

**PENGARUH SANKSI PAJAK, KESADARAN WAJIB  
PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DI KABUPATEN  
BULELENG**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Akuntansi**

**Oleh  
Luh Putu Puspa Indah Artiwi  
NIM 2017051227**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI  
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2024**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA AKUNTANSI**

Menyetujui,

Pembimbing I,



Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si  
NIP. 198301052008122002

Pembimbing II,



Dr. Ni Luh Gede Erni Sulindawati, S.E., Ak., M.Pd  
NIP. 196909042003122001

Skripsi oleh Luh Putu Puspa Indah Artiwi ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal

Dewan Penguji



Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si

(Ketua)

NIP. 198301052008122002



Dr. Ni Luh Gede Erni Sulindawati, S.E., Ak., M.Pd

(Anggota)

NIP. 196909042003122001



Dr. Nyoman Ari Surya Darmawan, S.E., Ak., M.Si

(Anggota)

NIP. 19820511200121004

J

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi.

Pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 22 Mei 2024

Menyetujui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Sunitha Devi, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 198902272018032001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak, M.Si  
NIP. 1979061612002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Buleleng” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan ataupun mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja, 22 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



Luh Putu Puspa Indah Artiwi

## PRAKATA

Segala puja serta syukur dihaturkan hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa atas pemberian hidayah beserta karunianya maka penulis mampu menuntaskan skripsi terkait **“Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Buleleng”**. Penyusunan skripsi guna mencukupi kriteria meraih gelar sarjana ekonomi di Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.

Pada proses menyelesaikannya, penulis memperoleh berbagai pertolongan yang berbentuk karakter sekaligus materiil oleh bermacam kalangan. Karena itulah, penulis menuliskan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Pendidikan Ganesha Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd untuk kewibawaannya dengan menyalurkan inovasi pengembangan strategi pembelajaran khususnya di wilayah perkuliahan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak, M.Si disertai seluruh wakil dekan untuk penyediaan sarana di fakultas ekonomi guna menyokong perkuliahan anak didiknya.
3. Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd sebagai Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha yang sudah menyalurkan peluang guna menyusuri pembelajaran di jurusan Ekonomi dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ibu Sunitha Devi, S.E., M.Si., Ak sebagai Koordinator Prodi S1 Akuntansi yang menyusun beserta membantu administrasian hingga terselesainya skripsi.

5. Ibu Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si sebagai Pembimbing I yang sudah mengarahkan sekaligus menyalurkan banyak masukan untuk penulis ketika penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dr. Ni Luh Gede Erni Sulindawati, S.E., Ak., M.Pd sebagai Pembimbing II yang sudah menyalurkan berbagai pandangan bagi penulis ketika penyusunan hingga terselesainya skripsi.
7. Bapak Dr. Nyoman Ari Surya Darmawan, S.E., Ak., M.Si sebagai dosen penguji skripsi sudah menyalurkan kritik serta pandangan bagi penulis dalam waktu penuntasan skripsi.
8. Bapak serta Ibu Dosen Jurusan Akuntansi Program S1 untuk pemberian semua bimbingan beserta wawasan pada kurun waktu perkuliahan.
9. Semua staff petugas Fakultas Ekonomi yang sudah memfasilitasi pemenuhan keperluan administrasian penulis dalam waktu perkuliahan samai tuntasnya perkuliahan.
10. Ketua Kantor Samsat Buleleng beserta para staf pegawai yang sudah menyalurkan perizinan guna melaksanakan penelitian serta menyediakan keperluan fasilitas dalam pengkajian yang diteliti.
11. Kakek dan Nenek penulis yang paling berjasa dalam hidup penulis. Kakek Wayan Siksa dan Nenek Wayan Widiasih menjadi simbol bakti serta ungkapan terima kasih yang *infinite*, penulis persembahkan dokumen skripsi ini untuk nakek serta nenek yang sudah menyalurkan rasa cinta kasih dan seluruh bantuan serta rasa sayang yang hanya dapat penulis balas melalui tulisan dengan tertulis penulisan rasa kasih serta pemberian. Berharap ini menjadi pembuka jalan guna membanggakan kakek serta nenek, dikarenakan sejauh

berjalannya waktu penulis seharusnya bisa memberikan yang lebih. Kepada kakek serta nenek penulis, terimakasih banyak selama ini telah memberikan motivasi, doa yang tulus, senantiasa menyalurkan rasa cinta dan menasehati penulis untuk tumbuh menjadi pribadi yang membaik. Disertakan juga terima kasih untuk usaha sepanjang waktu yang belum dapat penulis balas.

12. Alm. Ni Luh Sutami, sosok yang setiap saat saya sebut ibu walaupun belum sempat saat itu saya mengucapkan kalimat ibu dengan fasih. Atas doamu sekarang penulis mampu melalui prosesnya, menuntaskan skripsi ini sebagai sebuah bentuk bakti penulis. Walaupun terbentang jarak yang sangat jauh penulis yakin kau selalu ada dan selalu mendampingi penulis. Walau suaramu tak terdengar tapi belaian kasihmu selalu terasa. Penulis tidak berjuang sendiri, selalu ada engkau yang selalu menemani. Terima kasih banyak ibu. Temani, doakan, dan jaga selalu anakmu ini. Semoga dikelahiran berikutnya penulis tetap terlahir dari rahimmu dan berjanjilah untuk tidak saling meninggalkan. I love you ibu.
13. Ketiga Saudara penulis tercinta, Kadek Suryan Dewi, Komang Putri Widiani, dan Ketut Ami Ranita Sari, senantiasa menyalurkan bantuan beserta semangat sampai mampu menjalani proses ini. Berharap diberikan berkah serta kesehatan selalu.
14. Teman seperjuangan, Silvian Parama Putri, Ni Komang Tri Novianingsih, Monica Mei Venantia Sinaga, yang sudah menolong dan menemani penulis selama proses penyelesaian skripsi.
15. Sahabat penulis. Ni Ketut Ayu Sri Novia Astriasih dan Ni Luh Gede Ayu Novi Kartika, senantiasa menyalurkan bantuan beserta semangat sampai mampu



menjalani proses ini. Berharap diberikan berkah serta kesehatan selalu. Berbahagialah selalu dimanapun kalian berada.

16. Seluruh kalangan yang belum dituliskan satu per satu setelah menolong penulis untuk penyusunan skripsi.

17. Diakhir, untuk wanita sederhana yang kadang-kadang susah memahami pikirannya, sang penulis skripsi ini, diri sendiri, Puspa Indah Artiwi. Seseorang wanita yang berumur 22 tahun, yang suatu saat bersifat kekanak-kanakan secara umumnya. Terima kasih sudah lahir di bumi meskipun banyak yang tidak mengikutsertakan perayaan kelahiranmu di bumi ini, akan tetapi setiap saat memanjatkan rasa syukur dikarenakan dikelilingi orang-orang yang masih menunjukkan kebahagiaan dalam memeriahkan kelahiranmu di bumi. Terima kasih untuk ketahanannya dalam jangka waktu yang lama melawati berbagai tantangan kehidupan dengan tak terduga munculnya. Terima kasih masih menjalankan kehidupan serta memeriahkan kehadiranmu pada hari ini, walaupun kerap merasakan rasa kecewa karena usahanya belum menunjukkan keberhasilan, akan tetapi terima kasih masih sebagai individu dengan pantang menyerah serta berani mencoba. Bersukacitalah di segala waktu serta di segala tempat, Puspa. Meriahkan setiap saat keberadaanmu di bumi lewat semua bagian yang membahagiakanmu. Memastikan jiwaramu di setiap waktu ialah bentuk perihal terbaik dunia, semoga engkau lahir kembali.

Singaraja, 22 Mei 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
ABSTRAK .....	xi
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Pembatasan Masalah .....	9
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Hasil Penelitian .....	10
BAB II .....	14
KAJIAN TEORI .....	14
2.1 Deskripsi Teoritis .....	14
2.1.1 Theory of Planned Behavior .....	14
2.1.2 Pajak .....	19
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak .....	20
2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak .....	23
2.1.5 Sanksi Perpajakan .....	25
2.1.6 Kualitas Pelayanan .....	26
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	29
2.3 Kerangka Berpikir .....	32
2.4 Hipotesis Penelitian .....	34
BAB III .....	40
METODE PENELITIAN .....	40
3.1 Rancangan Penelitian .....	40
3.2 Lokasi Penelitian .....	42
3.3 Subjek Penelitian/Populasi dan Sampel .....	42
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Penelitian .....	43
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	45
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data .....	48

3.7	Jadwal Waktu Penelitian .....	50
BAB IV .....		51
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	51
4.2	Deskripsi Data .....	53
4.3	Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	57
4.4	Uji Asumsi Klasik .....	58
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
4.7	Implikasi Penelitian .....	71
BAB V.....		74
PENUTUP.....		74
5.1	Rangkuman.....	74
5.2	Simpulan.....	75
5.3	Saran.....	76
DAFTAR RUJUKAN.....		78



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kendaraan Bermotor Provinsi Bali .....	3
Tabel 1. 2 Data Target, Realisasi, Tunggakan PKB Kabupaten Buleleng Tahun 2020-2023 .....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	29
Tabel 3. 1 Operasional Penelitian .....	44
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	46
Tabel 3. 3 Waktu Penelitian .....	50
Tabel 4. 1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	53
Tabel 4. 2 Data Responden .....	54
Tabel 4. 3 Hasil Statistik Deskriptif .....	55
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas .....	57
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas .....	59
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	60
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	60
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	61
Tabel 4. 10 Hasil Koefisien Determinasi .....	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Statistik T .....	63



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian.....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : KUESIONER PENELITIAN.....	82
LAMPIRAN 2 : Tabulasi Data Kuesoner Variabel Sanksi Pajak (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), Kualitas Pelayanan (X3), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y)....	89
LAMPIRAN 3 : Gambaran Umum Responden .....	105
LAMPIRAN 4 : Hasil Analisis Deskriptif .....	112
LAMPIRAN 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabelitas Kuesioner.....	113
LAMPIRAN 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik.....	117
LAMPIRAN 7 : Hasil Analisis Linear Berganda .....	119
LAMPIRAN 8 : Riwayat Hidup .....	120

