

**PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA
DI KANTOR SAMSAT NAGEKEO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

FRANSISKA KARMILA BIA
NIM : 2015410411

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FELORES

ENDE

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : FRANSISKA KARMILA BIA
Nim : 2015410411
**Judul : PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR RODA DUA DI KANTOR SAMSAT NAGEKEO**

Ende, Juli 2021

**Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi**

Pembimbing I



Gabriel Tanusi, SE., M.Si
NIDN. 08 2706 7101

Pembimbing II



Lambertus Langga, SE., M.Sc
NIDN. 0825077101

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



Lambertus Langga, SE., M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 28 Juli 2021

 Mengetahui, Dekan Fakultas Ekonomi	 Mengetahui, Ketua Program Studi Manajemen
<u>Triany Devi Sulaiman, SE..M.Sc</u> NIDN.08 2603 7001	<u>Lambertus Langga, SE..M.Sc</u> NIDN. 08 2507 7101
Tim Penguji:	
01. <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE..M.Sc</u> NIDN : 08 2609 7401	1.
02. <u>Yulius Laga, SE..M.Ec.Dev</u> NIDN. 08 0507 8703	2.
03. <u>Maria Endang Jamu, SE..MM</u> NIDN. 08 1410 9101	3.
04. <u>Lambertus Langga, SE..M.Sc</u> NIDN. 08 2507 7101	4.
05. <u>Gabriel Tanusi, SE..M.Si</u> NIDN. 0827067101	5.



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:

“PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DI KANTOR SAMSAT NAGEKEO”

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 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 pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

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

Ende, 22 Juni 2020

Yang Memberi Pernyataan



FRANSISKA KARMILA BIA

NIM. 2015410411

MOTTO

Pelajaran menyakitkan biasanya

Menjadi pintu menuju

Kesempatan baru

(Milan)

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Dan Bunda Maria
2. Yang tercinta Kedua orang tuaku mama Maria Wula Dan Bapak Stanilaus
Nday yang telah bijaksana rela mengorbankan segalanya untuk keberhasilanku dan selalu berharap penuh akan keberhasilanku.
3. Yang tersayang Marten Opianus Bureni yang telah mendukung dan memberi motivasi untuk saya dalam menyusun skripsi ini.
4. Yang Tersayang Anak Fourdesen Avsalom Ndea Bureni yang telah memberikan semangat dalam menyusun skripsi ini.
5. Ketiga Adik Saya Yanti Tay, Metha Wunu Dan Andrez Ndea Yang Selalu Mendukung Saya dalam menyusun skripsi ini.
6. Keluarga besar yang senantiasa mendukung dan sabar menanti kesuksesan saya .
7. Sahabat terbaikku, asty jawa, cerry, ann aba, yang selalu memberi semangat dan motivasi untuk saya dalam menyusun skripsi ini.
8. Crew “ putri bhato cost” ade irra meo ,ade Yasni, ade Yuni, ade Yulia, ade Jeni,ade lesni yang selalu memberikan semangat untuk saya dalam menyusun skripsi ini.
9. Teman – Teman Seperjuangan Manajemen 2015
10. Almamaterku tercinta Universitas Flores.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang maha kuasa karena karunia dan belaskasihNYA, sehinggah penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang sederhana ini. Karya tulis ini disusun dalam rangka melengkapi dan memenuhi syarat – syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada fakultas Universitas Flores.

Untuk dapat mewujudkan maksud tersebut diatas, penulis telah berupaya melakukan studi ilmiah dan membahasnya dalam karya tulis yang berjudul :

“Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuha Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Samsat Nagekeo”.

Dalam upaya pembahasan karya tulis ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik moril maupun material dari berbagai pihak, sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan baik. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari sempurna.

Pada kesempatan ini penulis dengan ikhlas hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor dan para pembantu Rektor Universitas Flores Ende.
2. Ibu Iriany Dewi Soleiman, SE., M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores Ende.
3. Bapak Lambertus Langga,SE.,M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Ende.

4. Bapak Gabriel Tanusi, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan bapak Lambertus langga,SE.,M.Sc selaku dosen pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Rafael Octavianus Byre,SE.,M.Sc, Ibu Maria Endang Jamu,SE.,MM Bapak Yulius Laga, SE.,M.Ec.Dev Tim Dosen Penguji
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Ende.
7. Bapak Ir. SALMUN J.J.J KADAFUK selaku kepala UPT Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Nagekeo.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan sumbang saran dan kritikan sehingga dapat dijadikan bahan kajian dan referensi penulisan. Harapan penulis kiranya skripsi ini akan memberikan arti dan manfaat bagi para pembaca.

Ende, Maret 2021

Penulis

ABSTRAK

Fransiska Karmila Bia Nim : 2015410411. ***“Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor SAMSAT Nagekeo”***. Skripsi : Ende: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores. 2021. Pembimbing I Gabriel Tanusi SE.,M.Si Pembimbing II Lambertus Langga. SE.M.Sc. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Flores.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Samsat Nagekeo. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian ini terdiri 6216 orang dan sampel sebanyak 98 orang yang diperoleh Menggunakan Rumus Slovin.

Hasil pengembangan dan pengujian instrumen telah dihasilkan perangkat kuesioner yang baik (memenuhi syarat validitas dan reliabilitas). Hasil pengujian statistik t untuk variabel Pengetahuan wajib pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Untuk nilai *adjusted R square* sebesar 0,506%, ini menunjukkan bahwa persentase variabel Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,506%. Sedangkan 0,789% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci : *Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan*

ABSTRACT

Fransiska Karmila Bia Nim : 2015410411. *"The Influence of Taxpayer Knowledge, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions and Service Quality on Two-Wheel Vehicle Taxpayer Compliance at the Nagekeo SAMSAT Office"*. Thesis : Ende: Management Study Program, Faculty of Economics, University of Flores. 2021. Supervisor I Gabriel Tanusi SE., M.Si Supervisor II Lambertus Langga. SE.M.Sc. Management Studies Program. Faculty of Economics. Flores University.

This study aims to determine the effect of taxpayer knowledge, taxpayer awareness, tax sanctions and service quality on two-wheeled motorized vehicle taxpayer compliance at the Nagekeo Samsat Office. The type of research used is causality research with a quantitative approach. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The population in this study consisted of 6216 people and a sample of 98 people obtained using the Slovin formula.

The results of the development and testing of the instrument have resulted in a good questionnaire set (qualifies for validity and reliability). The results of the t-statistical test for the variables of taxpayer knowledge, taxpayer awareness, tax sanctions and service quality have a value of $t_{(count)} > t_{(table)}$ and a significance value of < 0.05 . This shows that the variables of Taxpayer Knowledge, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions and Service Quality have a significant effect on Taxpayer Compliance. For the adjusted R square value of 0.506%, this shows that the percentage of the variable Taxpayer Knowledge, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions and Service Quality on Taxpayer Compliance is 0.506%. While 0.789% is influenced by other factors that are not explained in this study.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Taxpayer Knowledge, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions and Service Quality*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Deskripsi Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pajak.....	8
2.1.2 Pajak Kendaraan roda dua.....	8

2.1.3 Definisi Pengetahuan Dan Pemahaman Wajib Pajak.....	12
2.1.4 Syarat Menjadi Wajib Pajak Patuh.....	13
2.1.5 Upaya Meningkatkan Kebutuhan Wajib Pajak	14
2.1.6 Kesadaran wajib pajak	15
2.1.7 Sanksi pajak kendaraan roda dua	17
2.1.8 Kualitas pelayanan	18
2.1.9 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan roda dua.....	20
2.1.10 Faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak	22
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Pengembangan Hipotesis	26
2.3.1 Pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan roda dua.....	26
2.3.2 Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor roda dua.....	27
2.3.3 Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan roda dua.....	28
2.3.4 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan roda dua.....	28
2.4 Kerangka pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Defenisi Operasional Dan Variable Penelitian.....	31
3.3 Lokasi Penelitian.....	32
3.4 Populasi Dan Sampel	33
3.4.1 Populasi.....	33

3.4.2 Sampel.....	33
3.5 Jenis Data Dan Sumber Data.....	34
3.5.1 Jenis Data	34
3.5.2 Sumber Data.....	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7 Uji Instrument Penelitian	36
3.7.1 Uji validitas	36
3.7.2 Uji reliabilitas.....	36
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
3.7.5 Uji Hipotesis.....	39
3.7.4. Analisis Koefisien Determinasi.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Samsat Nagekeo.....	41
4.1.2 Visi Dan Misi Kantor Samsat Nagekeo	41
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Samsat Nagekeo.....	42
4.2 Deskripsi Responden.....	43
4.2.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	44
4.2.2 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	45
4.2.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	46
4.2.4 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan	46
4.3 Uji Instrumen	47

4.3.1 Uji validitas	48
4.3.2 Uji reliabilitas.....	50
4.4 UJI ASUMSI KLASIK	53
4.4.1 Hasil Uji Linearitas	53
4.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
4.4.3 Hasil Uji Normalitas data.....	55
4.5 HASIL PENGUJIAN	56
4.5.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	56
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis	57
4.6.1 Koefisien Determinasi.....	62
4.7 PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	63
4.7.1 Pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan roda dua di Kantor Samsat Nagekeo.	63
4.7.2 Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua di kantor samsat Nagekeo.....	64
4.7.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Samsat Nagekeo.....	65
4.7.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua di Kantor Samsat Nagekeo.	66
BAB V PENUTUP	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Kendaraan Bermotor Roda Dua.....	4
Tabel 2.2 Penelitian terdahulu.....	25
Tabel 3.2 Defenisi operasional variabel.....	31
Tabel 4.2.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	43
Tabel 4.2.2 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	44
Tabel 4.2.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	45
Tabel 4.2.4 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan.....	46
Tabel 4.3.1 Uji validitas	48
Tabel 4.3.2 Uji reliabilitas.....	51
Tabel 4.4.1 Uji linearitas pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan.....	53
Tabel 4.4.2 Hasil Uji Heteroskadastisitas	54
Tabel 4.4.3 Hasil Uji Normalitas Data.....	55
Tabel 4.5.1 Hasil Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.6.1 Hasil analisis regresi pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	58
Tabel 4.6.2 Hasil analisis regresi berpengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua.....	59
Tabel 4.6.3 Hasil analisis regresi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	60
Tabel 4.6.4 Hasil analisis regresi pengaruh kulits pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.....	61
Tabe 4.6.5 Hasil koefisien determinasi (R^2)	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	30
Gambar 1.2 Struktur Organisasi UPTD Pendapatan Daerah Nagekeo.....	42
Gambar 4.2.1 Diagram lingkaran berdasarkan jenis kelamin	44
Gambar 4.2.2 Diagram lingkaran berdasarkan umur	45
Gambar 4.2.3 Diagram lingkaran berdasarkan pekerjaan.....	46
Gambar 4.2.4 Diagram lingkaran berdasarkan pendapatan	47