

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT KEPERCAYAAN DAN  
DENDA PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN ENDE**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Akuntansi Pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira**



**OLEH:**

**ISADORA YULI AYU GAGINDEWI  
NIM : 33119168**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG  
2024**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, guna melengkapi Tugas Akhir dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi.

Kupang, Juni 2024

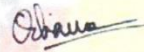
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



(Rere Paulina Bibiana, SE.,M.Si)  
NIDN: 08 180761 01

Pembimbing II




Maria O. Veronica Moi, Se,M.Sc  
NIDN : 08 120591 01

MENGESAHKAN:

Ketua Program Studi Akuntansi



  
Justina Alfira Nay, SE.M.Acc  
NIDN : 15 110390 01

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira, yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Senin, 24 Juni 2024  
Jam : 12.00 – 14.00 WITA  
Tempat : Ruangan *Micro Teaching*  
Atas Nama : Isadora Yuli Ayu GagiNdewi  
No. Registrasi : 33119168  
Dinyatakan : **LULUS**

### PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Rere Paulina Bibiana, SE., M.Si (.....)
2. Sekretaris : Maria O. Veronica Moi, SE, M.Sc (.....)
3. Penguji I : Dr. M. E. Perseveranda, SE., M.Si (.....)
4. Penguji II : Antonius Y.W Timuneno, S.Akun, M.S.A (.....)
5. Penguji III : Rere Paulina Bibiana, SE., M.Si (.....)

### MENGETAHUI:

Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



**Dr. M. E. Perseveranda, SE., M.Si**  
NIDN: 0818066703

Ketua Program Studi Akuntansi



**Yustira Alifira Nav, SE.M.Acc**  
NIDN:1511039101

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Isadora Yuli Ayu Gagindewi  
No Registrasi : 33119168  
Fakultas/Program Studi : Ekonomika dan Bisnis/ Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT KEPERCAYAAN DAN DENDA PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN ENDE**

Adalah benar – benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, Desember 2024



Isadora Yuli Ayu Gagindewi

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*In the name of the Lord Jesus*

**“Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah dalam kesesakan, dan bertekunlah dalam doa”**

**(Roma 12:12)**

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria atas berkat, karunia, pertolongan dan segala penyertaan-Nya yang sudah menyertai setiap langkah perjuangku.
2. Bapak Alfons Gagi, Mama Yustina Matilde Mbu dan Adik Cahaya Yuli Gagi Ndewi yang selalu memberikan dukungan, doa dan cinta serta kepercayaan yang tiada hentinya.

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkankehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan perlindungan serta bimbingan dan tuntunan tangan kasih-Nya sehingga penulis dapat berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Adapun judul skripsi ini **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan dan Denda Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Ende”**. Penyusunan Skripsi ini Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini adalah atas bantuan dan kerja sama dengan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih atas bantuan dan kerja samanya kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. M.E. Perseveranda, SE.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ibu Yustina Alfira Nay, SE, M.Acc selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Ibu Rere Paulina Bibiana, SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak memotivasi, memberi kritik, arahan, saran, dan waktunya untuk mendidik dan membimbing penulis sampai skripsi ini selesai.

5. Ibu Maria O. Veronica Moi, SE.,M.Sc selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya dan telah memberikan bimbingan serta masukan, kritik, Saran dan motivasi kepada penulis sampai skripsi ini selesai.
6. Bapak dan ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu yang tak ternilai harganya kepada penulis selama belajar di Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
7. Seluruh Staf TU Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah membantu dalam hal administrasi selama penyelesaian skripsi.
8. Kepala UPTD Samsat Wilayah Kabupaten Ende yang telah memberikan izin penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi ini.
9. Orang tua tercinta Bapak Alfons Gagi, Mama Yustina Matilde Mbu, adik Cahaya Yuli Gagi Ndewi dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, nasihat, dukungan serta motivasi yang begitu tulus.
10. Sahabat-sahabat terbaik saya, Titin Andriana, Liny Inliani dan Sinthia Indramaya, yang telah meluangkan waktunya membantu penulis memberikan motivasi serta menghibur penulis dikalah rintangan dan hambatan dalam menyelesaikan skripsi.
11. Mario Alexandro Seran yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan program studi akuntansi angkatan 2019 yang telah memberikan banyak pengalaman berharga selama masa perkuliahan ini.

13. Serta ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, bantuan dari semuanya sangat berarti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran dan kritikan dari para pembaca demi membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Terima kasih.

**Kupang, 2024**

**Penulis**

**Isadora Yuli Ayu GagiNdewi**

**Nim: 33119168**



## ABSTRAK

Penelitian ini ditulis oleh Isadora Yuli Ayu GagiNdewi (33119168) Program Studi Akuntansi dibawah bimbingan pembimbing 1 Ibu Rere Paulina Bibiana, SE,M.Si dan pembimbing II Ibu Maria O. Veronica Moi, SE., M.Sc dengan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan dan Denda Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Ende”**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana gambaran Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan, Denda Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Ende?, 2) Apakah Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Ende?, 3) Apakah Tingkat Kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Ende?, 4) Apakah Denda Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Ende?, 5) Apakah Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan dan Denda Pajak secara simultan berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Ende?.

Jenis dan sumber data 1) jenis data menurut sifat yaitu kuantitatif, Sedangkan 2) Data menurut sumber yaitu Primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah dengan menyebarkan Angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Regresi linear Berganda.

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis menunjukkan bahwa 1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, 2) Tingkat Kepercayaan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, 3) Denda Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan 4) Kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan, dan denda pajak secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil penelitian, maka disarankan kepada pegawai kantor UPTD Samsat Ende untuk kembali melakukan sosialisasi tentang pentingnya membayar pajak dan manfaat dari membayar pajak itu sendiri.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan, Denda Pajak, Kepatuhan wajib Pajak

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>COVER .....</b>                     | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>         | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>        | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR ORISINALITAS .....</b>       | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>     | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>            | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                   | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                 | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>              | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>              | <b>xv</b>   |
| 1.1 Latar Belakang .....               | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....              | 7           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....            | 8           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....           | 9           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>     | <b>10</b>   |
| 2.1 Pengelolaan Keuangan Daerah .....  | 10          |
| 2.2 Pendapatan Asli Daerah (PAD) ..... | 11          |
| 2.3 Pajak Daerah .....                 | 12          |
| 2.3.1 Definisi Pajak Daerah .....      | 12          |
| 2.3.2 Jenis-jenis Pajak Daerah .....   | 13          |
| 2.3.3 Sistem Pemungutan Pajak.....     | 16          |
| 2.4 Pajak Kendaraan Bermotor .....     | 18          |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.5 Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor .....   | 19        |
| 2.5.1 Pengertian Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor .....  | 19        |
| 2.5.2 Dasar Hukum Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor .....   | 20        |
| 2.6 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak .....                                      | 21        |
| 2.6.1 Kualitas Pelayanan .....  | 21        |
| 2.6.2 Tingkat Kepercayaan .....   | 23        |
| 2.6.3 Denda Pajak .....   | 25        |
| 2.7 Penelitian Terdahulu .....  | 27        |
| 2.8 Kerangka Berpikir .....   | 29        |
| 2.9 Hipotesis Penelitian .....  | 31        |
| 2.9.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....   | 31        |
| 2.9.2 Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....  | 32        |
| 2.9.3 Denda Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....  | 33        |
| 2.9.4 Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan dan Denda Pajak<br>Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..... | 34        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>35</b> |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....   | 35        |
| 3.2 Jenis Data .....  | 35        |
| 3.2.1 Menurut Sifat .....   | 35        |
| 3.2.2 Sumber Data .....   | 35        |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....  | 36        |
| 3.3.1 Populasi Penelitian .....   | 36        |
| 3.3.2 Sampel Penelitian .....   | 36        |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.4 Metode Pengumpulan Data .....                                   | 38        |
| 3.5 Defenisi Operasional Variabel .....                             | 39        |
| 3.6 Metode Analisis Data .....                                      | 40        |
| <b>BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....</b>                  | <b>48</b> |
| 4.1 Sejarah Terbentuknya Kantor .....                               | 48        |
| 4.2 Profil Kantor .....   | 49        |
| 4.2.1 Visi BPAD Provinsi Nusa Tenggara Timur.....                   | 49        |
| 4.2.2 Misi BPAD Provinsi Nusa Tenggara Timur .....                  | 49        |
| 4.2.3 Tugas dan Fungsi Pokok BPAD Provinsi Nusa Tenggara Timur..... | 49        |
| 4.3 Struktur Organisasi .....                                       | 51        |
| <b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                  | <b>56</b> |
| 5.1 Deskriptif Data Penelitian .....                                | 56        |
| 5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....       | 56        |
| 5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                 | 57        |
| 5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... | 57        |
| 5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....           | 58        |
| 5.2 Analisis Statistik Deskriptif .....                             | 58        |
| 5.2.1 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....                  | 59        |
| 5.2.2 Deskriptif Variabel Tingkat Kepercayaan .....                 | 60        |
| 5.2.3 Deskriptif Variabel Denda Pajak .....                         | 60        |
| 5.2.4 Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....                | 61        |
| 5.3 Uji Kualitas Data.....  | 61        |
| 5.3.1 Uji Validitas .....   | 61        |

|  |           |
|--|-----------|
| 5.3.2 Uji Reliabilitas .....   | 63        |
| 5.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....  | 64        |
| 5.5 Uji Asumsi Klasik.....   | 66        |
| 5.5.1 Uji Normalitas .....   | 66        |
| 5.5.2 Uji Multikolinearitas .....  | 66        |
| 5.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....   | 67        |
| 5.6 Pengujian Hipotesis.....   | 68        |
| 5.6.1 Uji t (uji parsial).....   | 68        |
| 5.6.2 Uji F (uji simultan).....  | 71        |
| 5.6.3 Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ).....  | 72        |
| 5.7 Pembahasan.....  | 73        |
| 5.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib<br>Pajak Kendaraan Bermotor .....   | 73        |
| 5.7.2 Pengaruh Tingkat Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepatuhan<br>Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....  | 74        |
| 5.7.3 Pengaruh Tingkat Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepatuhan<br>Wajib Pajak Kendaraan Bermotor` ..... | 75        |
| 5.7.4 Pengaruh Tingkat Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepatuhan<br>Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....  | 77        |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>  | <b>79</b> |
| 6.1 Kesimpulan .....   | 79        |
| 6.2 Saran.....   | 80        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>81</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Wajib Pajak Yang Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar Tahun 2020-2022 ..... | 4  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....  | 27 |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel .....  | 39 |
| Tabel 5.1 Persentase Jenis Kelamin Responden .....  | 56 |
| Tabel 5.2 Persentase Usia Responden .....   | 57 |
| Tabel 5.3 Persentase Pendidikan Terakhir Responden .....  | 57 |
| Tabel 5.4 Persentase Pekerjaan Responden .....  | 58 |
| Tabel 5.5 Presepsi Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1) ...                        | 59 |
| Tabel 5.6 Presepsi Responden terhadap Variabel Tingkat Kepercayaan (X2)                           | 60 |
| Tabel 5.7 Presepsi Responden terhadap Variabel Denda Pajak (X3) .....                             | 60 |
| Tabel 5.8 Presepsi Responden terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)                          | 61 |
| Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas .....   | 62 |
| Tabel 5.10 Hasil Uji Reliabilitas .....   | 63 |
| Tabel 5.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....  | 64 |
| Tabel 5.12 Hasil Uji Normatif .....   | 67 |
| Tabel 5.13 Hasil Uji Multikolinearitas .....  | 73 |
| Tabel 5.14 Hasil Uji t .....  | 70 |
| Tabel 5.15 Hasil Uji F .....  | 71 |
| Tabel 5.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....  | 72 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....   | 30 |
| Gambar 4.1 Bagan Struktuk Organisasi UPTD Pendapatan Daerah Provinsi<br>NTT Wilayah Kabupaten Ende ..... | 51 |