

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN
PERATURAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI DAERAH BANYUASIN
(KANTOR PELAYANAN PAJAK SAMSAT BANYUASIN)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata Satu (S1)
Pada Program studi Akuntansi**

MELSI AZIZ

18.152.0062

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

2023

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN
PERATURAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI DAERAH BANYUASIN
(KANTOR PELAYANAN PAJAK SAMSAT BANYUASIN)**

DISUSUN OLEH:

MELSI AZIZ

18.152.0062

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata Satu (S1)

Pada Program studi Akuntansi

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN
PERATURAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI DAERAH BANYUASIN
(KANTOR PELAYANAN PAJAK SAMSAT BANYUASIN)**

MELSI AZIZ

18.152.0062

SKRIPSI

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi Akuntansi

Menyetujui,

**Palembang, 11 April 2023
Fakultas Sosial Humaniora
Universitas Bina Darma**

Pembimbing,



Yeni Widyanti, S.E., M., Ak

Dekan



Nuzsep Almigo, S.Pd., M.Si., Ph.D

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini berjudul "PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI DAERAH BANYUASIN (KANTOR PELAYANAN PAJAK SAMSAT BANYUASIN)" telah dipertahankan di depan komisi penguji pada tanggal 06 Maret 2023 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI:

- | | |
|---------------------------------|-----------------|
| 1. Yeni Widyanti,S.E.,M.,Ak | Ketua (.....) |
| 2. Dr. Muji Gunarto,S.Si.,M.,Si | Anggota (.....) |
| 3. Poppy Indriani,S.E.,Ak.M.Si | Anggota (.....) |

Palembang, 11 April 2023

Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi,


Fakultas Sosial Humaniora

Dr. Dewi Sartika,S.E.,M.,Si.Ak

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Melsi Aziz

Nim : 18.152.0062

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (magister,sarjana, dan ahli Madya) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya orang atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Saya bersedia tugas skripsi yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *turnitin* serta diunggah di internet, sehingga dapat diakses public secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 11 April 2023

Yang Membuat Pernyataan


D3AKX387014494
Melsi Aziz
Nim 18.152.0062

ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian, penulis mengkaji “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Daerah Banyuasin” yang melakukan pembayaran pajak kendaraan. Penelitian ini dilakukan dengan metode *non probability* sampling dengan 100 responden dari wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Pelayanan Samsat Banyuasin tahun 2023. Data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner yang berisi jawaban-jawaban responden dengan metode likert. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *regresi linear berganda*. Sementara itu berdasarkan uji F dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maupun kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan variabel dependen

Keyword: *Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan.*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of motor vehicle tax compliance. In his research, the authors studied "The Influence of Tax Socialization, Knowledge of Tax Regulations and Service Quality on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in the Banyuasin Region" who make vehicle tax payments. the object used in this study is the Banyuasin Samsat tax service office. it is known that the number of vehicle taxpayers is 3,164 samples in this study using the non-probability sampling method with 100 respondents from motor vehicle taxpayers at the Banyuasin Samsat Service Office in 2023. The data used is primary data through a questionnaire containing respondents' answers using the Likert method. Data analysis used in this study is multiple linear regression analysis. Meanwhile, based on the F test, it can be concluded that tax socialization has a negative effect on motor vehicle taxpayer compliance, while knowledge of tax regulations has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance, as well as service quality has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. This shows that the independent variables together are able to explain the dependent variable.

Keyword: Tax Dissemination, Knowledge of Tax Regulations, Quality of Service and Compliance of Vehicle Taxpayers.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

”nikmati setiap proses karena akan indah pada waktunya, tidak ada kata terlambat untuk sukses selagi mau berusaha, maka berusaha lah semampunya”

Kupersembahkan Untuk:

- Kepada Allah SWT, Karena atas rahmat-nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
- Kedua orang tuaku, bapak Mursal dan Ibu Eliana terima kasih untuk tak berhenti memberikan dukungan semangat dan mendoakan untuk setiap langkah-ku.
- Untuk saudaraku (suci,alfan dan saka)
- Untuk kekasihku Reza Fahlefy yang selalu jadi tempat ku berkeluh kesah tentang skripsi ku.
- Untuk keluarga besarku nenek,wak,bibik, ayuk dan mamang yang selalu mendukungku.
- Dan tak lupa untuk diri sendiri (Melsi Aziz), terimakasih sudah kuat ditengah perjuangan yang tak mudah ini.
- Almamater kebanggaan-ku.
- Dan terakhir skripsi ku persembahkan untuk orang yang selalu bertanya “kapan SKRIPSIMU selesai?”

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Diri

Nama : Melsi Aziz
Jenis kelamin : Perempuan
Tempat dan tanggal lahir : Palembang, 02 Maret 2000
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jl. Merdeka ds.pangkalan panji rt.07 Kec. BA III
Nomor Telpn : 083843630521
Alamat Email : melsirf739@gmail.com

B. Pendidikan Formal

Sekolah dasar (2006-2012) : SD Negeri 35 Banyuasin III
SMP (2012-2015) : MTS-Al Mashri Pangkalan Balai
SMA (2015-2018) : SMA Negeri 3 Banyuasin III
Perguruan Tinggi (2018-2023) : S-1 Akuntansi fakultas Sosial Humaniora
Universitas Bina Darma Palembang.

C. Pendidikan Non Formal

- Juara 3, dalam rangka lomba ranking 1 “Potensi Exploration & Achieve Success” Milad LDK Al-Qorib Ke-21 Universitas Bina Darma Palembang.
- Seminar The 1st Character Building program “Self Identification” Ad Partipant Universitas Bina Darma Palembang (Palembang 23-24th March 2019).
- Sertifikat Zahir Accounting 6, lulus dengan nilai “Baik”(Jakarta, 10 januari 2022).
- Seminar Accounting “Big Data dan Ekonomi Digital” (Palembang, 19 Desember 2018).
- Seminar Entrepreneur in Digital Era.
- Pelatihan TOEFL di Universitas Bina Darma Palembang (13 Desember 2019).
- Seminar Akuntansi dan IAI Goes To Campus “Tantangan Akuntan di Era Revolusi Industri 4.0 Setelah 2020”.
- Seminar Potensi Akuntansi Syariah dalam Memajukan Ekonomi Negara 11 oktober 2019 di Universitas Bina Darma Palembang

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya kepada penulis, shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan besar Rasulullah SAW yang telah memberikan suri tauladan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Daerah Banyuasin (Kantor Pelayanan Pajak Samsat Banyuasin)

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Bina Darma Palembang. Penulis menyadari bahwa dalam proses sampai dengan selesainya penulisan skripsi ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya, adapun pihak-pihak tersebut antara lain yaitu:

1. Dr. Sunda Ariana,M.,Pd.,M.M selaku rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Nuzsep Almigo,S.Psi.,M.Si.,Ph.D Dekan Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Dewi Santika,S.E.,M.Si.Ak selaku Kaprodi Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.

4. Yeni Widyanti, S.E.,M.Ak selaku Dosen pembimbing yang dengan sabar penuh kerelaan untuk meluangkan waktu pikiran dalam memberikan bimbingan dan saran sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Kedua orang tua tercinta Bapak Mursal dan Ibu Eliana yang selalu menasehati mendoakan dan menjadi inspirasi untuk penulis. Yang telah merawat dan membesarkan penulis dengan kasih sayang serta selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada almarhuma mama Weni yang seluruh kasih sayang terhadap penulis dan telah menjadi sosok yang sangat berarti bagi penulis, sekarang penulis mempersembahkan hasil skripsi ini untuk mama. *You well always be the person who means the most to me, love you mama.*
7. Adik tercintaku Suci Ramadona, M.Dhofin Alfandi dan Ahmad Saka yang telah mendoakan dan memberikan dukungannya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Seseorang yang berarti bagiku dan selalu jadi support system ku Reza Fahlefy tak akan kulupakan bantuan kamu , terima kasih telah menjadi pendengar setiaku dari drama skripsian ku yang selalu mendukung ku apapun yang terjadi.
9. Sahabat-sahabatku Damayanti, Herpika Oktavia dan Icahya Robika terima kasih telah menjadi tempat keluh kesah ku dan menjadi teman seperjuangan ku sampai di titik ini serta menjadi keluarga bagiku.

10. Untuk nenek, wak, bibik, ayuk dan mamang terima kasih selalu mendoakan dan mendukungku.
11. Sahabat kecilku Resma Dona terima kasih telah menjadi penasihatku dan selalu mendukungku serta pendengar terbaikku dalam drama perskripsian ku.
12. Untuk ayukku Verawati,S.Pd yang selalu menanyakan skripsiku sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikannya.

Tentunya dalam penyusunan skripsi ini terdapat kekurangan dan kesalahan-kesalahan yang masih perlu di perbaiki. Untuk itu, diharapkan pembaca bersedia memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu. Semoga segala bentuk bantuan yang telah di berikan mendapat pahala yang berlipat dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis serta pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Palembang 11 April 2023

Penulis



Melsi Aziz

18.152.0062

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1,2
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Masalah	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat praktis.....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	10
1.6 Sistematika Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Theory of Planned Behavior	13
2.1.2 Pengertian pajak	14
2.1.3 Fungsi pajak	14
2.1.3 Ciri-ciri pajak	15
2.1.4 Pajak kendaraan bermotor	15

2.2 Kepatuhan wajib pajak	16
2.3 Sosialisasi Perpajakan	19
2.4 Pengetahuan Peraturan Perpajakan	22
2.5 Kualitas pelayanan	24
2.6 Penelitian Terdahulu	27
2.7 Kerangka Pikiran	28
2.8 Hipotesis Penelitian	30

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	35
3.2 Metode Penelitian	36
3.2.1 Desain Penelitian.....	37
3.2.3 Populasi dan Sampel	38
3.2.3.1 Sampel	38
3.2.3.2 Populasi.....	39
3.3 Operasional Variabel.....	39
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	42
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif	43
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	43
3.6.2.1 Uji Validitas.....	44
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	44
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	45
3.6.3.1 Uji Normalitas	45
3.6.3.2 Uji Multikolinieritas.....	45
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	46
3.6.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	46
3.6.4 Hipotesis Penelitian	47
3.6.4.1 Keofisien Determinasi (R ²).....	47
3.6.4.2 Uji signifikan simultan (Uji f)	47
3.6.4.3 Uji Parsial (Uji t)	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Kantor Pelayanan Pajak Samsat Banyuasin	49
4.1.1 Visi dan Misi	50
4.1.2 Struktur Organisasi	51
4.1.3 Tugas dan Wewenang	52
4.2 Karakteristik Responden	53
4.3 Analisis Data	57
4.3.1 Data Deskriptif.....	57
4.3.2 Statistik Deskriptif	58
4.3.3 Tabulasi Kuesioner	59
4.3.4 Uji Validitas Data	67
4.3.4.1 Uji Validitas.....	67
4.3.4.2 Uji Reliabilitas	69
4.3.5 Uji Asumsi Klasik.....	71
4.3.5.1 Uji Normalitas.....	71
4.3.5.2 Uji Multikolinearitas	73
4.3.5.3 Uji Heteroskedasitas.....	74
4.3.6 Analisis Regresi Linear Berganda	75
4.3.7 Uji Hipotesis	77
4.3.7.1 Uji Keofisien Determinasi R ²	77
4.3.7.2 Uji Signifikansi Simultan(Uji Statistik F)	78
4.3.7.3 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	79
4.3.9 Pembahasan	80
4.3.9.1 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan wajib pajak kendaraan Bermotor	81
4.3.9.2 Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor	82
4.3.9.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	91



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penerimaan Pajak Target dan Realisasi	6
Tabel 2.1 Indikator kepatuhan wajib pajak	18
Tabel 2.2 Indikator Sosialisasi Perpajakan	21
Tabel 2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	23
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Usaha dan Pekerjaan Bebas.....	53
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Umur	55
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
Tabel 4.5 Data Distribusi Sampel Penelitian	57
Tabel 4.6 Descriptive Statistic	58
Tabel 4.7 Tabulasi kuesioner Sosialisasi Perpajakan	60
Tabel 4.8 Tabulasi Kuesioner Pengetahuan Peraturan Perpajakan.....	62
Tabel 4.9 Tabulasi Kuesiner Kualitas Pelayanan	64
Tabel 4.10 Uji Validitas	68
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4.13 Uji Regresi Linear Berganda.....	75
Tabel 4.14 Uji Determinasi R ²	77
Tabel 4.15 Hasil Uji F	78
Tabel 4.16 Hasil Uji t	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	51
Gambar 4.2 Histogram Kepatuhan Wajib Pajak	71
Gambar 4.3 Residual Kepatuhan Wajib Pajak	72
Gambar 4.4 Uji Heteroskedasitas	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing

Lampiran 2 Surat Balasan Perusahaan

Lampiran 3 Lembar Konsultasi Proposal Skripsi

Lampiran 4 Lembar Konsultasi Skripsi atau Karya Akhir

Lampiran 5 Formulir Perbaikan Ujian Proposal

Lampiran 6 SK Lulus Ujian Proposal

Lampiran 7 Formulir Perbaikan Komprehensif

Lampiran 8 SK Lulus Ujian Komprehensif

Lampiran 9 Formulir ACC Judul

Lampiran 10 Formulir Penggantian Judul

Lampiran 11 Formulir Kelayakan Penjilitan (point check)

Lampiran 12 Bukti ACC Artikel

Lampiran 13 Bukti ACC Turnitin Artikel

Lampiran 14 Bukti ACC Turnitin Skripsi

Lampiran 15 Bukti Pembagian Kuesioner

Lampiran 16 LoA Artikel

