

**SKRIPSI**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR**

**(STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK YANG TERDAFTAR DI KANTOR  
SAMSAT KAB. SINJAI)**



Oleh:

Selvi Wahdania

Nim. 023 2020 0034

AKUNTANSI PERPAJAKAN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA  
MAKASSAR**

**2024**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR**

**(STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK YANG TERDAFTAR DI KANTOR  
SAMSAT KAB. SINJAI)**



Oleh:

Selvi Wahdania

Nim. 023 2020 0034

AKUNTANSI PERPAJAKAN

SKRIPSI SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH  
GELAR SARJANA PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA  
MAKASSAR**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di Kantor Samsat kab. Sinjai)

Nama Mahasiswa : Selvi Wahdania

Stambuk : 023 2020 0034

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

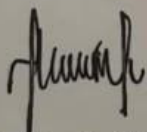
Jurusan/Prodi : Akuntansi

Konsentrasi : Perpajakan

Dasar penetapan pembimbing : SK.Dekan No. 1935/H.20/FEB/UMI/III/2023

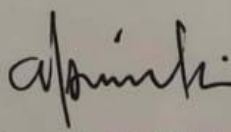
Disahkan oleh:

Pembimbing 1



Dr. Andi Nurwanah, SE.,M.SI.,Ak.,CA

Pembimbing 2

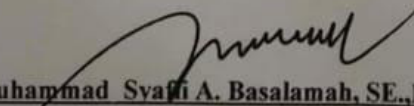


Dr. H. Zaenal Arifin Sahabuddin S, S.E.,M.SI

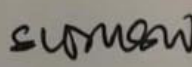
Mengetahui:

Dekan

Ketua Jurusan / Prodi



Dr. H. Muhammad Syaffi A. Basalamah, SE.,MM



Prof. Dr. Syamsuri Rahim, SE.,SIP,M.Si.,AK.,CA

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di Kantor Samsat kab. Sinjai)

Nama Mahasiswa : Selvi Wahdania  
Stambuk : 023 2020 0034

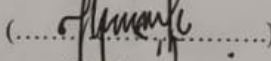
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

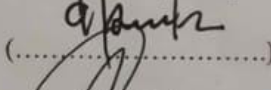
Jurusan/Prodi : Akuntansi

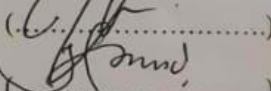
Konsentrasi : Perpajakan

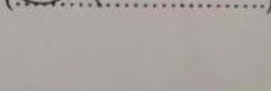
Dasar penetapan pembimbing : SK.Dekan No.  
1935/H.20/FEB/UMI/III/2023

Disahkan Oleh komisi Penguji :

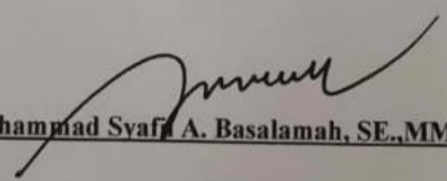
Dr. Andi Nurwanah, SE.,M.SI.,Ak.,CA (Ketua) 

Dr. H.Zaenal Arifin Sahabuddin S, S.E.,M.SI (Anggota) 

Dr. Julianty Sidik Tjan, SE.,MS.A.,AK.,CA (Anggota) 

Sitti Hartati Hairuddin, SE.,M.Si.,Ak.,CA (Anggota) 

Mengetahui:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

  
Dr. H. Muhammad Syafi A. Basalamah, SE.,MM

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : SELVI WAHDANIA

Stb. 02320200034

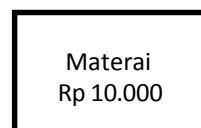
Jurusan / Program Studi : AKUNTANSI

Konsentrasi : PERPAJAKAN

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak di Kantor Samsat Sinjai)”** adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Makassar, 28 Februari 2024

Yang membuat pernyataan



SELVI WAHDANIA

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraktuh*

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Penghargaan dan Sanksi terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Kabupaten Sinjai” dengan baik dan tepat waktu tanpa ada hambatan apapun. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat wajib kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Universitas Muslim Indonesia. Penulis berharap tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi seluruh pembaca dan pihak yang membutuhkan.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih untuk semua pihak yang telah bekerjasama dan berjasa memberikan bantuan, dukungan, dorongan, masukan, dan kontribusi dalam menyelesaikan laporan ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT. Terima kasih atas segala yang tak kuminta tapi justru hadir dengan baiknya. Atas segala yang kuminta tapi kau gantikan dengan yang lebih indah. Terimakasih atas bahagia, sedih, atas segala pembelajaran yang menjadikan diriku yang sekarang.
2. Ayahanda H.M. Mokhtar Noer Jaya, SE., M.Si selaku Ketua Yayasan Universitas Muslim Indonesia.
3. Bapak Prof. Dr. H. Sufirman Rahman, SH.,MH. selaku Rektor Universitas Muslim Indonesia.
4. Bapak Dr. H. Muhammad Syafii A. Basalamah, SE.,MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia.
5. Bapak Prof. Dr. Syamsuri Rahim, SE.,SIP.,M.Si.,AK.,CA selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia.
6. Ibu Dr. Andi Nurwanah, SE.,M.SI.,Ak.,CA dan bapak Dr. H.Zaenal Arifin

Sahabuddin S, S.E.,M.SI selaku pembimbing I dan II. Terima kasih untuk ilmu, motivasi, saran dan keikhlasannya telah yang dengan penuh kesabaran dan pengertian membimbing peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini mulai dari pemilihan judul, pelaksanaan penelitian, sampai dengan penyelesaian skripsi ini. Penghargaan yang sangat tinggi kepada beliau atas keteladanan yang diberikan baik sebagai pribadi maupun sebagai pembimbing. Penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan jikalau sempat membuat kecewa selama proses bimbingan skripsi selama ini, semoga doa dan dukungannya menjadi berkah untuk penulis kedepannya.

7. Ibu Dr. Julianty Sidik Tjan, SE.,MS.A.,AK.,CA dan Sitti Hartati Hairuddin, SE.,M.Si.,Ak.,CA. selaku dewan penguji. Terima kasih telah meluangkan waktunya dalam menghadiri seminar, terima kasih juga telah memberikan petunjuk dan masukan. Penulis juga ingin memohon maaf yang sebesar-besarnya atas kesalahan dan tingkah laku yang penulis lakukan selama ini.
8. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia yang dengan sabar dan tulus memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama menimba ilmu pada Program Studi Manajemen.
9. Bapak Kasmir Huseng, S.Sos., M.s selaku Kepala UPT Pendapatan Wilayah Sinjai
10. Bapak dan Ibu seluruh Karyawan kantor samsat sinjai yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
11. Superhero dan Panutanku, Ayahanda Lukman, Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak mampu merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
12. Pintu Surgaku, Ibunda Fasiha, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi dan do'a hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
13. Seluruh keluarga tercinta, Sri lusiana, Shasa syakila Fahman, Astina Dewi Fahman, Bapak aji, Umning, Ato aji, nenek aji dan seluruh keluarga yang

selalu memberikan dorongan dan motivasi hingga penulis bisa ke tahap ini. Semoga selalu diberkahi dan diberikan kesehatan.

14. Saudara Terbaik, Nurazizah yang selalu kebersamai meniti manis pahitnya kehidupan hingga diusia yang sekarang. Terimakasih sudah menjadi saudara terbaik dan selalu menemani penulis dalam suka maupun duka.
15. Sahabat seperjuangan, Andriani dan Ika Insyani Rabbani. Terimakasih sudah menemaniku selama masa perkuliahan 2020-2024. Terimakasih sudah menjadi teman, sahabat dan saudara yang selalu menguatkanku. Mengambil banyak peran penting dibalik layar, kebersamai dalam perjuangan dan tidak pernah mengeluh ketika direpotkan. Kulambangkan kalian dengan angka 0, yang tanpa ujung ku rindu.
16. Sahabat terkasih, Nesya andhini paradiba, Riska Wahyuni, Angraini Wulandari, dan Rini angriani ansyah. Terimakasih telah menjadi tempat terbaik untuk mengutarakan keluh dan kesahku. Menemani perjuangan dari jauh, memberikan doa dan dukungan penuh dalam proses penyelesaian pendidikan ini.
17. Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun, agar penulis dapat belajar dan kelak kedepannya dapat menghasilkan karya yang lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan baru bagi penulis maupun pembaca. Penulis memohon maaf atas kekurangan dan keterbatasan informasi dalam skripsi ini.

***Wassalamualaikum warahmatullah wabarakatuh.***

Makassar, 28 Februari 2023

SELVI WAHDANIA



## ABSTRAK

SELVI WAHDANIA. 2024. **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Samsat Sinjai).** Pembimbing: Andi Nurwanah dan Zaenal Arifin Sahabuddin

Penelitian dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan dilakukan untuk menguji sebuah hipotesis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak serta diambil menggunakan teknik rumus slovin. Pengumpulan data dengan metode survey melalui kuesioner. Dan selanjutnya model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang diolah menggunakan program SPSS Versi 23.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor samsat sinjai.

**Kata Kunci : Kesadaran wajib pajak, Kualitas pelayanan dan Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor**

## ABSTRACT

SELVI WAHDANIA. 2024. **The Influence of Taxpayer Awareness and Tax Service Quality on Motor Vehicle Taxpayer Compliance (Case Study of Taxpayers Registered at the Sinjai Samsat Office)**. Supervisors: Andi Nurwanah and Zaenal Arifin Sahabuddin

The research was conducted to determine the influence of taxpayer awareness and tax service quality on motor vehicle taxpayer compliance.

This research was conducted using a quantitative approach and was carried out to test a hypothesis about the influence of taxpayer awareness and tax service quality on motor vehicle taxpayer compliance. In this research, there were 100 taxpayers who were taken using the Slovin formula technique. Data collection using survey methods via questionnaires. And then the data analysis model used is multiple linear regression analysis which is processed using the SPSS Version 23 program.

The results of this research show that taxpayer awareness and the quality of tax services have a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance at the Sinjai Samsat Office.

**Keywords: Taxpayer awareness, quality of services and motor vehicle taxpayer compliance**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Landasan Teori .....	10
B. Penelitian Terdahulu .....	17
C. Kerangka Konseptual Penelitian .....	19
D. Hipotesis.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Jenis Penelitian .....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel .....	25
D. Sumber Data .....	27
E. Model Pengumpulan Data .....	27
F. Model Analisis Data .....	28
G. Defenisi Operasional .....	35
H. Pengukuran Variabel Penelitian .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
A. Gaambaran Umum Tempat Meneliti.....	39
B. Hasil Penelitian.....	44
C. Pembahasan.....	65

<b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>71</b>
A. Simpulan.....	71
B. Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

No.	Teks	Hal
1.	Laporan Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang.....	4
2.	Penelitian Terdahulu.....	18
3.	Defenisi Operasional dan Pengukurannya.....	38
4.	Skala Pengukuran Variabel.....	39
5.	Jumlah Personil pada Kantor Bersama Samsat Kab. Sinjai.....	44
6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
9.	Deskripsi Variabel Kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ).....	49
10.	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_2$ ).....	49
11.	Deskripsi Variabel Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y).....	51
12.	Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran wajib paja ( $X_1$ ) .....	53
13.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_2$ ).....	53
14.	Hasil Uji Validitas Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y).....	54
15.	Hasil Uji Realibilitas Variabel Kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ).....	55
16.	Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_2$ ) .....	55
17.	Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepatuhan wajib pajak (Y).....	56
18.	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	57
19.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
20.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	62
21.	Hasil Uji T .....	63
22.	Hasil Uji F.....	65
23.	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	66

## **DAFTAR GAMBAR**

No.	Teks	Hal
1.	Skema Kerangka Konseptual .....	20
2.	Gambar 4.1 Struktur Organisasi SAMSAT Kab. Sinjai .....	43
3.	Gambar 4.2 Normal P-P Plot Regression Standardized Residual .....	58
4.	Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas Scatterplot .....	60