

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, AKSES PAJAK, FASILITAS
PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)
Sleman)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat sarjana
Program Studi Akuntansi



Disusun Oleh :
Advenia Sasi
20.93.0168

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, AKSES PAJAK, FASILITAS
PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)
Sleman)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat sarjana
Program Studi Akuntansi



Disusun Oleh :

Advenia Sasi

20.93.0168

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, AKSES PAJAK, FASILITAS
PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

yang dipersembahkan dan disusun oleh

Advenia Sasi

20.93.0168

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

pada tanggal 18 Desember 2024

Dosen Pembimbing,



Edy Anan, S.E., M.Ak., Ak., CA. CBV., Cert.DA., ACPA

NIK. 190302382

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, AKSES PAJAK, FASILITAS
PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**
yang dipersiapkan dan disusun oleh

Advenia Sasi

20.93.0168

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji
pada tanggal 18 Desember 2024

Nama Penguji

Sutarni, S.E., M.M
NIK. 190302382

Widiyanti Kurnianingsih, S.E, Ak., M.Akt.,CA
NIK. 1903002027

Edy Anan, S.E., Ak.,CA., CBV., Cert.DA.,ACPA
NIK. 190302382

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S. Ak)

18 Desember 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph.D.

NIK. 190302125

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Sleman, 09 November 2024



Advenia Sasi
NIM. 20.93.0168

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan pertolongan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang turut serta membantu penyusunan skripsi dalam bentuk dukungan, doa serta bantuan material. Oleh karena itu, penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Kepada Bapak Nikolas Ulu dan Mama Antonia Nule yang selalu memberikan kasih sayang, nasihat, motivasi, dukungan, semangat, serta doa, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada kakak penulis, terima kasih atas motivasi, kasih sayang, dan dukungan yang selalu diberikan.
3. Kepada Bapak Edy Anan, S.E., M.Ak., Ak., CA., CBV., Cert. DA., ACPA selaku dosen pembimbing yang sudah membantu dan membimbing penuh dalam proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas ketulusan dan kesabaran hati dalam membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Terakhir untuk diri sendiri, Advenia Sasi yang sudah berusaha dan bertahan sejauh ini. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Akses Pajak, Fasilitas, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Sleman”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana jurusan akuntansi Universitas Amikom Yogyakarta.

Dalam menulis skripsi ini penulis mendapat bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, yaitu:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. selaku rektor Universitas Amikom Yogyakarta
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T.,M.Kom selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Widiyanti Kurnianingsih, SE.,Ak., M.Akt.,CA selaku kaprodi S1 Akuntansi.
4. Bapak Edy Anan, S.E., M.Ak., Ak., CA., CBV., Cert. DA., ACPA selaku dosen pembimbing saya yang sudah memberikan waktu dan tenaga dalam membimbing saya selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak ibu dosen program studi akuntansi yang telah membimbing saya selama kuliah di Universitas Amikom Yogyakarta.
6. Universitas Amikom Yogyakarta yang menjadi tempat penulis dalam menambah ilmu selama beberapa tahun ini.
7. Keluarga besar yang sudah mendukung baik dari segi ekonomi maupun doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman terdekat yang sudah berbagi ilmu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

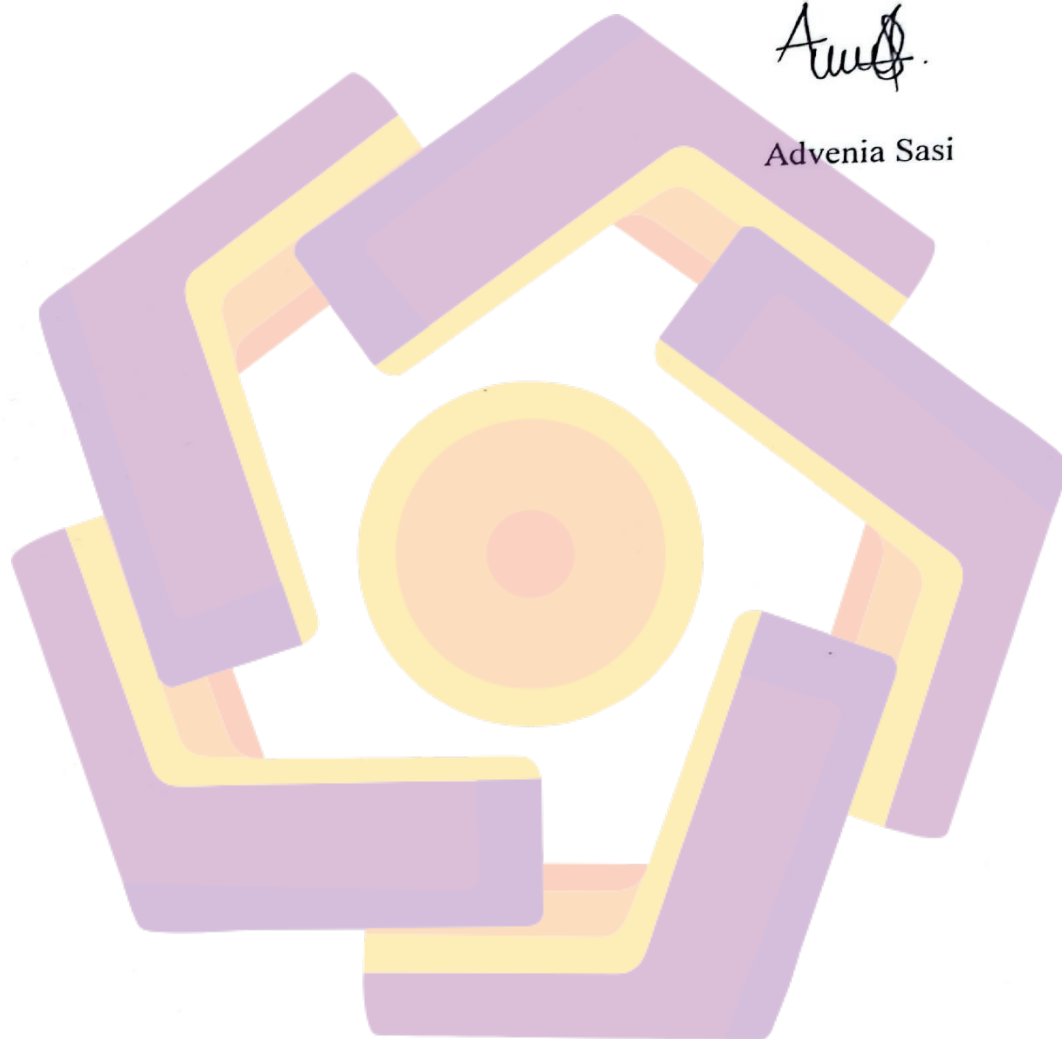
Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun bagi penulis maupun pembaca. Kiranya penelitian yang

yang bersifat membangun bagi penulis maupun pembaca. Kiranya penelitian yang dilakukan peneliti dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Sleman, 09 November 2024



Advenia Sasi



DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
SUMMARY	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penulisan.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Bagi Penulis	7
1.4.2 Bagi Wajib Pajak.....	7
1.5 Batasan penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Teori Atribusi	8
2.1.2 <i>Teory Of Planned Behavior</i>	9

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	10
2.1.4 Kualitas Pelayanan	11
2.1.5 Akses Pajak	12
2.1.6 Fasilitas Pajak	13
2.1.7 Sanksi Pajak	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Konseptual	22
2.4 Hipotesis Penelitian.....	23
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.4.2 Pengaruh Akses Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.4.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.4.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	25
2.4.5 Pengaruh kualitas pelayanan, akses pajak, fasilitas pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian dan Sumber Data	27
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.2.1 Populasi.....	27
3.2.2 Sampel.....	27
3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	28
3.3.1 Variabel Penelitian	28
3.3.2 Defenisi Operasional.....	29
3.4 Metode Penelitian.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Teknik Analisis Data.....	31

3.6.1 Uji Validitas	31
3.6.2 Uji Reliabilitas	31
3.6.3 Statistik Deskriptif	31
3.6.4 Uji Asumsi Klasik	32
3.7 Regresi Linier Berganda	33
3.8 Uji Hipotesis	33
3.8.1 Uji Simultan (Uji f)	33
3.8.2 Uji Parsial (Uji t)	34
3.8.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Data Penelitian	35
4.1.1 Penyebaran Kuesioner	35
4.2 Karakteristik Responden	35
4.2.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	36
4.2.2 Karakteristik berdasarkan Usia	36
4.2.3 Karakteristik berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	37
4.2.4 Karakteristik berdasarkan Penghasilan per Bulan	38
4.3 Uji kualitas data	38
4.3.1 Uji Validitas	38
4.3.2 Uji Reabilitas	40
4.4 Analisis Statistik Deskriptif	40
4.5 Uji Asumsi Klasik	42
4.5.1 Uji Normalitas	42
4.5.2 Uji Multikolinieritas	43
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	44

4.6 Uji Hipotesis.....	45
4.6.1 Analisis Regresi linear Berganda.....	45
4.6.2 Uji koefisien Determinan.....	46
4.6.2 Uji Parsial (uji t).....	46
4.6.4 Uji Simultan (uji f).....	49
4.7 Pembahasan.....	50
4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	50
4.7.2 Pengaruh Akses Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	50
4.7.3 Pengaruh Fasilitas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	51
4.7.4 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	51
4.7.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Akses Pajak, Fasilitas Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	52
BAB V PENUTUP.....	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	53
5.3 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
DAFTAR LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Jumlah Kendaraan Bermotor SAMSAT Sleman Tahun 2020-2023	3
Tabel 1. 2 Penerimaan PKB SAMSAT Sleman Tahun 2020-2023	3
Tabel 3. 1 Defenisi Operasional Penelitian.....	29
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	36
Tabel 4. 2 Karakteristik berdasarkan Usia	36
Tabel 4. 3 Karakteristik berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	37
Tabel 4. 4 Karakteristik berdasarkan Penghasilan per Bulan	38
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reabilitas	40
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	42
Tabel 4. 8 Hasil Uji normalitas	43
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinieritas	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji heteroskedastisitas	44
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi linear Berganda	45
Tabel 4. 12 Hasil Uji koefisien determinasi.....	46
Tabel 4. 13 Hasil Uji t.....	47
Tabel 4. 14 Hasil Uji f.....	49

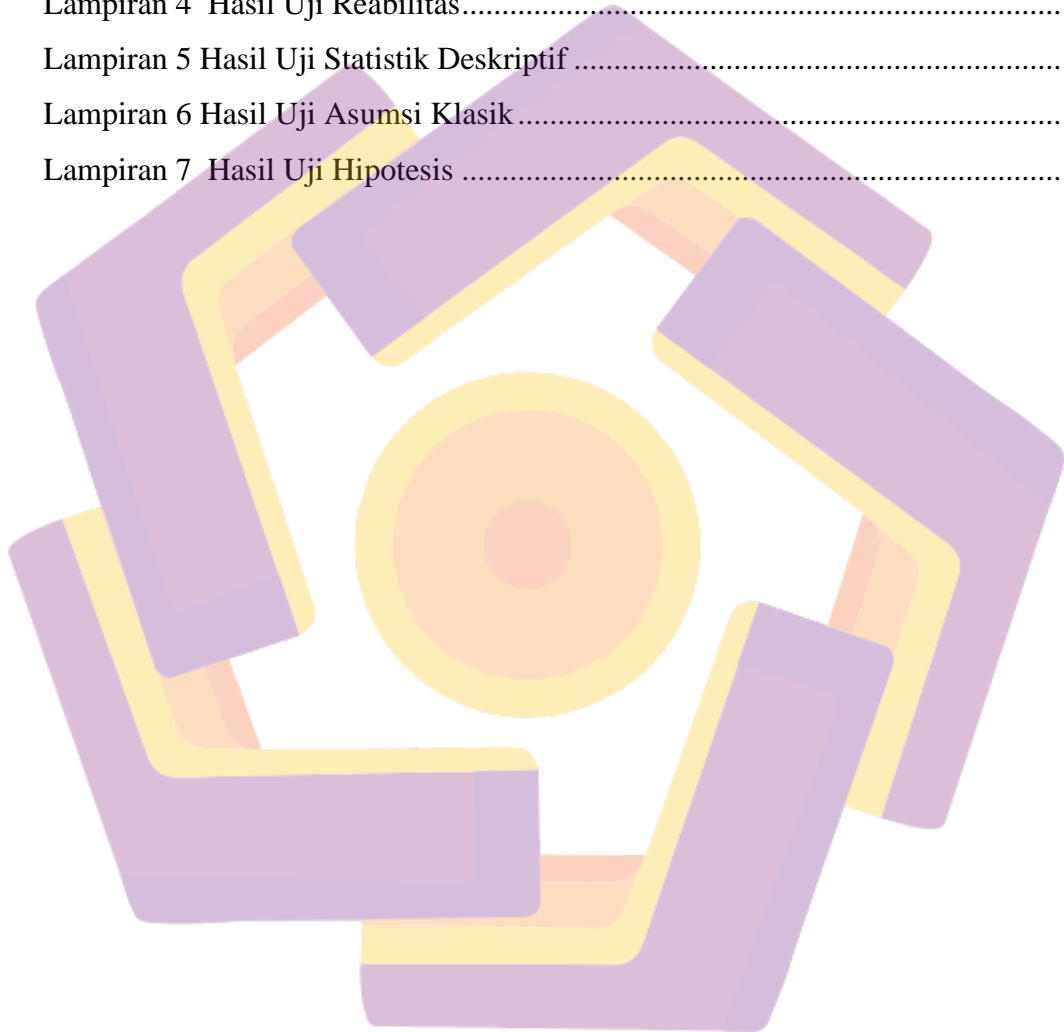
DAFTAR GAMBAR

Kerangka Konseptual	22
---------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	59
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	62
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	68
Lampiran 4 Hasil Uji Reabilitas.....	73
Lampiran 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif	74
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	74
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	76



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh Kualitas Pelayanan, Akses Pajak, Fasilitas Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Analisis data penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini wajib pajak kendaraan bermotor kendaraan roda dua yang terdaftar di SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Sleman. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Convenience Sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial Kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Akses pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Fasilitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Secara simultan Kualitas Pelayanan, Akses Pajak, Fasilitas Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Akses Pajak; Fasilitas Pajak; Sanksi Pajak; Kepatuhan Wajib Pajak.

SUMMARY

This research aims to empirically test the influence of Service Quality, Tax Access, Tax Facilities and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance. Analysis of this research data uses multiple linear regression analysis. The population in this study refers to all motorized two-wheeled vehicle taxpayers registered with SAMSAT (One-Stop Single Administration System) Sleman. The sampling technique uses the Convenience Sampling technique. The results of this research partially show that service quality has a positive but not significant effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance, Tax access has a positive and significant effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance, Facilities have a negative and insignificant effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance, Tax Sanctions have a positive effect and significant for Motor Vehicle Taxpayer Compliance. Simultaneously, Service Quality, Tax Access, Tax Facilities and Tax Sanctions have a significant effect on Taxpayer Compliance.

Keywords: Service Quality; Tax Access; Tax Facilities; Tax Sanctions; Taxpayer Compliance.