

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang secara terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan guna mengejar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini. Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin sekali memberi ucapan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditunjukkan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku Executive Director Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya,
2. Ibu Vierly Ananta Upa, S.E., MSA., Ak., CA, selaku pembimbing akademik dan dosen pembimbing kedua yang telah membimbing penulis serta membantu penulis selama menyelesaikan laporan tugas akhir ini,
3. Pak Frandy E.F. Karundeng selaku Dosen Pembimbing pertama saya yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis,
4. Semua dosen yang telah mengajar penulis selama penulis berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya,
5. Papa, Mama, Adik, Oma, serta keluarga yang telah memberikan dukungan kepada penulis dan senantiasa mendoakan penulis selama proses penyusunan laporan tugas akhir,
6. Teman – teman akuntansi 2019 yang selalu memberikan semangat serta saling mengingatkan dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini,

7. Sevania Rosario Bolang yang menjadi tempat penulis berkeluh kesah selama penyusunan laporan ini. Terima kasih sudah membangkitkan semangat penulis untuk menyelesaikan laporan tugas akhir,
8. Adinda, Toro, Veren, Laren, Komang yang selalu menemani penulis semasa penulis menyelesaikan laporan tugas akhir, yang selalu menghibur dan memberikan semangat kepada penulis untuk tetap semangat melanjutkan penulisan laporan tugas akhir,
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.
10. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hardwork, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting.*

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Surabaya, 18 Oktober 2022



Marsya Regina Maria Sigarlaki

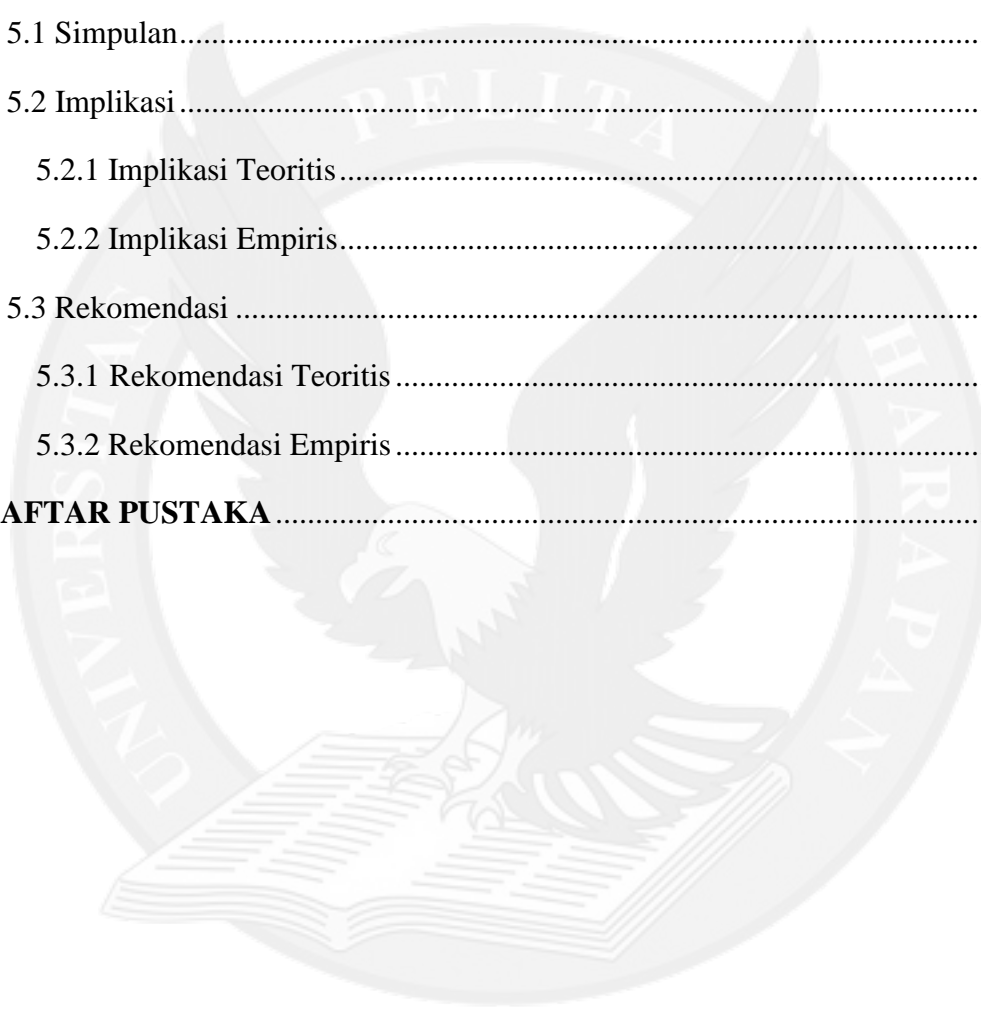
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Batasan Masalah .....	11
1.3    Rumusan Masalah.....	12
1.4    Tujuan Penelitian .....	13
1.5    Manfaat Penelitian.....	13
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	13
1.5.2 Manfaat Empiris .....	14
1.6    Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	16
2.1    Landasan Teori .....	16
2.1.1 Pajak Kendaraan Bermotor.....	16

2.1.2 Kepatuhan Membayar.....	18
2.1.3 Kewajiban Moral .....	19
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	21
2.1.5 Pengurangan Pokok dan Pembebasan Sanksi Pajak.....	23
2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	32
2.3.1 Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	32
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	33
2.3.3 Pengaruh Pengurangan dan Penghapusan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	35
2.3.4 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	36
2.4 Model Penelitian.....	38
2.5 Bagan Alur Berpikir .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	40
3.2 Populasi dan Sampel.....	41
3.2.1 Populasi .....	41
3.2.2 Sampel .....	41
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	42
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	43

3.4.1 Variabel Independen.....	44
3.4.2 Variabel Dependen .....	46
3.5 Metode Analisis Data .....	48
3.5.1 Statistik Deskriptif.....	48
3.5.2 Uji Pilot.....	48
3.5.3 Uji Validitas.....	49
3.5.4 Uji Reabilitas .....	49
3.5.5 Uji Asumsi Klasik .....	49
3.5.6 Analisis Linear Berganda .....	50
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	53
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	54
4.2 Analisis Data .....	55
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	55
4.2.2 Hasil Uji Pilot .....	68
4.2.3 Hasil Uji Validitas .....	70
4.2.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	73
4.2.5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	73
4.2.6 Hasil Uji Kelayakan Model dan Pengujian Hipotesis .....	76
4.3 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	81
4.3.1 Pengaruh Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Membayar.....	82
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	84

4.3.3 Pengaruh Pengurangan Pokok dan Pembebasan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	86
4.3.4 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	89
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>91</b>
5.1 Simpulan.....	91
5.2 Implikasi .....	92
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	92
5.2.2 Implikasi Empiris.....	93
5.3 Rekomendasi .....	94
5.3.1 Rekomendasi Teoritis .....	94
5.3.2 Rekomendasi Empiris.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Razia Kendaraan Bermotor di Manado .....	34
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	34



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kendaraan Bermotor di Sulawesi Utara (unit) tahun 2019-2021.....	4
Tabel 1.2 Target Penerimaan dan Realisasi PKB Tahun 2019-2021 di SAMSAT Manado .....	5
Tabel 3.1 Pedoman Pemberian Bobot pada Skala Likert .....	39
Tabel 3.2 Indikator Kewajiban Moral .....	40
Tabel 3.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	41
Tabel 3.4 Indikator Pengurangan Pokok dan Pembebasan Sanksi Pajak .....	42
Tabel 3.4 Indikator Kesadaran Wajib Pajak .....	42
Tabel 3.5 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak .....	44
Tabel 3.6 Nilai Interval .....	45
Tabel 4.1 Penyebaran kuesioner .....	52
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia .....	53
Tabel 4.4 Nilai Interval .....	54
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Kewajiban Moral .....	55
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	57
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Pengurangan Pokok dan Pembebasan Sanksi Pajak .....	60
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak .....	63
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Kepatuhan Membayar .....	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Pilot .....	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Pilot (Reabilitas) .....	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas .....	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas .....	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas .....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas .....	73
Tabel 4.16 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	74



Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	76
Tabel 4.18 Hasil Uji Adjusted R Square .....	78
Tabel 4.19 Hasil Uji F .....	78
Tabel 4.20 Hasil Uji t .....	79



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A – PENELITIAN TERDAHULU .....	A - 1
LAMPIRAN B – KUESIONER .....	B - 1
LAMPIRAN C – OUTPUT SPSS .....	C - 1

