

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, REFORMASI  
ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN  
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR  
(Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Gunungkidul)**

***THE INFLUENCE OF QUALITY OF PUBLIC SERVICE, REFORM OF  
TAX ADMINISTRATION, KNOWLEDGE OF TAXATION AND  
TAXPAYERS AWARENESS ON MOTOR VEHICLE TAXPAYERS  
COMPLIANCE  
(Study on Kantor Bersama SAMSAT Gunungkidul)***



Oleh

**ALDITA ROSA PRAMUDYA**

**20150420220**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, REFORMASI  
ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN  
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR  
(Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Gunungkidul)**

***THE INFLUENCE OF QUALITY OF PUBLIC SERVICE, REFORM OF  
TAX ADMINISTRATION, KNOWLEDGE OF TAXATION AND  
TAXPAYERS AWARENESS ON MOTOR VEHICLE TAXPAYERS  
COMPLIANCE  
(Study on Kantor Bersama SAMSAT Gunungkidul)***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

**ALDITA ROSA PRAMUDYA  
20150420220**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2019**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, REFORMASI  
ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN  
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR**

**(Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Gunungkidul)**

***THE INFLUENCE OF QUALITY PUBLIC SERVICE, REFORM OF TAX  
ADMINISTRATION, KNOWLEDGE OF TAXATION AND TAXPAYERS  
AWARENESS ON MOTOR VEHICLE TAXPAYERS COMPLIANCE***

**(Study On Kantor Bersama SAMSAT Gunungkidul)**



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Drs. Afrizal Tahar, M.Acc., Ak., CA  
NIK: 19690415199702 143 055

Tanggal: 6 Februari 2019

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

(Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Gunungkidul)

**THE INFLUENCE OF QUALITY PUBLIC SERVICE, REFORM OF TAX ADMINISTRATION, KNOWLEDGE OF TAXATION AND TAXPAYERS AWARENESS ON MOTOR VEHICLE TAXPAYERS COMPLIANCE**

(Study On Kantor Bersama SAMSAT Gunungkidul)

Diajukan oleh

**ALDITA ROSA PRAMUDYA**

**20150420220**


Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program Study Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Tanggal 18 Februari 2019**


Yang terdiri dari:

  
Alek Murtin, SE., M.Si., Ak., CA

Ketua Tim Penguji

  
Drs. Afrizal Tahar, M.Acc., Ak., CA

Anggota Tim Penguji

  
Hafiez Sofyani, S.E., M.Sc

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Rezal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA

NIK. 19731218199904 143 068

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : ALDITA ROSA PRAMUDYA

Nomor Mahasiswa : 20150420220

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Gunungkidul)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya ataupun pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 6 Februari 2019



Aldita Rosa Pramudya

## **MOTTO**

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), Kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhan-Mulah kamu berharap”.

(QS. Al-Insyiroh: 6 - 8)

“Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu”

(Bobby Unser)

“Berhenti ditengah bukanlah solusi ketika lelah, lakukan yang terbaik sesuai kemampuan dan bertanggungjawablah atas keputusan yang telah diambil.

Kuatkan dirimu dengan doa dan motivasi”

(Aldita Rosa Pramudya)

## **PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini aku persembahkan untuk:**

**Ayah dan Bundaku**

Agus Suroso dan Atik Nurhayati

**Adik-adikku**

Az-Zahra Najwa Pramudya dan Aqilla Hazama Pramudya

## **PERSEMBAHAN**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT, atas segala karunia dan nikmat yang tak berkesudahan untukku. Terima kasih atas segala petunjuk, nikmat kesehatan dan bimbingan-Mu ya Rabb
2. Ayah dan Bunda yang senantiasa mendampingi, mendoakan, memberikan semangat dan motivasi dalam setiap langkahku. Terima kasih atas segala dukungan baik secara moril maupun materiil
3. Adik-adikku, Zahra dan Aqilla yang selalu memberikan semangat
4. Keluarga besarku yang selalu memberikan doa dan semangat, terima kasih banyak
5. Bapak Afrizal Tahar selaku dosen pembimbing skripsi, terima kasih telah menjadi pembimbing yang baik dan selalu memberikan masukan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan lancar. Sukses dan sehat selalu untuk Bapak Afrizal dan keluarga
6. Seluruh Dosen Prodi Akuntansi, terima kasih atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan kepada saya selama kuliah ini
7. Sahabat-sahabatku yang sudah aku anggap sebagai saudaraku, terima kasih atas semangat dan doa untukku. Sukses untuk kalian dan semoga kita tetap menjadi keluarga sampai kapan pun
8. Yudho, terima kasih untuk semua support dan semangat yang sudah diberikan selama masa kuliahku sampai pembuatan skripsi ini akhirnya terselesaikan



9. Teman-teman seperjuanganku, terima kasih untuk semua bantuan yang kalian berikan untukku dari penyusunan proposal sampai membantu olah dataku.
10. Semua pihak yang membantu saya dalam proses penyelesaian skripsi ini

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum wr.wb*

*Alhamdulillah rabbi' alamin.* Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan kasih sayang-Nya. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad S.A.W, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul, **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Gunungkidul)”**

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Ayah dan Bunda yang senantiasa memberikan dukungan dan doa sehingga studi ini dapat selesai dengan lancar
2. Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dr. Ahim Abdurahim, M.Si., SAS., Ak., CA., selaku Kepala Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Drs. Afrizal Tahar, M.Acc., CA., Ak., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, saran dan solusi dalam penyusunan skripsi ini

5. Seluruh staf pengajar, Bapak/Ibu Dosen Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat
6. Sahabat, teman, dan semua orang tersayang penulis yang selalu memberikan semangat dan selalu ada selama saya menjalani perkuliahan ini

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan untuk perbaikan penelitian selanjutnya. Semoga penelitian yang sederhana ini dapat berguna bagi semuanya dan juga teman-teman yang ingin melakukan penelitian berikutnya khususnya untuk Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

*Wassalamu 'alaikum wr.wb*

Yogyakarta, Februari 2019

Aldita Rosa Pramudya

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.v</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>INTISARI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
A. Landasan Teori .....	11
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	26
C. Turunan Hipotesis.....	29
D. Model Penelitian.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	36
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	36
B. Jenis Data .....	36
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data .....	37
E. Definisi Operasional Variabel .....	37
F. Uji Kualitas Data dan Instrumen .....	40
G. Uji Asumsi Klasi.....	41
H. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	43
I. Jadwal Penelitian .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
B. Uji Kualitas Instrumen Data.....	50
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	58
D. Pembahasan .....	65
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN</b> .....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran .....	73
C. Keterbatasan .....	73
<b>Daftar Pustaka</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.....	48
Tabel 4.2.....	48
Tabel 4.3.....	51
Tabel 4.4.....	51
Tabel 4.5.....	52
Tabel 4.6.....	53
Tabel 4.7.....	53
Tabel 4.8.....	54
Tabel 4.9.....	56
Tabel 4.10.....	57
Tabel 4.11.....	58
Tabel 4.12.....	59
Tabel 4.13.....	61
Tabel 4.14.....	62
Tabel 4.15.....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 .....	35
------------------	----