

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT
KABUPATEN BANYUMAS**



SKRIPSI

DYAH ARI SARASWATI

1702030067

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT
KABUPATEN BANYUMAS**



SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Dyah Ari Saraswati

1702030067

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT
KABUPATEN BANYUMAS**



SKRIPSI

Oleh:

DYAH ARI SARASWATI

1702030067

Diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing



Ani Kusbandiyah, S.E., M. Si., Ph.D., Ak. CA.

NIP. 2160368



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Dyah Ari Saraswati
NIM : 1702030067
Program Studi : Akuntansi S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kabupaten Banyumas**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bahan persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi [S.Ak] pada Program Studi Akuntansi S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

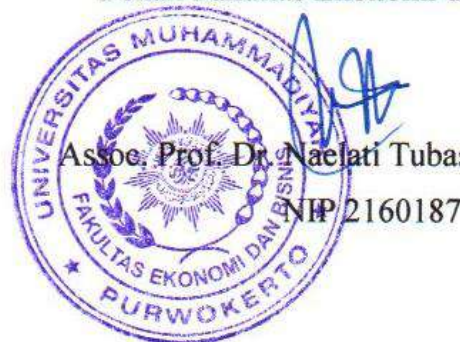
DEWAN PENGUJI

Ketua : Ani Kusbandiyah, S.E., M.Si., Ph.D., Ak. CA. ()
Anggota 1 : Iwan Fakhrudin S.E., M.Si., Ph.D., Ak. CA. ()
Anggota 2 : Tiara Pandansari, S.E., M.Si., Ak ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 22 Juli 2024

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si.

NIP 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dyah Ari Saraswati

NIM : 1702030067

Program Studi : Akuntansi S1

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari skripsi karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 22 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Dyah Ari Saraswati

MOTTO

**“Pelajaran Terbaik Adalah Kegagalan dan
Ilmu Terbaik Adalah Pengalaman”**



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alam, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang memberikan kasih dan karunia-Nya. Rasa syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan baik. Penulis mempersembahkan karya ini untuk orang tercinta yaitu:

- Kedua orang tua saya dan adik saya yaitu, Bapak Supangat, Ibu Muniroh Heri Astuti dan Irfan Agung N yang sudah memberikan semangat, doa dan dukungannya. Terimakasih juga untuk rasa cinta luar biasa yang telah diberikan sedari saya kecil hingga saya dewasa.
- Terimakasih untuk orang spesial yang selalu mendengarkan keluh kesah saya yaitu, Setiadi.
- Terimakasih untuk saudara sepupu saya yaitu, mba Fitri yang telah menemani proses sidang proposal dan sidang skripsi.
- Terimakasih untuk teman-teman saya yaitu, Yulinda Budi A, Gilang Ilham S dan Ndaru Wijanarko yang sudah menghibur saya disaat saya merasa putus asa dan merasa gagal dalam berbagai hal.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kabupaten Banyumas**". Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, mulai dari penyusunan proposal sampai penyusunan skripsi ini sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada saya melalui kesehatan, semangat dan inspirasi yang membuat saya terus berusaha dan berdoa untuk mencapai tujuan yang baik.
2. Assoc. Prof. Dr. Ns. Jebul Suroso selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
3. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Bapak Iwan Fakhruddin, S.E., M.Si., Ph.D., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi yang telah memberi berbagai informasi tentang tata laksana penyusunan Skripsi, telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Ani Kusbandiyah, S.E., M. Si., Ph.D., Ak. CA. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak Iwan Fakhruddin, S.E., M.Si., Ph.D., Ak., CA. selaku dosen penguji 1 yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan dalam ujian skripsi.
7. Ibu Tiara Pandansari, S.E., M.Si., Ak selaku dosen penguji 2 yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan dalam ujian skripsi.

8. Ibu Rina Mudjiyanti, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing akademik saya, yang telah memberikan informasi yang jelas dan membimbing saya dengan baik.
9. Seluruh dosen, staf pengajar dan pegawai/karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas segala ilmu pengetahuan yang diajarkan serta pelayanan yang tulus selama ini.
10. Serta kepada semua pihak yang terlibat dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

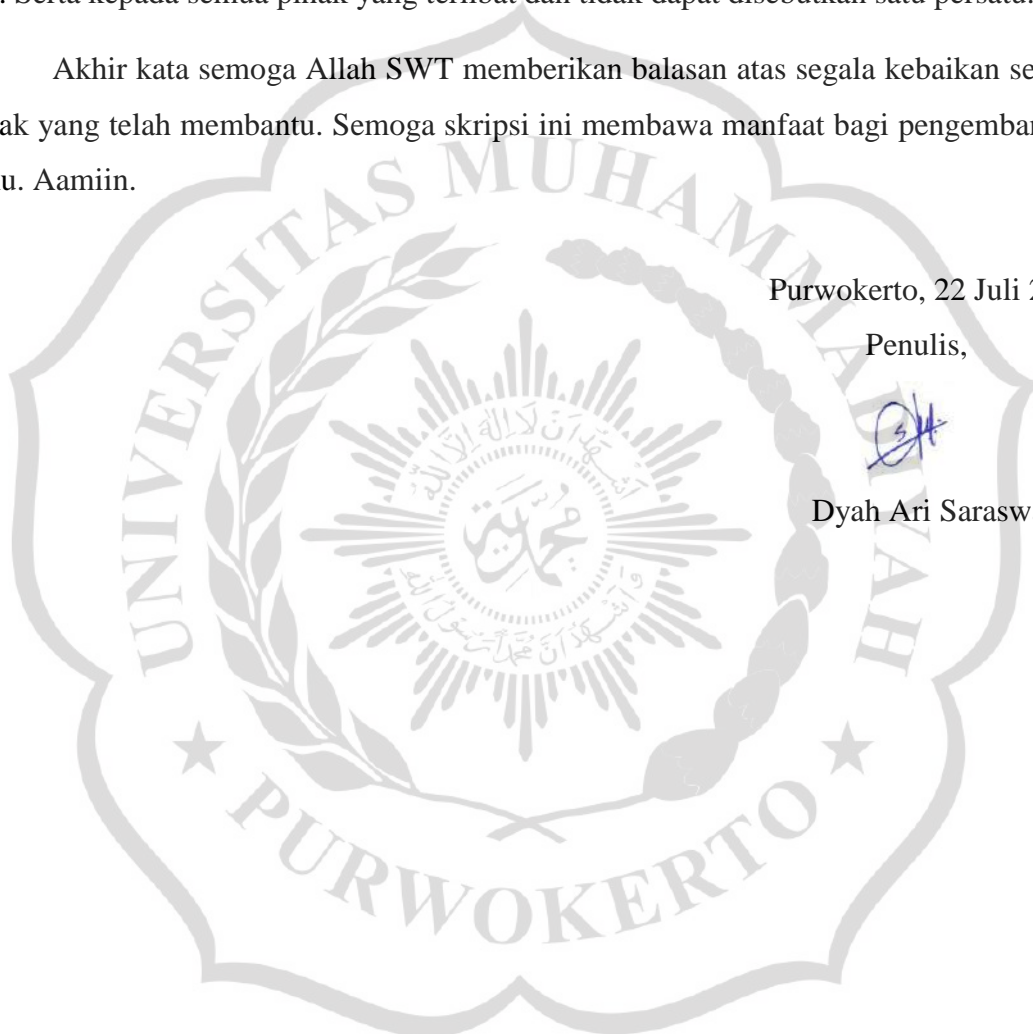
Akhir kata semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Purwokerto, 22 Juli 2024

Penulis,



Dyah Ari Saraswati



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dyah Ari Saraswati
NIM : 1702030067
Program Studi : Akuntansi S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT
KABUPATEN BANYUMAS**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/ mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 22 Juli 2024

Yang menyatakan,



Dyah Ari Saraswati

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KABUPATEN BANYUMAS**

Oleh

Dyah Ari Saraswati¹, Ani Kusbandiyah², Iwan Fakhruddin³, Tiara Pandansari⁴

Program Studi Akuntansi S1 /Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

dyaharisaraswati126@gmail.com¹, annykusbandiyah@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris bahwa variabel pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan persepsi sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian kuantitatif. Sampel wajib pajak kendaraan bermotor sebanyak 100 orang diambil dengan teknik *Accidental Sampling*. Analisis data menggunakan regresi liner berganda dengan uji t. Hasil penelitian menunjukkan pengetahuan pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Persepsi sanksi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Banyumas hendaknya memperhatikan factor-faktor pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan persepsi sanksi pajak.

Kata Kunci : Pengetahuan, kesadaran, kualitas pelayanan, persepsi sanksi, kepatuhan

¹ Mahasiswa Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto

^{2,3,4} Dosen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto

THE INFLUENCE OF TAX KNOWLEDGE, TAXPAYER AWARENESS, SERVICE QUALITY AND TAX SANCTIONS PERCEPTION ON TAXPAYER COMPLIANCE IN PAYING MOTOR VEHICLE TAX IN SAMSAT, BANYUMAS DISTRICT

By

Dyah Ari Saraswati¹, Ani Kusbandiyah², Iwan Fakhruddin³, Tiara Pandansari⁴

Accounting Study Program / Faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University Purwokerto

dyaharisaraswati126@gmail.com¹, annykusbandiyah@gmail.com²

ABSTRACT

This research aims to obtain empirical evidence that the tax knowledge tax payer awareness service quality variable and the tax sanctions variable has a positive effect on taxpayer compliance. Quantitative type of research. A sample of 100 motor vehicle taxpayers was taken using the Accidental Sampling technique. Data analysis used multiple linear regression with t test. The research results were obtained of tax knowledge has a positive significant effect on taxpayer compliance. Tax payer awareness has a positive significant effect on taxpayer compliance. Service quality has a positive significant effect on taxpayer compliance. Tax sanctions perception have a positive significant effect on taxpayer compliance. Service quality has a positive significant effect on taxpayer compliance. To increase motor vehicle taxpayer compliance in SAMSAT Banyumas regency should pay attention to the factors of tax knowledge, taxpayer, awareness, service quality and tax sanctions

Keywords: *Knowledge, awareness, service quality, sanctions perception, compliance*

¹ Student from the Accounting Department, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University, Purwokerto

^{2,3,4} Accounting Lecturers, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University, Purwokerto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	11
B. Hasil Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Pemikiran	26
D. Hipotesis	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	34
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	34
C. Jenis, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data	36
D. Variabel Penelitian.....	36
E. Definisi Operasional	37
F. Metode Analisis Data	42

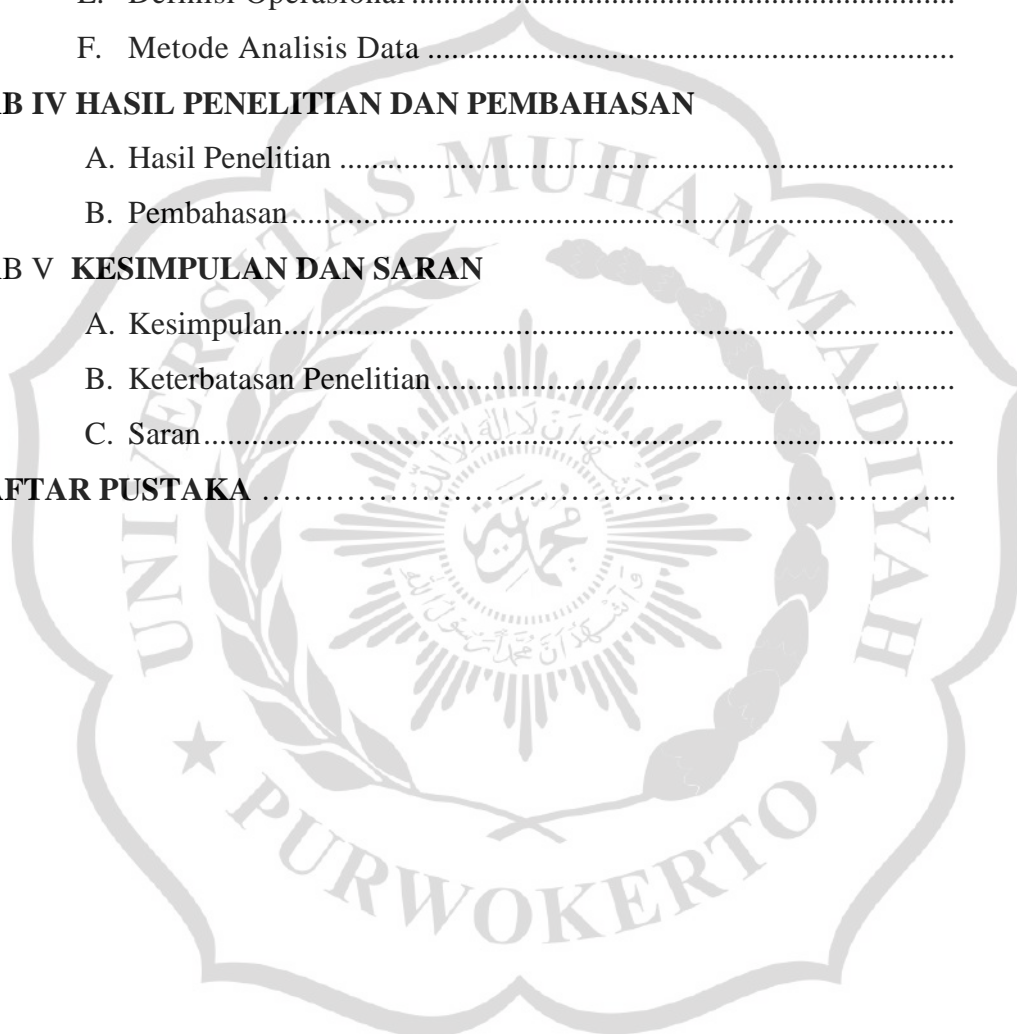
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	50
B. Pembahasan.....	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	72
B. Keterbatasan Penelitian.....	73
C. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA	74
-----------------------------	-----------



DAFTAR TABEL

Tabel 1. : Penerimaan Pendapatan Nasional Tahun 2020 – Desember 2022 (Milyar).....	1
Tabel 2. : Jumlah Kendaraan Bermotor di Kabupaten Banyumas Tahun 2019 – 2021	2
Tabel 3. : Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Banyumas Tahun 2019 – 2021	3
Tabel 4. : Hasil Penelitian Terdahulu	19
Tabel 5. : Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	37
Tabel 6. : Indikator Pengetahuan Pajak	38
Tabel 7. : Indikator Kesadaran Wajib Pajak	39
Tabel 8. : Indikator Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 9. : Indikator Persepsi Sanksi Pajak	41
Tabel 10. : Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	51
Tabel 11. : Uji Variabel Pengetahuan Pajak (X1).....	52
Tabel 12. : Uji Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2)	52
Tabel 13. : Uji Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	53
Tabel 14. : Uji Variabel Persepsi Sanksi Pajak (X4)	53
Tabel 15. : Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 16. : Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 17. : Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 18. : Ringkasan Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 19. : Analisis Deskriptif	57
Tabel 20. : Hasil Uji F	61
Tabel 21. : Ringkasan Hasil Uji T	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Model Penelitian	26
-----------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 2 : Rekapitulasi Data Penelitian	81
Lampiran 3 : Output SPSS.....	92

