

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI
PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR



SULISTYOWATI

52418406

PROGRAM STUDI AKUNTANSI (KAMPUS KOTA MADIUN)

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

JUNI, 2025

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI
PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Jurusan Akuntansi

Oleh:
SULISTYOWATI
52418406

PROGRAM STUDI AKUNTANSI (KAMPUS KOTA MADIUN)
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
JUNI, 2025

HALAMAN PERSETUJUAN

SKIRPSI

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Oleh: SULISTYOWATI

52418406

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing



Sri Rustyaningsih, SE., MSi., Ak., CA

Tanggal 19 Juni 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Yang Ditulis Oleh: Sulistyowati NRP 52418406

Telah Diuji Pada Tanggal 20 Juni 2025 dan Dinyatakan Lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji



Haris Wibisono, SE., MSi., Ak., CA
NIK. 322.19.1107

Mengetahui:

Dekan Fakultas Bisnis,



Dr. Hendra Wijaya, MM., CPMA
NIK. 071.810.8506

Ketua Program Studi,



Haris Wibisono, SE., MSi., Ak., CA
NIK. 322.19.1107

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sulistyowati

NRP : 52418406

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini ialah plagiarism, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 8 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Sulistyowati

NRP. 52418406

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena karena rahmat serta karunia-Nya, penulisan skripsi yang judulnya "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, serta Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor" ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi tersebut dibuat menjadi indikator persyaratan didalam mendapatkan gelar Sarjana didalam Program Studi Akuntansi.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa tanpa arahan, motivasi, juga dukungan pada banyak individu, penyusunan skripsi tersebut tidak akan berjalan lancar. Maka dari itu, didalam waktu tersebut saya hendak menghaturkan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya pada:

1. Bapak/Ibu dosen pembimbing yang sudah secara sabar memberi bimbingannya, arahan, serta motivasi selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak/Ibu dosen penguji yang sudah memberi masukannya serta sarannya yang sangat berarti didalam penyempurnaan skripsi tersebut.
3. Kedua orang tua penulis yang kerap memberi doa, motivasi, serta dukungan yang tidak henti, baik moril maupun materiil.
4. Semua keluarga besar dan sahabat yang kerap mendukung serta memberi motivasi dalam setiap proses yang saya jalani.
5. Rekan-rekan di Maesa Group yang telah membantu dalam pengumpulan data serta memberikan dukungan selama penelitian ini berlangsung.

Saya menyadari bahwa skripsi tersebut masih jauh pada kesempurnaan. Maka dari itu, saya menerima dengan siap segala kritik serta saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi tambahan pengetahuan di bidang perpajakan dan akuntansi.

Madiun, 19 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Landasan Teori	7
2.2. Penelitian Terdahulu.....	13
2.3. Pengembangan Hipotesis	15
2.4. Rerangka Penelitian.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1. Desain Penelitian	19
3.2. Variabel penelitian, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel.....	19
3.3. Jenis dan Sumber Data	21
3.4. Metode Pengumpulan Data	21
3.5. Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan.....	21
3.6. Analisis data	22
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	29

4.1 Analisis Data	29
4.2 Pembahasan	40
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	43
5.1 Simpulan.....	43
5.2 Keterbatasan Penelitian	43
5.3 Implikasi Penelitian	44
5.4 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	46
Lampiran	47

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	20
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	30
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	31
Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov Test)	32
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov Z).....	33
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas	34
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	36
Tabel 4. 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Rerangka penelitian.....	18
Gambar 4. 1 Histogram Residual Unstandardized (Simulasi)	33
Gambar 4. 2 Grafik Normal Q-Q Plot Residual (Simulasi).....	34
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot Residual)	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	47
Lampiran 2 Data Penelitian.....	50
Lampiran 3 Hasil Pengujian.....	58

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Obyek penelitian ini adalah karyawan Maesa Group yang memiliki kendaraan bermotor, dengan jumlah sampel sebanyak 48 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kausal. Data primer diperoleh melalui kuesioner dengan skala Likert 5 poin yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS yang mencakup uji statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, dan uji signifikansi parsial (uji t) serta simultan (uji F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan, sedangkan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan dan menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak menjadi strategi utama dalam upaya meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemerintah daerah dan instansi terkait dalam merumuskan kebijakan pajak yang lebih efektif.

Kata kunci: *kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak, pajak kendaraan bermotor.*

ABSTRACT

The Influence of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, and Service Quality on Taxpayer Compliance in Paying Motor Vehicle Tax

This study aims to analyze the influence of taxpayer awareness, tax sanctions, and service quality on taxpayer compliance in paying motor vehicle tax. The object of this research is employees of Maesa Group who own motor vehicles, with a sample of 48 respondents selected using purposive sampling technique. This study uses a quantitative approach with a causal method. Primary data were collected through questionnaires using a 5-point Likert scale, which had been tested for validity and reliability. Data analysis was carried out using SPSS software, including descriptive statistics, validity and reliability tests, classical assumption tests (normality, multicollinearity, heteroscedasticity), multiple linear regression analysis, and significance tests both partial (t-test) and simultaneous (F-test). The results show that taxpayer awareness has a significant positive effect on taxpayer compliance. Tax sanctions do not have a significant effect, while service quality has a significant positive effect and is the most dominant factor in increasing taxpayer compliance. Thus, improving service quality and taxpayer awareness becomes a key strategy to enhance compliance in paying motor vehicle tax. This research is expected to provide contributions to local governments and related institutions in formulating more effective tax policies.

Keywords: *taxpayer awareness, tax sanctions, service quality, taxpayer compliance, motor vehicle tax.*