

**PENGARUH BIROKRASI, TINGKAT PENGHASILAN, DAN  
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI KARANGANYAR, JAWA TENGAH**



**Bonifasius Nugraha Jati Kusuma**

**NPM: 170423378**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA UNIVERSITAS**

**ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2024**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi

PENGARUH BIROKRASI, TINGKAT PENGHASILAN, DAN KUALITAS  
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DI KARANGANYAR, JAWA TENGAH

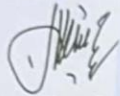
yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Bonifasius Nugraha Jati Kusuma  
NPM: 17 04 23378

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji  
pada tanggal 7 Mei 2024  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima  
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S1)  
Program Studi Akuntansi

### SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Ch. Heni Kurniawan, S.E., M.Si

Anggota Panitia Penguji



Dr. Nuritomo, S.E., M.Acc



Raimundo Patria Havu Sasmita, S.E.,

M.Ak., CIIQA

Yogyakarta, 31 Juni 2024

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu Noviandra K, S.E., M.Sc.IB. Ph.D

DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**Skripsi**

**PENGARUH BIROKRASI, TINGKAT PENGHASILAN, DAN  
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI KARANGANYAR, JAWA TENGAH**



**Disusun Oleh:**

**Bonifasius Nugraha Jati Kusuma**

**170423378**

**Telah dibaca dan disetujui oleh :**

**Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Heni Kurniawan', is written over a light blue circular stamp.

**Ch. Heni Kurniawan, S.E., M.Si**

**31 Januari 2024**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH BIROKRASI, TINGKAT PENGHASILAN, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KARANGANYAR, JAWA TENGAH**

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 9 April 2024

Yang menyatakan,



Bonifasius Nugraha Jati Kusuma

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih dan karunia-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Birokrasi, Tingkat Penghasilan, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Karanganyar, Jawa Tengah” dapat diselesaikan oleh peneliti.

Penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya kritik, saran, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu senantiasa memberikan berkat, perlindungan, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Heni Kurniawan Ch., SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, saran dan selalu sabar dalam membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Papa (†) dan Mama (†), orang tua yang sangat luar biasa dalam memberikan semangat, doa, dan pengorbanan bagi peneliti.
4. Fransiska Kumala Sari, Alexander Tri Putro Utomo, dan Bonaventura Kurniawan Kusuma Jati selaku kakak kandung, Terimakasih telah memberikan motivasi dan nasehat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Josaphat Sudarsono selaku om, terima kasih selalu memberikan masukan, dukungan rohani, serta memberikan ide – ide yang berguna bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh staff SAMSAT Karanganyar dan juga UPPD Semarang yang sudah memberikan ijin dan waktunya kepada peneliti untuk menyebarkan kuesioner di SAMSAT Karanganyar, Jawa Tengah.
7. Gabriel Alexandro Tobias dan Adrian Kurniawan selaku teman, terima kasih telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Warmindo Bang Zaky, Nanda, Komeng, Yoga, Tyo, terima kasih sudah mau menemani penulis dan memberikan semangat sehinggaskripsi ini selesai.
9. Maria Galuh Candra Sri Wara Pramesti selaku pacarku dan sahabat seperjuanganku, terima kasih sudah mau menemani keseluruhan proses pengerjaan skripsi, selalu memberikan dukungan dan semangat disaat sedang kebingungan.
10. Pihak – pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih banyak.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, peneliti menerima saran dan kritik yang membangun untuk penelitian selanjutnya menjadi lebih baik. Akhir kata, peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Allah turut bekerja dalam segala sesuatu untuk mendatangkan kebaikan”*

- *Roma 8:28*

*“Apa pun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia”*

- *Kolose 3:32*

*Skripsi ini dipersembahkan kepada:*

*Tuhan Yesus Kristus*

*Alm. Papa dan Mama*

*Kakak dan teman – teman seperjuangan*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGATAR.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>BAB II DASAR TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Pajak .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2. Pajak Daerah.....</b>	<b>8</b>
<b>2.3. Pajak Kendaraan Bermotor .....</b>	<b>9</b>
<b>2.3.1. Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) .....</b>	<b>10</b>
<b>2.3.2. Objek dan Subjek Pajak Kendaraan Bermotor .....</b>	<b>10</b>
<b>2.3.3. Tata Cara Pembayaran Dan Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor .....</b>	<b>11</b>
<b>2.4. Kepatuhan Wajib Pajak.....</b>	<b>13</b>
<b>2.4.1. Macam-Macam Kepatuhan Wajib Pajak.....</b>	<b>14</b>
<b>2.4.2. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak .....</b>	<b>14</b>
<b>2.5. Birokrasi .....</b>	<b>15</b>
<b>2.5.1. Karakteristik Birokrasi .....</b>	<b>16</b>
<b>2.5.2. Birokrasi Ideal.....</b>	<b>18</b>
<b>2.5.3. Indikator Kinerja Birokrasi .....</b>	<b>18</b>



2.6.	Tingkat Penghasilan Wajib Pajak.....	19
2.6.1.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penghasilan .....	20
2.6.2.	Indikator Tingkat Penghasilan Wajib Pajak .....	23
2.7.	Kualitas Pelayanan Pajak .....	24
2.7.1.	Teori Atribusi.....	27
2.8.	Hubungan Antar Variabel.....	28
2.8.1.	Birokrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	28
2.8.2.	Tingkat Penghasilan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	29
2.8.3.	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	30
2.9.	Penelitian Terdahulu .....	30
2.10.	Pengembangan Hipotesis .....	33
2.10.1.	Pengaruh Birokrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
2.10.2.	Pengaruh Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	34
2.10.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>36</b>
3.1.	Jenis Penelitian.....	36
3.2.	Objek Penelitian.....	36
3.3.	Subjek Penelitian .....	36
3.4.	Populasi, Sample, dan Metode Pengambilan Sampel.....	36
3.4.1.	Populasi Penelitian.....	36
3.4.2.	Sampel dan Metode Pengambilan Sampel .....	37
3.5.	Variabel Penelitian .....	38
3.6.	Operasional Variabel.....	38
3.7.	Model Penelitian .....	42
3.8.	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.8.1.	Jenis Data.....	42
3.8.2.	Teknik Pengumpulan Data .....	42

3.9.	Analisa Data .....	43
3.9.1.	Uji Pendahuluan .....	43
3.9.2.	Uji Hipotesis .....	46
3.9.3.	Rencana Pembahasan .....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>51</b>
4.1.	Uji Validitas .....	51
4.2.	Uji Reliabilitas .....	52
4.3.	Uji Normalitas .....	53
4.4.	Uji Asumsi Klasik .....	54
4.4.1.	Uji Multikolinearitas .....	54
4.4.2.	Uji Heterokedastisitas .....	55
4.4.3.	Statistik Deskriptif .....	55
4.5.	Uji Hipotesis .....	57
4.5.1.	Uji Nilai t .....	57
4.5.2.	Uji F .....	58
4.5.3.	Koefisien Determinasi .....	59
4.6.	Pembahasan .....	60
4.6.1.	<b>Pengaruh Birokrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....</b>	<b>60</b>
4.6.2.	<b>Pengaruh Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....</b>	<b>61</b>
4.6.3.	<b>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....</b>	<b>62</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>64</b>
5.1.	Kesimpulan .....	64
5.2.	Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>66</b>
<b>LAMPIRAN 1 .....</b>		<b>71</b>
<b>LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN .....</b>		<b>71</b>
A.	Petunjuk Pengisian .....	71
B.	Identitas Responden .....	72
C.	Pertanyaan .....	72

<b>a.</b>	<b>Kepatuhan Wajib Pajak.....</b>	<b>72</b>
<b>b.</b>	<b>Birokrasi .....</b>	<b>73</b>
<b>d.</b>	<b>Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>74</b>
	<b>LAMPIRAN 2.....</b>	<b>75</b>
	<b>SURAT IJIN PENELITIAN .....</b>	<b>75</b>
	<b>LAMPIRAN 3.....</b>	<b>76</b>
	<b>DOKUMENTASI PENELITIAN .....</b>	<b>76</b>
	<b>LAMPIRAN 4.....</b>	<b>77</b>
	<b>DATA KUESIONER .....</b>	<b>77</b>
	<b>LAMPIRAN 5.....</b>	<b>98</b>
	<b>HASIL OLAH DATA .....</b>	<b>98</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas .....	53
Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4. 5 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	55
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif.....	56
Tabel 4. 7 Hasil Uji t.....	57
Tabel 4. 8 Hasil Uji F.....	59
Tabel 4. 9 Koefisien Determinasi.....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Model Penelitian .....	42
Gambar 3. 2 Pengujian Satu Sisi dengan Arah Positif dengan $\alpha=10\%$ .....	47

## ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak merupakan usaha dari seorang wajib pajak untuk memenuhi semua kewajiban perpajakannya dengan melakukan dan melaksanakan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku. Penelitian ini dilakukan bertujuan agar dapat menguji apakah pengaruh birokrasi, tingkat penghasilan, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Karanganyar.

Pada pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik *purposive sampling*. Kriteria sampel yang digunakan di dalam penelitian ini meliputi: 1) Wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak membayarkan / mematuhi pajak kendaraan bermotor, 2) Wajib pajak kendaraan bermotor yang terlambat / menunggak membayar pajak, 3) Wajib pajak kendaraan bermotor yang memiliki kendaraan bermotor pribadi, 4) Wajib pajak kendaraan bermotor yang telah berumur lebih dari 20 tahun, 5) Wajib pajak kendaraan bermotor yang bersedia mengisi dan menembalikan kuesioner secara tepat waktu, dan 6) Jumlah wajib pajak yang akan menjadi sample akan dihitung menggunakan rumus *slovin*. Jumlah observasi dalam penelitian ini berjumlah 100 kuesioner pengumpulan data menggunakan *survey* kuesioner kepada seluruh wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Karanganyar. Pengolahan data menggunakan model penelitian analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel birokrasi, tingkat penghasilan, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**Kata Kunci:** *Kepatuhan wajib pajak, birokrasi, tingkat penghasilan, dan kualitas pelayanan.*