

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN
EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI KABUPATEN
BANGLI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi

Jurusan Ekonomi dan Akuntansi

Oleh

NI WAYAN INDRAYANI

1617051259

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

2020

SKRIPSI

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



Dr. Edy Sujana, S.E., M.Si., Ak
NIP. 197307271999031001

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

Skripsi oleh Ni Wayan Indrayani

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal : 07 Oktober 2020

Dewan Penguji.




Dr. Edy Sujana, S.E., M.Si., Ak
NIP. 197307271999031001 (Ketua)


Ni Luh Gede Erni Sulindawati, S.E., Ak., M.Pd
NIP. 196909042003122001 (Anggota)


Dr. I Putu Gede Diatmika, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP. 197008152001121002 (Anggota)

LEMBAR PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai Gelar Sarjana Ekonomi


Pada :


Hari : Rabu

Tanggal : 07 Oktober 2020

Menyetujui,

Ketua Ujian, Sekretaris Ujian,


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


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

Menyetujui,
Fakultas Ekonomi



Dr. Sedyadi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI KABUPATEN BANGLI“** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya tulis sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saat ini.

Singaraja, 01 Oktober 2020

Yang membuat pernyataan,



Ni Wayan Indrayani

NIM. 1617051259

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga dapat diselesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI KABUPATEN BANGLI”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral, spiritual maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih, rasa hormat dan penghargaan yang tulus kepada yang terhormat.

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd, Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak.,M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ijin penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi.
3. Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi, yang sudah bersedia memperlancar proses penyelesaian skripsi ini.
4. I Gede Agus Pertama Yudiantara, S.E., M.SA, selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi dan Akuntansi yang telah bersedia mmberikan bantuan sehingga penyusunan skripsi ini menjadi lancar.

5. Dr. Anantawikrama Tungga Atmadja, S.E., Ak., M.Si, selaku Ketua Jurusan S2 Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha, sekaligus dosen yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Dr. Desak Nyoman Sri Werastuti, S.E., M.Si., Ak, selaku Sekretaris Jurusan S2 Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah sangat sabar dan banyak membantu dalam melancarkan proses penyelesaian skripsi ini meskipun dalam kondisi yang kurang kondusif.
7. Made Arie Wahyuni, S.E.,M.Si, selaku Koordinator Prodi Studi S1 Akuntansi yang telah sabar dan banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Dr. Edy Sujana, S.E.,M.Si.,Ak, selaku dosen pembimbing satu yang sudah dengan sabar dan ikhlas membimbing dan memberikan saran untuk skripsi saya.
9. Ni Luh Gede Erni Sulindawati, S.E., Ak., M.Pd, selaku dosen pembimbing dua yang dengan sabar sudah membimbing dan sudah memberikan arahan yang baik dalam proses penyusunan skripsi.
10. Dr. I Putu Gede Diatmika, S.E., M.Si., Ak, selaku penelaah yang sudah memberikan arahan dan membimbing dengan baik dalam penyusunan skripsi.
11. I Nyoman Putra Yasa, S.E., M.Si selaku pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama ini.
12. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Studi S1 Akuntansi yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, yang telah dengan sabar dan tekun

mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.

13. Orang tua, yang telah memfasilitasi dengan baik, sabar dan ikhlas sehingga saya bisa berada di tahap sekarang.
14. Teman-teman seperjuangan, terima kasih atas segala kenangan manis dan pahit, semangat, motivasi, saran kepada penulis, kalian akan selalu terkenang di hati. Terima kasih telah melewati masa sulit bersama.
15. Teman-teman yang pernah berada dalam satu kelas dan teman-teman BEM REMA UNDIKSHA terima kasih telah menemani selama 4 tahun ini.
16. Terima kasih kepada Mita, Eva, Dian, Siti, Yuni, Sumi, Arya, Yulia, Tini dan masih banyak lagi yang tidak bisa disebut satu persatu, terima kasih telah menolong penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyusun skripsi ini.
17. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Singaraja, 21 September 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN	
ABSTRAK	i
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS	12
2.1 Teori Atribusi	12
2.2 Pajak	15
2.2.1 Definisi Pajak	15
2.2.2 Jenis Pajak	17
2.2.3 Wajib Pajak	18
2.2.4 Manfaat Pajak	18
2.2.5 Fungsi Pajak	19
2.3 Pajak Kendaraan Bermotor	20
2.4 Kepatuhan Wajib Pajak	21
2.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.4.2 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.4.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	23
2.5 Kesadaran Wajib Pajak	24
2.6 Kualitas Pelayanan Pajak	25
2.7 Efektivitas Pelayanan SAMSAT Keliling	26
2.7.1 Pengertian Efektivitas	26
2.7.2 Penggunaan Informasi Akuntansi	27
2.7.3 Indikator Efektivitas	27
2.8 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	29
2.9 Kerangka Berpikir	31
2.10 Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Rancangan Penelitian	36
3.2 Lokasi Penelitian	38
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	38
3.4 Metode Pengumpulan Data	40
3.4.1 Instrumen Variabel	41
3.4.1.1 Definisi Operasional Variabel Terikat	41

3.4.1.2 Definisi Operasional Variabel Bebas	42
3.4.1.4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	44
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	45
3.5.1 Uji Kualitas Data	45
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	46
3.5.3 Uji Hipotesis	47
BAB IV Hasil dan Pembahasan Penelitian	50
4.1 Gambaran Umum Responden Penelitian	50
4.2 Uji Kualitas Data	51
4.2.1 Uji Validitas	51
4.2.2 Uji Reliabilitas	52
4.3 Statistik Deskriptif	53
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 Hipotesis	58
4.5.1 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	58
4.5.2 Koefisien Determinasi	59
4.5.3 Uji-T	60
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	62
4.6.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	62
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	65
4.6.3 Pengaruh Efektivitas Pelayanan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	67
4.7 Implikasi	69
BAB V PENUTUP	71
5.1 Rangkuman	71
5.2 Kesimpulan	73
5.3 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel	HALAMAN
Tabel 1.1 Sumber Pendapatan Negara Tahun 2019	1
Tabel 1.2 Daftar Kendaraan dan jumlah Wajib Pajak SAMSAT	4
Tabel 1.3 Persentase Kepatuhan WP SAMSAT	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	29
Tabel 3.1 Skala Likert	41
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator	44
Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	50
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan.....	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	52
Tabel 4.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial T.....	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar	HALAMAN
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	HALAMAN
Lampiran 1 Sumber Pendapatan Negara Tahun 2019.....	79
Lampiran 2 Jumlah Kendaraan Terdaftar di Kantor SAMSAT.....	79
Lampiran 3 Persentase Kepatuhan WP di Bangli	79
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 5 Rekapitulasi Jawaban Variabel Penelitian.....	85
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	97
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	98
Lampiran 8 Hasil Uji Statistik Deskriptif	98
Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	99
Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis	101
Lampiran 11 Foto-foto Penyebaran Kuesioner.....	102

