

**KUALITAS PELAYANAN FISKUS, PENGETAHUAN DAN
PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT
KOBABANGKA TENGAH**

Skripsi



Diajukan Oleh:

**PUTRI LESTARI
(NIM 301 15 11 069)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG**



**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI**

LEMBAR PERSETUJUAN REVISI SKRIPSI

Nama : Putri Lestari
NIM : 301 15 11 069
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : Persepsi Wajib Pajak Kepuasan Pelayanan Fiskus,
Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Dan
Kesadaran Wajib terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam
Membayar Pajak Di Kantor Samsat Kabupaten Bangka
Tengah

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Karmawan, S.E., M.Sc.
NP. 507706003

Julia, S.E., M.Si.
NP. 508915034



Balunijuk, 08 Agustus 2019
A.nPdt. Ketua Jurusan Akuntansi
Sekretaris Jurusan Akuntansi

Anggraeni Yunita, S.E., M.Si.
NIP. 198001212014042001

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PERSEPSI WAJIB PAJAK TENTANG KUALITAS PELAYANAN FISKUS,
PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,
DAN KESADARAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOB
KABUPATEN BANGKA**

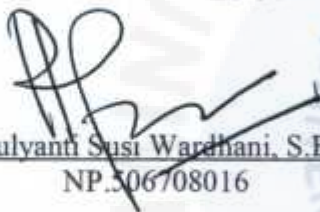
Yang dipersiapkan dan disusun Oleh: **PUTRI LESTARI**

Nomor Induk Mahasiswa: **3011511069**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal 7 Agustus 2019, dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

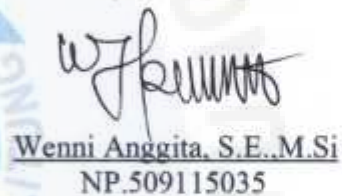
Susunan Dewan Penguji :

(Ketua Tim Penguji)



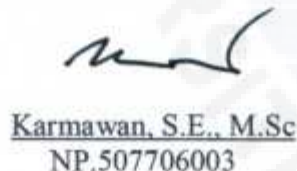
Dr. Rulyanti Susi Wardhani, S.E., M.Si
NP.506708016

(Sekretaris)



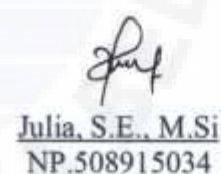
Wenni Anggita, S.E., M.Si
NP.509115035

(Anggota/Pembimbing I)



Karmawan, S.E., M.Sc
NP.507706003

(Anggota/Pembimbing II)



Julia, S.E., M.Si
NP.508915034

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung

Balunijuk, 7 Agustus 2019

Dekan,



Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP.507206007

A.n Pli. Ketua Jurusan Akuntansi,
Sekretaris Jurusan Akuntansi



Anggraeni Yunita, S.E., M.Si
NIP.198001212014042001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Koba Kabupten Bangka Tengah”** ini, adalah benar hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Balunijuk, 09 Agustus 2019

Penulis



Putri Lestari

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

1. Menuntut ilmu adalah takwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah. Mengulang-ulang ilmu adalah zikir. Mencari ilmu adalah jihad. (Abu Hamid Al Ghazali)
2. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. (Qs. Al Insiyroh: 6-7)
3. Barangsiapa tidak mau merasakan pahitnya belajar, ia akan merasakan hinanya kebodohan sepanjang hidupnya. (Imam Syafi'i)

PERSEMBAHAN

1. Allah SWT yang telah memberikan jalan kemudahan untuk penulis.
2. Kedua orangtua tercinta, atas segala kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, dan segala sesuatu yang telah diberikan kepada penulis.
3. Aakku Novita Sari, Abangku Zuhairi, dan adikku Devi Puspitasari yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
4. Sahabat-sahabatku yang tercinta yang selalu ada dalam suka maupun duka.
5. Teman-teman kelas yaitu Akuntansi 3 angkatan 2015.
6. Universitasku tercinta, Universitas Bangka Belitung.

ABSTRACT

Putri Lestari. 301.15.11.069. The Taxpayer's Perception of The Quality of Fiscal Service, Knowledge and Understanding of Taxation Regulations, And Tax Awareness of The Tax Compliance in Paying for Motor Vehicle Taxes at The Koba DMV Office in The District Central Of Bangka.

The purpose of the study is to find out just how big the variables are affecting tax conformity in paying for motor vehicle tax at the DMV Office in the District Central of Bangka. The variable into focus of this study is the quality of fiscal service, knowledge and understanding of taxation regulations, and tax awareness as the independent variable, and tax compliance as the dependent variable.

To obtain data from the variable was taken for 100 responders. In this study is used primary data obtained from questionnaires to registered taxpayers in the Koba DMV Office in the District Central of Bangka. Whereas for hypothetical analysis and test methods use multiple regression analysis.

The result of hypothetical testing shows that the variabele in knowledge an understanding of tax regulations and the tax awareness have a positive and significant effect on taxpayer compliance in paying for motor vehicle taxes. Fiscally quality service variable, not impact. The three independent variable simultaneously affect taxpayer compliance. The value of coefficient determination shows that the quality of fiscal service, knowledge and understanding of tax regulations, and tax awareness can have an effect on conscripted obedience of 57,3% while the remaining 42,7% are influenced by unconstitutional variables.

Key Words: the quality of fiscal service, knowledge and understanding of taxation regulations, the tax awareness, and the tax compliance.

INTISARI

Putri Lestari. 301.15.11.069. Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Koba Kabupaten Bangka Tengah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar variabel-variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Koba Kabupaten Bangka Tengah. Variabel yang menjadi fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak sebagai variabel bebas, dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat.

Untuk memperoleh data dari variabel tersebut diambil sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada wajib pajak yang terdaftar pada Kantor SAMSAT Koba Kabupaten Bangka Tengah. Sedangkan untuk metode analisis dan uji hipotesis menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil dari pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sedangkan variabel kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh. Ketiga variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak sebesar 57,3% sedangkan sisanya 42,7% dipengaruhi variabel diluar model.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh;

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akutansi Universitas Bangka Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul **“Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Koba Bangka Tengah”**, dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi/materi atau susunan kalimatnya, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu, yaitu :

1. Bapak Dr. Muh Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dan Plt. Ketua Jurusan Akuntansi.
5. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Julia, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada program studi akuntansi yang telah membuka pikiran dan wawasan keilmuan penulis.
8. Keluarga tercinta, orangtua terutama ibundaku Nursiah dan Ayahandaku Zainal Zukri yang telah berada disurga sana yang menjadi penyemangatku hingga saat ini, serta kakak-kakak dan adikku tercinta yang telah memberikan motivasi dan doanya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
9. Sahabat-sahabat baikku, Oktavia Ratnasari yang telah menjadi teman sekaligus orangtua yang selalu membimbing dan menjadi tempat berbagi curahan hati dan

keluh kesah serta teman-teman sekelas yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi dan semangat serta doa dan pengertiannya kepada penulis.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung ini dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan kebanggaan tersendiri bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terutama bagi generasi yang akan datang.

Balunijuk, Juli 2019

Penulis,

Putri Lestari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
INTISARI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penelitian	8
II. LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN	10
2.1 Dasar-Dasar Perpajakan	10

2.1.1	Pengertian Pajak	10
2.1.2	Fungsi Pajak.....	11
2.1.3	Sistem Pemungutan Pajak.....	12
2.1.4	Pengelompokan Pajak.....	13
2.2	Pajak Daerah	14
2.2.1	Pengertian Pajak Daerah	14
2.2.2	Jenis-Jenis Pajak Daerah	15
2.2.3	Tarif Pajak Daerah	16
2.2.4	Pajak Kendaraan Bermotor	19
2.3	Kualitas Pelayanan Fiskus	20
2.4	Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	21
2.5	Kesadaran Wajib Pajak	21
2.6	Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
2.7	Penelitian Terdahulu	25
2.8	Rerangka Berpikir	28
2.9	Pengembangan Hipotesis	29
2.9.1	Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak	29
2.9.2	Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak	30
2.9.3	Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak	30
III.	METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1	Pendekatan Penelitian	32
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	33
3.3	Populasi dan Sampel	33
3.3.1	Populasi	33
3.3.2	Sampel.....	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	35

3.4.1 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.5 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel.....	36
3.5.1 Variabel Penelitian.....	36
3.5.1.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	36
3.5.1.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	37
3.6 Teknik Analisis Data.....	38
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	38
3.6.2 Uji Kualitas Daya.....	38
3.6.2.1 Uji Validitas.....	38
3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	40
3.6.3.1 Uji Normalitas.....	40
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas.....	40
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	41
3.6.3.4 Uji Autokorelasi.....	41
3.6.4 Analisis Regresi Berganda.....	42
3.6.5 Uji Hipotesis.....	43
3.6.6 Koefisien Determinasi.....	44
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	46
4.1.1 Hasil Karakteristik Responden.....	46
4.2 Deskriptif Variabel Penelitian.....	50
4.3 Uji Kualitas Data.....	52
4.3.1 Hasil Pengujian Validitas.....	52
4.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	54
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.4.1 Uji Normalitas.....	55
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	56

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.5 Uji Analisis Regresi Berganda.....	58
4.6 Pengujian Hipotesis	60
4.6.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T)	60
4.6.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	62
4.6.3 Koefisien Determinasi	63
4.7 Hasil dan Pembahasan Uji Hipotesis	64
4.7.1 Kualitas Pelayanan Fiskus Tidak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	64
4.7.2 Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	65
4.7.3 Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	66
V. PENUTUP.....	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Keterbatasan.....	69
5.3 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel III.1 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel IV.1 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	50
Tabel IV.2 Deskriptif Variabel Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	50
Tabel IV.3 Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	51
Tabel IV.4 Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	51
Tabel IV.5 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus	52
Tabel IV.6 Hasil Pengujian Validitas Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	53
Tabel IV.7 Hasil Pengujian Validitas Kesadaran Wajib Pajak	53
Tabel IV.8 Hasil Pengujian Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	53
Tabel IV.9 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	54
Tabel IV.10 Hasil Uji Multikolinieritas	56
Tabel IV.11 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	58
Tabel IV.12 Hasil Uji Statistik T	60
Tabel IV.13 Hasil Uji Statistik F.....	62
Tabel IV.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Rerangka Berpikir	29
Gambar IV.1 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Gambar IV.2 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	47
Gambar IV.3 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	48
Gambar IV.4 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Gambar IV.5 Hasil Uji Normalitas Probability Plot	55
Gambar IV.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 : Surat Konfirmasi Penelitian
- Lampiran 4 : Kuesioner
- Lampiran 5 : Tabulasi Data
- Lampiran 6 : *Descriptive* Variabel Penelitian
- Lampiran 7 : Uji Validitas
- Lampiran 8 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 9 : Uji Normalitas
- Lampiran 10 : Uji Multikolinieritas dan Uji Statistik t
- Lampiran 11 : Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 12 : Uji Koefisien Determinasi (R^2) dan Uji Statistik F
- Lampiran 13 : Dokumentasi