

**PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR,  
KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PAJAK, DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
(STUDI PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT SURABAYA SELATAN)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Jurusan Akuntansi**



**Diajukan oleh:**

**Yuliaty  
1613010189**

**Kepada  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2020**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR,  
KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PAJAK, DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
(STUDI PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT SURABAYA SELATAN)**

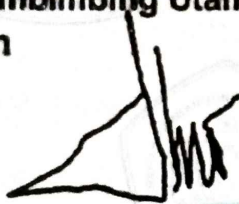
**Disusun Oleh :**

**Yullati  
1613010189/FEB/EA**

**Telah dipertahankan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 6 Mei 2020**

**Pembimbing:**

**Pembimbing Utama,  
a/n**



**Drs. Ec. Tamadov Thamrin, MM  
NIP. 19630524 198803 1001**

**Tim Penguji:**

**Ketua,**



**Dra. Ec. Tituk Diah W. M. Aks  
NIP. 19670123 199203 2001**

**Anggota**



**Drs. Ec. Saiful Anwar, M.Si  
NIP. 19580325 198803 1001**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT  
NIP. 19590828 1990 03 1001**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian skripsi ini guna memenuhi segala persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana akuntansi Progdil Akuntansi jenjang strata satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan judul **“Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan)**

Penulis telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan motivasi, bimbingan saran serta dorongan moril baik secara langsung maupun tidak langsung sampai terselesaikannya penyusunan usulan penelitian skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, MT selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Eko Purwanto, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks, CMA selaku Koordinator Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Bapak Drs. Ec. Tamadoy Thamrin, MM dan Ibu Dra. Ec. Tituk Diah W, M. Aks selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bekal ilmu bimbingan serta pengarahan dalam pembuatan usulan penelitian ini.
6. Para dosen pengajar yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti kegiatan perkuliahan di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Ibu Galuh selaku Kepala TU Dinas Pendapatan Daerah Surabaya Selatan yang telah membantu dalam proses penyelesaian usulan penelitian ini.
8. Kedua orang tua saya serta adik saya selalu memberi semangat dan mendoakan selalu sehingga Usulan Penelitian ini dapat terselesaikan.

Dalam penulisan Usulan Penelitian ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran dibutuhkan untuk dapat menyempurnakannya.

Penulis berharap agar usulan penelitian ini dapat berguna bagi mahasiswa/mahasiswi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur khususnya dan pembaca pada umumnya. Penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penyusunan Usulan Penelitian ini.

Surabaya, Mei 2020

Yuliaty

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori.....	17
2.2.1. Dasar Teori Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
2.2.1.1 Teori Atribusi ( <i>Atribution Theory</i> ).....	17
2.2.1.2 <i>Theory Planned Behavior (TPB)</i> .....	17
2.2.1.3 Teori Keadilan .....	18
2.2.2. Pajak.....	18
2.2.2.1 Definisi Pajak .....	18
2.2.2.2 Fungsi Pajak .....	20
2.2.2.3 Jenis Pajak.....	21
2.2.2.4 Teori Pemungutan Pajak.....	22
2.2.2.5 Sistem Pemungutan Pajak.....	24
2.2.3 Pajak Daerah .....	25
2.2.3.1 Definisi Pajak Daerah.....	25
2.2.3.2 Dasar Hukum Pajak Daerah .....	26

2.2.3.3	Jenis Pajak Daerah .....	27
2.2.3.4	Jenis dan Bagi Hasil Pajak.....	28
2.2.4.	Pajak Kendaraan Bermotor .....	29
2.2.4.1	Definisi Pajak Kendaraan Bermotor .....	29
2.2.4.2	Subjek dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor.....	30
2.2.4.3	Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor .....	31
2.2.4.4	Tarif Pajak kendaraan Bermotor .....	32
2.2.5.	Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor .....	33
2.2.6.	Kesadaran Wajib Pajak .....	35
2.2.6.1	Pengertian Kesadaran Wajib Pajak .....	35
2.2.6.2	Faktor Penghambat Kesadaran Wajib Pajak .....	36
2.2.7.	Sosialisasi Pajak .....	36
2.2.7.1	Pengertian Sosialisasi Pajak.....	36
2.2.7.2	Bentuk-Bentuk Sosialisasi Pajak .....	37
2.2.8.	Pelayanan Pajak .....	38
2.2.8.1	Pengertian Pelayanan Pajak.....	38
2.2.8.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pajak..	39
2.2.9.	Kepatuhan Wajib Pajak .....	40
2.2.9.1	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak .....	40
2.2.9.2	Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak... ..	41
2.3.	Pengaruh Antar Variabel Penelitian .....	41
2.3.1.	Pengaruh Program Pemutihan Terhadap kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor .....	41
2.3.2.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor .....	42
2.3.3.	Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor .....	43

2.3.4.	Pengaruh Pelayanan Terhadap kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor .....	44
2.4.	Diagram Kerangka Pikir.....	46
2.5.	Hipotesis.....	47

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis dan Objek Penelitian .....	48
3.1.1.	Jenis Penelitian .....	48
3.1.2.	Objek Penelitian .....	48
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	48
3.2.1.	Definisi operasional.....	48
3.2.2.	Pengukuran Variabel.....	50
3.3.	Teknik Pengumpulan Sampel .....	54
3.3.1.	Populasi .....	54
3.3.2.	Sampel.....	54
3.4.	Instrumen Penelitian .....	55
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.5.1.	Jenis data.....	56
3.5.2.	Sumber data.....	56
3.5.3.	Metode pengumpulan data.....	56
3.6.	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	57
3.6.1	Teknik Analisis Data.....	57
3.6.1.1	Uji kualitas data .....	57
3.6.1.1.1	Uji Validitas.....	57
3.6.1.1.2	Uji Reliabilitas .....	57
3.6.1.2	Uji Normalitas .....	58
3.6.1.3	Uji Asumsi Klasik .....	58

3.6.1.3.1 Uji Multikolinearitas.....	58
3.6.1.3.2 Uji Heterokedastisitas.....	59
3.6.2 Uji Hipotesis.....	60
3.6.2.1 Uji Koefisien Determinasi.....	60
3.6.2.2 Uji Kecocokan Model.....	61
3.6.2.3 Uji Statistik T.....	61

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Data Penelitian.....	62
4.1.1 Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan.....	62
4.1.2 Gambaran Subjek Penelitian.....	67
4.1.3 Deskripsi Responden.....	68
4.1.3.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
4.1.3.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	69
4.1.3.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	70
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	70
4.2.1 Deskripsi Variabel Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (X1) ....	70
4.2.2 Deskripsi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2).....	72
4.2.3 Deskripsi Variabel Sosialisasi (X3).....	74
4.2.4 Deskripsi Variabel Pelayanan (X4).....	76
4.2.5 Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	78
4.3 Analisis Data Dan Uji Hipotesis.....	80
4.3.1 Analisis Uji Kualitas Data.....	80
4.3.1.1 Analisis Uji Validitas.....	80
4.3.1.2 Analisis Uji Reliabilitas.....	83
4.3.2 Analisis Uji Normalitas.....	84
4.3.3 Analisis Uji Asumsi Klasik.....	86
4.3.3.1 Analisis Uji Multikolinearitas.....	86



4.3.3.2 Analisis Uji Heterokedastisitas .....	87
4.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	88
4.3.5 Analisis Uji Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ) .....	90
4.3.6 Analisis Uji Kecocokan Model (Uji F) .....	91
4.3.7 Analisis Uji Statistik t .....	92
4.4 Pembahasan .....	94
4.4.1 Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	95
4.4.2 Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	96
4.4.3 Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	98
4.4.1 Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	99
4.5 Persamaan Dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu .....	101

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	103
5.2 Saran .....	105
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	107
5.4 Implikasi Penelitian .....	108

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Lampiran**

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 : Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2019
2. Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Saat Ini
3. Tabel 4.1 : Tingkat Pengambilan Kuesioner
4. Tabel 4.2 : Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
5. Tabel 4.3 : Data Responden Berdasarkan Usia
6. Tabel 4.4 : Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
7. Tabel 4.5 : Rekapitulasi Kuesioner Variabel Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor
8. Tabel 4.6 : Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
9. Tabel 4.7 : Rekapitulasi Kuesioner Variabel Sosialisasi Pajak
10. Tabel 4.8 : Rekapitulasi Kuesioner Variabel Pelayanan
11. Tabel 4.9 : Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kepatuhan Wajib Pajak
12. Tabel 4.10 : Hasil Uji Validitas Variabel Program Pemutihan ( $X_1$ )
13. Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak ( $X_2$ )
14. Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Variabel Sosialisasi Pajak ( $X_3$ )
15. Tabel 4.13 : Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan ( $X_4$ )
16. Tabel 4.14 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ )
17. Tabel 4.15 : Hasil Uji Reliabilitas
18. Tabel 4.16 : Hasil Uji Normalitas Berdasarkan *Kolmogorov-Smirnov*
19. Tabel 4.17 : Hasil Uji Multikolinearitas
20. Tabel 4.18 : Hasil Uji Heterokedastisitas
21. Tabel 4.19 : Hasil Uji Koefisien Regresi
22. Tabel 4.20 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)
23. Tabel 4.21 : Hasil Uji Kecocokan Model (Uji F)
24. Tabel 4.22 : Hasil Uji t
25. Tabel 4.23 : Persamaan dan Perbedaan Antara Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Saat Ini

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 : Diagram Kerangka Pikir
2. Gambar 4.1 : Grafik *Normal P-Plot*

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
2. Lampiran 2 : Tabulasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor  
( $X_1$ )
3. Lampiran 3 : Tabulasi Kesadaran Wajib Pajak ( $X_2$ )
4. Lampiran 4 : Tabulasi Sosialisasi Pajak ( $X_3$ )
5. Lampiran 5 : Tabulasi Pelayanan ( $X_4$ )
6. Lampiran 6 : Tabulasi Kepatuhan Wajib pajak ( $Y$ )
7. Lampiran 7 : Uji Validitas
8. Lampiran 8 : Uji Reliabilitas
9. Lampiran 9 : Uji Normalitas
10. Lampiran 10 : Uji Multikolinearitas
11. Lampiran 11 : Uji Heterokedastisitas
12. Lampiran 12 : Analisis Regresi Linear Berganda

**PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR,  
KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PAJAK, DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
(STUDI PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT SURABAYA SELATAN)**

**YULIATI**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dihitung dengan metode penentuan sampel yaitu *simple random sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang didistribusikan kepada responden. Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan regresi linear berganda pada SPSS 23. Hasil analisis menunjukkan bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan, sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan.

**Kata kunci: Program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, pelayanan, kepatuhan wajib pajak.**

**ABSTRACT**

*This research aimed to analyze the influence of pemutihan motor vehicle tax program, taxpayer awareness, tax socialization, and tax administration service toward taxpayer compliance to pay motor vehicle tax (Pajak Kendaraan Bermotor-PKB) at SAMSAT office of Surabaya Selatan. The sample used in this research was 100 respondents of which sample were collected through simple random sampling. Data was collected through questionnaire distribution to the respondents. The hypothesis test in this research was analyzed using double linier regression in SPSS 23. The analysis showed that pemutihan motor vehicle tax program, taxpayer awareness, and tax administration service influence taxpayer compliance in paying PKB. Meanwhile, tax socialization did not influence taxpayer compliance in paying PKB.*

**Keywords : Pemutihan motor vehicle tax program, taxpayer awareness, tax socialization, tax administration service, and taxpayer compliance in paying PKB.**