

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN
FISKUS, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DIKOTA BEKASI PADA MASA PANDEMI
COVID'19**

SKRIPSI

Oleh:

SITI MUNAWAROH

201810315174



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

2022

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak,
Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan,
Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dikota
Bekasi Pada Masa Pandemi Covid'19.

Nama Mahasiswa : Siti Munawaroh

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315174

Program Studi / Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2022



Pembimbing

Dr. Bambang Prayogo, Ak., MBA., CA

NIDN: 0301056004

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak,
Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan,
Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dikota
Bekasi Pada Masa Pandemi Covid'19.

Nama Mahasiswa : Siti Munawaroh

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315174

Program Studi / Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2022

Jakarta, 21 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Sumarno M., S.E., M. M.

NIDN. 0302127003

Penguji I : Dr. Bambang Prayogo, Ak., MBA., CA

NIDN. 0301056004

Penguji II : Panata Bangar Hasioan Sianipar, S.E.,

M.Si., Ak., CA., CPA

NIDN. 0331087204

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Akuntansi

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Amor Marundha, 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 Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dikota Bekasi Pada Masa Pandemi Covid'19” ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas 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.

Jakarta, 21 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



Siti Munawaroh

NPM : 201810315174

ABSTRAK

Siti Munawaroh, 201810315174, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dikota Bekasi pada masa Pandemi Covid'19.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dikota Bekasi pada masa Pandemi Covid'19 yang terdaftar di kantor Bapenda/samsat kota Bekasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor normal yang terdaftar di kantor Bapenda/samsat kota Bekasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *slovin*, yaitu sebanyak 100 responden dengan menggunakan Teknik *simple random sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS V23.0. hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, pelayanan fiskus, sosialisasi pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kesadaran wajib pajak, Pelayanan fiskus, Sosialisasi pajak, dan Sanksi pajak secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor bermotor yang terdaftar di Bapenda/Samsat kota Bekasi.

Kata kunci : Kesadaran wajib pajak, Pelayanan fiskus, Sosialisasi pajak, Sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

Siti Munawaroh, 201810315174, The Effect of Taxpayer Awareness, Fiscal Services, Tax Socialization, and Tax Sanctions on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in the City of Bekasi during the Covid'19 Pandemic.

This study aims to determine the effect of Taxpayer Awareness, Fiscus Services, Tax Socialization, and Tax Sanctions on the compliance of Motor Vehicle Taxpayers in the city of Bekasi during the Covid-19 Pandemic who are registered at the Bapenda/Samsat office in Bekasi. The population in this study were all normal motor vehicle taxpayers registered at the office of Bapenda/samsat Bekasi city. Sampling in this study using the Slovin formula, as many as 100 respondents using simple random sampling technique. The data analysis technique used multiple linear regression analysis with SPSS V23.0 program. The results of the study indicate that taxpayer awareness does not have a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance, tax service services, tax socialization, and tax sanctions have a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. Taxpayer awareness, Fiscal Service, tax socialization, and tax sanctions simultaneously affect the compliance of motorized vehicle taxpayers registered with Bapenda/Samsat Bekasi city.

Keywords: *Taxpayer awareness, Fiscal Service, Tax socialization, Tax sanctions, and taxpayer compliance*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan proposal skripsi dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dikota Bekasi pada masa Pandemi Covid’19” dengan tepat waktu. Dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sejak dari perencanaan maupun penulisan serta bantuan lainnya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Dr. Sumarno M., S.E., M.M selaku Ketua Penguji sidang skripsi yang telah membantu dan memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Bambang Prayogo, Ak, MBA, CA sebagai Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam penyelesaian proposal skripsi.
6. Bapak Panata Bangar Hasioan Sianipar, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dosen Penguji sidang skripsi yang telah membantu dan memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Yang teristimewa kepada kedua orang tua saya yaitu bapak saruji dan ibu siti rokayah yang selalu mendukung saya, memberikan semangat dan motivasi serta doa dan puji restu.
8. Kepada kedua sahabat saya yaitu manja desi harum dan jamiatul maghfiroh yang telah banyak membantu selama proses penyusunan proposal skripsi ini.

9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya namun selalu memberikan do'a dan dukungan selama ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan proposal skripsi ini, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri.

Jakarta, 20 Juli 2022

Siti Munawaroh



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan penelitian	5
1.4 Manfaat penelitian	5
1.5 Batasan masalah	6
1.6 Sistematika penulisan	6
BAB II TINJUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB)	8
2.2 Kesadaran Wajib Pajak	11
2.2.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak	11
2.2.2 Kesadaran Wajib Pajak akan Perpajakan	13
2.2.3 Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan	14
2.3 Pelayanan Fiskus	15

2.3.1	Pengertian Pelayanan Fiskus.....	15
2.3.2	Definisi Pelayanan	16
2.3.3	Definisi Pelayanan Perpajakan.....	17
2.3.4	Dimensi Pelayanan.....	17
2.4	Sosialisasi Perpajakan	18
2.4.1	Pengertian Sosialisasi Perpajakan	18
2.4.2	Bentuk Sosialisasi	18
2.5	Sanksi Pajak	19
2.5.1	Pengertian Sanksi Pajak	19
2.6	Kepatuhan Wajib Pajak	21
2.6.1	Teori Kepatuhan (compliance Theory)	21
2.6.2	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
2.6.3	Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.6.4	Kewajiban Wajib Pajak.....	23
2.6.5	Hak- hak Wajib Pajak	24
2.6.6	Kriteria Wajib Pajak Patuh.....	24
2.7	Pajak Kendaran Bermotor	25
2.7.1	Jenis Pajak Yang Dapat Dikenakan Terhadap Pajak Kendaraan Bermotor	26
2.7.2	Teori Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor.....	27
2.7.3	Cara Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor	27
2.7.4	Tata Cara Pembayaran dan Penagihan Pajak	28
2.8	Penelitian Terdahulu.....	28
2.9	Kerangka Konseptual	33
2.10	Hipotesis	35
 BAB III METODE PENELITIAN.....		36
3.1	Desain Penelitian	36
3.2	Tahapan Penelitian	36
3.3	Model Konseptual Penelitian	37
3.4	Operasional Variabel	37
3.4.1	Variabel Independen	42

3.4.2	Variabel Dependen.....	42
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
3.6	Populasi dan Sampel	43
3.6.1	Populasi.....	43
3.6.2	Sampel.....	44
3.7	Metode Pengumpulan Data	44
3.8	Analisis Data	46
3.8.1	Statistik Deskriptif	46
3.8.2	Analisis Regresi Linier Berganda	46
3.9	Pengujian Data	47
3.9.1	Uji Validitas	47
3.9.2	Uji Reliabilitas	47
3.10	Uji Asumsi Klasik	48
3.10.1	Uji Normalitas.....	48
3.10.2	Uji Multikolinieritas.....	48
3.10.3	Uji Heteroskedastisitas.....	49
3.11	Uji Hipotesis.....	49
3.11.1	Uji Parsial (Uji t).....	49
3.11.2	Uji Simultan (Uji F)	50
3.11.3	Koefisien Determinasi.....	50
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	51
4.1.1	Profil Bapenda Kota Bekasi	51
4.1.2	Visi dan Misi	51
4.1.3	Struktur Organisasi	52
4.1.4	Tugas dan Fungsi	53
4.2	Hasil Analisis Data	58
4.2.1	Karakteristik responden	58
4.2.2	Hasil statistic Deskriptif Variabel	60
4.2.3	Analisis Regresi Linier Berganda	61
4.2.4	Hasil Pengujian Data.....	63

4.2.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	65
4.2.6	Hasil Pengujian Hipotesis	69
4.3	Pembahasan Hipotesis	73
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL.....		76
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Implikasi Manajerial.....	77
DAFTAR PUSTAKA		78
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 3.1 Indikator Operasional Variabel

Tabel 3.2 Waktu Penelitian

Table 3.3 Skala Likert

Table 4.1 Sampel dan Tingkat Pengambilan Kuesioner

Table 4.2 Karakteristik Responden

Table 4.3 Hasil Uji Statistik descriptive

Table 4.4 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Table 4.5 Hasil Uji Validitas

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas

Table 4.7 Hasil Uji Normalitas

Table 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas

Table 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Table 4.10 Hasil Uji Parsial

Table 4.11 Hasil Uji Simultan

Table 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bapenda kota Bekasi



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Hasil Olah data SPSS
- Lampiran 4 : Uji Referensi
- Lampiran 5 : Uji Plagiarisme
- Lampiran 6 : Surat Permohonan Riset
- Lampiran 7 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 8 : Daftar Riwayat Hidup

