

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PENGETAHUAN PAJAK DAN KESADARAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KCP SAMSAT BJB BABELAN
KECAMATAN BABELAN-KABUPATEN BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

Erlina Budiman

201810315120



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di KCP Samsat BJB Babelan Kecamatan Babelan-Kabupaten Bekasi

Nama Mahasiswa : Erlina Budiman

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315120

Program Studi / Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2022



Dosen Pembimbing

Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E., M.M

NIDN : 0412056705

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di KCP Samsat BJB Babelan Kecamatan Babelan-Kabupaten Bekasi

Nama Mahasiswa : Erlina Budiman

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315120

Program Studi / Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2022

Bekasi, 20 Juni 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Bambang Payogo, Ak, MBA, CA.
NIDN. 0301056004

Penguji I : Dr. Idel Eprianto, S.E., M.M
NIDN. 0331108301

Penguji II : Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E., M.M
NIDN. 0412056705

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Dekan

Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Amor Marunda, S.E., Ak., M.Ak., CA
NIDN: 0301096701

Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN: 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di KCP Samsat KCP BJB Babelan Kecamatan Babelan- Kabupaten Bekasi”** ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutip sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dan sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 20 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



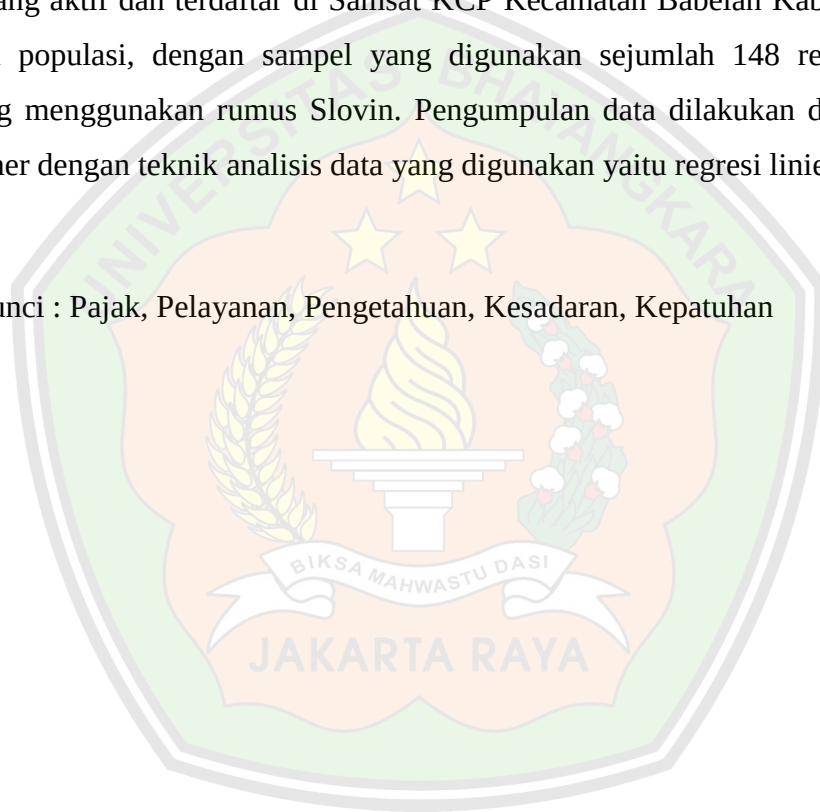
Erlina Budiman

NPM : 201810315120

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib PKB di Samsat KCP BJB Babelan Kecamatan Babelan-Kabupaten Bekasi. Dengan Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, dan kesadaran wajib pajak. Sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan semua wajib PKB yang aktif dan terdaftar di Samsat KCP Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi sebagai populasi, dengan sampel yang digunakan sejumlah 148 responden yang dihitung menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner dengan teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda.

Kata kunci : Pajak, Pelayanan, Pengetahuan, Kesadaran, Kepatuhan



ABSTRACT

This study was conducted to find out and obtain empirical evidence regarding the effect of Service Quality, Tax Knowledge, and Taxpayer Awareness on Compulsory PKB Compliance at the Samsat KCP BJB Babelan Kecamatan Babelan-Kabupaten Bekasi. The independent variables in this study are service quality, tax knowledge, and taxpayer awareness. While the dependent variable is taxpayer compliance. This study uses all active and registered mandatory PKB at the Samsat KCP Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi, with a sample of 148 respondents calculated using the Slovin formula. The data was collected using a questionnaire method with the data analysis technique used multiple linear regression.

Keywords: Tax, Service, Knowledge, Awareness, Compliance



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini dengan judul “ Hubungan Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Cabang Samsat Babelan”

Penyusunan Skripsi ini untuk memenuhi sebagai persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan pada program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari dalam menyusun Skripsi ini banyak mendapat dukungan, bimbingan bantuan dan kemudahan dari berbagai pihak sehingga proposal ini dapat diselesaikan. Dengan ketulusan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H, M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, S.E., M.S.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
4. Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Proposal Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan semangat, motivasi dan arahan selama penyusunan skripsi.
5. Dr. Bambang Payogo, Ak, MBA, CA. selaku Ketua Dosen Penguji dan Dr. Idel Eprianto, S.E., M.M selaku Dosen Penguji.
6. Adelina Suryati, S.E., M. Ak., CMA., CBV. Sebagai dosen Pembimbing Akademik kelas A3 Akuntansi Angkatan 2018.

7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis beserta staff Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmu selama menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
8. Kedua Orang Tua saya tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan yang tidak pernah henti-hentinya sampai saat ini.
9. Teman-Teman saya Adelia, Novita dan Juga Mei yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama proses pembuatan Proposal Skripsi

Penulis menyadari bahwa Proposal Skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

Bekasi, 15 Juli 2022



Erlina Budiman

201810315120

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pajak.....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan	16
2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor	17
2.1.4 Pengetahuan Pajak	19
2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak	19
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.2 Peneliti Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Konseptual.....	29
2.4 Hipotesis.....	29
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	29
2.4.2 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Wajib Pajak	30

2.4.3	Pengaruh Kesadaran terhadap Wajib Pajak	30
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1	Desain Penelitian	31
3.2	Tahapan Penelitian.....	31
3.3	Model Konseptual.....	33
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	33
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	40
3.6	Metode Pengambilan Sampel.....	40
3.7	Metode Analisis Data.....	41
3.7.1	Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	41
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	42
3.7.3	Uji Statistik.....	44
3.7.4	Uji Hipotesis.....	45
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Gambar Umum Lokasi Penelitian	47
4.2	Karakteristik Responden	47
4.2.1	Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan.....	49
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	50
4.3.1	Hasil Uji Validitas Data	50
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas Data	52
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	53
4.4.1	Uji Normalitas	53
4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	54
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.5	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	57
4.6	Uji Hipotesis.....	57
4.6.1	Hasil Uji t	57
4.6.2	Hasil Uji F (simultan)	59
4.6.3	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60

4.7	Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
BABV PENUTUP		63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Implikasi Manajerial	63
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	34
Tabel 4.1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pengetahuan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji F	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor	3
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan	50



DAFTAR LAMPIRAN

- | | | |
|----|---------------|----------------------------|
| 1. | Lampiran I | Uji Plagiarisme |
| 2. | Lampiran II | Uji Referensi |
| 3. | Lampiran III | Surat Penelitian |
| 4. | Lampiran IV | Kuisisioner |
| 5. | Lampiran V | Tabulasi Data Kuesioner |
| 6. | Lampiran VI | Hasil Pengolahan Data SPSS |
| 7. | Lampiran VII | Buku Bimbingan |
| 8. | Lampiran VIII | Daftar Riwayat Hidup |

