

**PENGARUH PEMAHAMAN DAN PENGETAHUAN WAJIB PAJAK
TENTANG PERATURAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA
(Studi Kasus pada Samsat Ende)**

SKRIPSI

**Ditulis Sebagai Salah Satu Syarat
Guna Mendapat Gelar Sarjana Akuntansi**



OLEH:

**YULITA SEKU
NIM:2021440575**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : YULITA SEKU

NIM : 2021440575

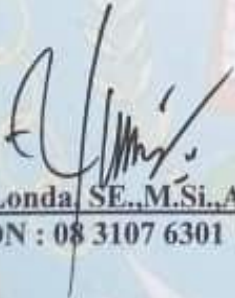
Judul : PENGARUH PEMAHAMAN DAN PENGETAHUAN WAJIB PAJAK TENTANG PERATURAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA (Studi Kasus pada Samsat Ende)

Ende, 8 September 2025

Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Yulita Londa, SE., M.Si., Akt.
NIDN : 08 3107 6301


Hermanus Reo, SE., M.Sc.
NIDN : 08 2305 7002

Mengetahui
Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores



LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan Oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Pada:

Hari : Senin

Tanggal : 8 September 2025



Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc

NIDN : 08 2609 7401



Mengetahui
Ketua Program Studi Akuntansi

Sabulon Savang, SE., M.SA.

NIDN : 08 1904 6601

Dewan Penguji:

Ketua : Dr. Laurentius D. Gadi Djou, Akt.
NIDN : 06 2201 6701

Sekretaris : Irianv Dewi Soleiman, SE., M.Sc.
NIDN : 08 2603 7001

Anggota : Sesilianus Kapa, SE., MM.
NIDN : 08 1604 6701

Anggota : Yulita Londa, SE., M.Si., Akt.
NIDN : 08 3107 6301

Anggota : Hermanus Reo, SE., M.Sc.
NIDN : 08 2305 7002

1.

2.

3.

4.

5.



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS, PROGRAM STUDI AKUNTANSI
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertandatangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **“PENGARUH PEMAHAMAN DAN PENGETAHUAN WAJIB PAJAK TENTANG PERATURAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAN BERMOTOR RODA DUA”**. Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 08 September 2025, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat, atau rangkaian pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada tulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 08 September 2025
Yang Memberi Pernyataan



Yulita Seku
Nim : 2021440575

MOTTO

“Janganlah Hendaknya Kamu Kuatir Tentang Apapun Juga, Tetapi Nyatakanlah Dalam Segala Hal Keinginanmu Kepada Allah Dalam Doa Dan Permohonan Dengan Ucapan Syukur ”

(Filipi 4:6)

Bukan Aku Yang Mampu, Tetapi Tuhan Lah Yang Menolong

(Yesaya 41:10)

“Sedari Kecil Di Bentuk Untuk Menjadi Mesin Penghancur Badai, Maka Tak Akan Diri Ini Tumbang Hanya Karena Perkataan Seseorang”

(Lita)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa maka dengan rendah hati peneliti persembahkan skripsi ini untuk:

1. Tuhan Yang Maha Esa, sumber segalanya yang senantiasa hadir menyertai dan menuntun sepanjang perjalanan menempuh pendidikan. Sehingga skripsi ini dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Kepada kedua orang tuaku tercinta Bapak Maksimus Tani dan Mama Maria Kristina, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, dua orang yang selalu mengusahakan anaknya ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Untuk cinta pertamaku, terima kasi atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang engku tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu bisa sampai kepada tahap ini, demi anakmu dapat pendidikan sampai ketinggian ini, dan terima kasih telah menjadi contoh untuk selalu menjadi seorang anak perempuan yang kuat. Untuk Surgaku saya terima kasih atas segala motivasi, pesan, doa, dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah anakmu untuk menjadi seseorang yang berpendidikan, terima kasih atas kasih sayang tanpa batas, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup saya, terima kasi telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi, serta pelita yang tak pernah padam dalam setiap langkah yang saya tempuh. Terakhir, terima kasih atas segala hal yang Bapak Mama berikan yang tak terhitung jumlahnya. I Love you Bapak Maksimus Tani dan Mama Maria Kristina,

3. Kepada Bapak Klemensius Nora tercinta yang hadir dengan kasih yang tulus, menyambut saya sebagai bagian dari hidupmu tanpa pernah memandang masa lalu. Terima kasih telah menjadi sosok bapak yang sabar, yang tak hanya memberi perlindungan dan kekuatan, tetapi juga menjadi sahabat, guru kehidupan, dan penopang saat saya rapuh. Bapak juga telah mengajarkan arti ketulusan, bagaimana mencintai tanpa syarat, dan bagaimana memberi tanpa mengharapkan balasan. Setiap bimbingan dan doa yang Bapak panjatkan diam-diam, menjadi cahaya dalam setiap langkah perjuangan saya. Kehadiranmu adalah anugerah yang sangat berharga. Meski kita tidak terikat oleh darah, namun kita dipersatukan oleh cinta, kepercayaan, dan kebersamaan yang nyata. Semoga skripsi ini menjadi bukti kecil dari rasa hormat dan terima kasih saya atas semua cinta, kerja keras, dan keikhlasanmu selama ini.
4. Kepada orang yang saya anggap seperti orang tua saya sendiri, Bapa Bertolomeus laka dan Mama Theresia Asi. Terima kasih banyak atas dukungannya secara moril maupun materil, terima kasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
5. Untuk keluarga tercinta yang selalu menjadi kekuatan dalam setiap langkah hidupku. Terima kasih atas kebersamaan, doa, dan dukungan yang tak pernah henti mengalir, meski tanpa kehadiran orang tua di sisi kita. Untuk Opa dan Oma, terima kasih yang tak terhingga atas kasih sayang, doa, serta nasihat yang selalu menjadi pegangan dalam setiap perjuangan. Kehadiran kalian

bagaikan cahaya yang menuntun langkahku, sekaligus pengganti orang tua yang selalu memberikan kehangatan dan kekuatan. Untuk saudara-saudaraku tersayang, khususnya Ade bungsuku Terivonia Bhoa, terima kasih atas semangat, doa, dan kebersamaan yang membuat perjalanan ini terasa lebih ringan. Kalian adalah penguat di setiap langkahku, sumber tawa di tengah lelah, dan alasan mengapa aku mampu menyelesaikan skripsi ini. Karya sederhana ini bukan hanya milikku, tetapi milik kita semua. Semoga skripsi ini menjadi bukti kecil dari doa, pengorbanan, dan kasih sayang keluarga, sekaligus menjadi awal dari keberhasilan yang lebih besar di masa depan.

6. Kepada teman-temanku tersasayang Mersy, Elin, Fany, Nina, Marina, In, Susan, Enjel Nabo, Avril, Thalya, Alfin, Ucy, Nick, dan Emon, Putra yang selalu mendukung, membantu, dan selalu memberikan support untuk penulis selama di bangku kuliah hingga akhir studi ini.
7. Untuk keluarga kos tercinta: Kak Reni, Kaka Juve, Mersy, ade Fifin, ade Vantris ade natan ade Cello, ade Rein, Kaka fanti Dhana kk iven. Terima kasih karena telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya selama menimba ilmu di perantauan. Kehadiran kalian membuat kos terasa bukan sekadar tempat tinggal, melainkan rumah kedua yang penuh dengan kehangatan. Dalam suka maupun duka, kita selalu saling mendukung, berbagi cerita, dan memberikan semangat dan Canda tawa kita setia hari.
8. Yang terakhir, untuk diri saya sendiri Yulita Seku terima kasih telah kuat sampai detik ini, yang mampu mengendalikan diri dari tekanan luar. Yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan

skripsi, yang mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada.
Terima kasih diriku semoga tetap rendah hati, ini baru awal dari permulaan
hidup tetap semangat kamu pasti bisa.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan judul **“PENGARUH PEMAHAMAN DAN PENGETAHUAN WAJIB PAJAK TENTANG PERATURAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA (studi kasus pada Samsat Ende)”**. Guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores.

Pada kesempatan ini peneliti Ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sangat besar kepada semua pihak telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini:

1. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores
2. Bapak Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores.
3. Ibu Yulita Londa, SE., M.Si, Akt selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi masukan demi penyempurnaan penulisan Skripsi penelitian ini.
4. Bapak Hermanus Reo, SE., M.Se selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi masukan demi penyempurnaan penulisan Skripsi penelitian ini.

5. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam penyelesaian penelitian ini.
6. Untuk orangtua tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta selalu mendoakan untuk keberhasilan penulis.
7. Keluarga serta teman-teman yang memberikan dukungan penuh selama proses penulisan Skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat kekurangan. Karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan Skripsi ini.

Ende, September 2025

Penulis

ABSTRAK

PENGARUH PEMAHAMAN DAN PENGETAHUAN WAJIB PAJAK TENTANG PERATURAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA (Studi Kasus pada Samsat Ende)

YULITA SEKU

E-mail : yulitaseku@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada Samsat Ende.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 60.000 wajib pajak kendaraan bermotor roda dua yang terdaftar di Samsat Ende, dengan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, observasi, serta dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1. Pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Samsat Ende. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 2,342 > t_{tabel} 1,985$, dan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,021 < 0,05$. 2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Samsat Ende. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 3,756 > t_{tabel} 1,985$, dan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. 3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Samsat Ende. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 3,698 > t_{tabel} 1,985$, dan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. 4. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Samsat Ende. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 3,029 > t_{tabel} 1,985$, dan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$.

Kata Kunci: Pemahaman dan pengetahuan, kesadaran, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF TAXPAYERS' UNDERSTANDING AND KNOWLEDGE OF TAX REGULATIONS, TAXPAYER AWARENESS, SERVICE QUALITY, AND TAX SANCTIONS ON TWO-WHEEL MOTOR VEHICLE TAX COMPLIANCE (Case Study at Samsat Ende)

YULITA SEKU

E-mail: yulitaseku@gmail.com

This study aims to analyze the influence of taxpayers' understanding and knowledge of tax regulations, taxpayer awareness, service quality, and tax sanctions on two-wheeled vehicle taxpayer compliance at Samsat Ende.

The type of research used is causality research with a quantitative approach. The population in this study was 60,000 two-wheeled vehicle taxpayers registered at Samsat Ende, with a sample of 100 respondents determined using the Slovin formula and accidental sampling techniques. Data were collected through questionnaires, interviews, observations, and documentation, then analyzed using multiple regression analysis with the help of SPSS.

The results of the study indicate that: 1. Taxpayers' understanding and knowledge of tax regulations influence taxpayer compliance with two-wheeled motor vehicle tax at the Samsat Ende. This is evidenced by the calculated t value of $2.342 > t \text{ table } 1.985$, with a significance value of $0.021 < 0.05$. 2. Taxpayer awareness influences taxpayer compliance with two-wheeled motor vehicle tax at the Samsat Ende. This is evidenced by the calculated t value of $3.756 > t \text{ table } 1.985$, with a significance value of $0.000 < 0.05$. 3. Service quality influences taxpayer compliance with two-wheeled motor vehicle tax at the Samsat Ende. This is evidenced by the calculated t value of $3.698 > t \text{ table } 1.985$, with a significance value of $0.000 < 0.05$. 4. Tax sanctions influence taxpayer compliance for two-wheeled motor vehicles at the Ende Samsat (Sat Office for Motor Vehicle Tax). This is evidenced by the calculated t-value of $3.029 > t\text{-table } 1.985$, and a significance value of $0.003 < 0.05$.

Keywords: Understanding and knowledge, awareness, service quality, tax sanctions, taxpayer compliance

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Lata Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Menfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Pajak	16
2.1.1 Pengertian Pajak	16
2.1.2 Fungsi pajak.....	17
2.1.3 Ciri-ciri pajak.....	18
2.1.4 Jenis pajak yang dipungut pemerintah	18
2.2 Pajak Kendaraan Bermotor	20

2.3	Kepatuhan Wajib Pajak	20
2.4	Faktor-Faktor Kepatuhan Wajib Pajak	21
2.4.1	Pengetahuan Dan Pemahaman Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan	21
2.4.2	Kesadaran Wajib Pajak.....	23
2.4.3	Kualitas Pelayanan	24
2.4.4	Sanksi Perpajakan.....	26
2.5	Penelitian Terdahulu.....	27
2.6	Rerangka Berpikir	29
2.7	Hipotesis.....	30
2.7.1	Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Beroda 2.....	30
2.7.2	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua	31
2.7.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua.....	32
2.7.4	Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua	33
BAB III	METODE PENELITIAN	34
3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Lokasi Penelitian	34
3.3	Defenisis Operasional Variabel.....	34
3.4	Populasi Dan Sampel.....	37
3.4.1	Populasi	37
3.4.2	Sampel	38
3.5	Jenis Dan Sumber Data	39
3.5.1	Jenis Data.....	39
3.5.2	Sumber Data	39

3.6 Teknik Pengumpulan Data	40
3.7 Teknik Analisis Data	42
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	42
3.7.2 Uji Kualitas Data	43
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	44
3.7.4 Uji Analisis Regresi Berganda	45
3.7.5 Uji Hipotesis	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
4.1.1 Gambaran Umum Samsat Ende	48
4.1.2 Visi Dan Misi UPT. Pendapatan Daerah Provinsi NTT, Kabupaten Ende.....	49
4.1.3 Stuktur Organisasi.....	50
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	53
4.2.1 Deskripsi Data Responden.....	53
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	55
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
4.3.1 Uji Kualitas Data	57
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	60
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	63
4.3.4 Uji Hipotesis.....	66
BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabe 1.1 Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Dan Lain-lain PAD yang Sah Sesuai Buku Umum (BKU) UPT.Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Ende Keadaan s/d Bulan Desember 2022.	10
Tabel 1.2 Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Dan Lain-lain PAD yang Sah Sesuai Buku Umum (BKU) UPT.Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Ende Keadaan s/d Bulan Desember 2023.	11
Tabe 1.3 Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Dan Lain-lain PAD yang Sah Sesuai Buku Umum (BKU) UPT.Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Ende Keadaan s/d Bulan Desember 2024.	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4.1 Dekripsi Data Responden	54
Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	56
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4.9 Hasil Uji t.....	66
Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Berpikir	30
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi UPTD Pendapatan Daerah Provinsi NTT Wilayah Kabupaten Ende.....	51