

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN, DAN PENERAPAN
SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR KANTOR
SAMSAT SEMARANG III**



TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Diploma IV (Sarjana Terapan) paada Program Diploma IV (Sarjana
Terapan) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

Azahra Oktaviari

40011420650148

**PROGRAM STUDI DIPLOMA-IV (SARJANA TERAPAN)
AKUNTANSI PERPAJAKAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2024

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama Penyusun : Azahra Oktaviari

Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650148

Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Samsat III

Semarang, 7 Juni 2024

Dosen Pembimbing



Maya Aresteria S.E., M.Si., Ak.

NIP. 198707122019032013

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Azahra Oktaviari

Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650148

Fakultas : Sekolah Vokasi

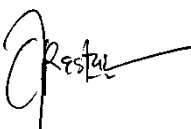
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Samsat III

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 20 Juni 2024

Tim Penguji :

1. Maya Aresteria, S.E., M.Si.Ak.

()

2. Raden Roro Diana Atika Ghozali, S.E., M.Ak.

()

3. Apip, S.E., M.Si.

()

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

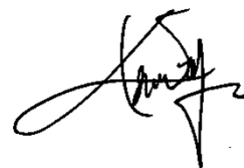
Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Azahra Oktaviari, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Samsat Semarang III, yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir/skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir/skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 1 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Azahra Oktaviari

NIM 40011420650148

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan penerapan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kantor Samsat Semarang III. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data ordinal. Sumber data yang dipilih pada penelitian ini adalah data primer. Populasi sebanyak 182.743 unit, dari data tersebut diperoleh 100 responden dengan metode pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilaksanakan melalui proses penyebaran kuesioner. Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil dari pengujian menunjukkan pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penerapan samsat keliling tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kantor Samsat Semarang III.

Kata kunci: pengetahuan, kualitas pelayanan, samsat keliling, pajak kendaraan bermotor

ABSTRACT

The study aims to determine the effect of tax knowledge, service quality, and the implementation of mobile Samsat on the compliance of motor vehicle taxpayers at the Semarang III Samsat Office. This type of research is descriptive quantitative. The data used in this study are ordinal data. The data source selected in this study is primary data. The population was 182.743 units, from these data 100 respondents were obtained using a non-probability sampling method with purposive sampling technique. Data collection was carried out through the distribution of questionnaires. Hypothesis testing in this study was performed using multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS version 26. The results of the tests showed that tax knowledge and service quality affect taxpayer compliance. However, the implementation of mobile Samsat does not affect the compliance of motor vehicle taxpayers at the Semarang III Samsat Office.

Keywords: *knowledge, service quality, mobile Samsat, motor vehicle tax*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Samsat Semarang III, sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Program Diploma IV (Sarjana Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, Semarang.

Penyusunan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang berperan memberikan semangat, arahan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Pada kesempatan ini, dengan rasa hormat dan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, Semarang.
2. Bapak Drs. Dul. Muid, M.Si., Akt., selaku Ketua Program Studi D4 Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, Semarang.
3. Ibu Maya Aresteria S.E., M.Si., Ak., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan motivasinya dengan sabar kepada penulis selama penyusunan skripsi.
4. Seluruh dosen dan staff Program Studi D4 Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, yang telah memberikan pengetahuan, pengalaman, dan bantuan yang sangat bermanfaat selama masa kuliah berlangsung.
5. Bapak dan Ibu selaku orang tua penulis yang sangat luar biasa. Bapak Riyadi dan Ibu Indarti yang tidak henti memberi kasih sayang, doa, pengorbanan, perhatian, semangat, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik. Terima kasih untuk semuanya, Bapak

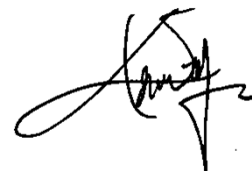
dan Ibu menjadi motivasi utama penulis untuk segera menuntaskan masa studinya.

6. Teristimewa saudara kandung kakak tercinta penulis Mas Faisal Ula dan Mas Dwi Putra Ariyanto, yang telah memberi kepercayaan, doa, dan dukungan finansial sampai sekarang hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabatku tersayang terkhusus Fadia, Billa, Alya, Erlista, Erska, Dilla, Cindy, Galuh, Mahen, dan Dimas, yang selalu memberi suka cita, keceriaan, dan semangat selama kuliah empat tahun di Universitas Diponegoro.
8. Teman-teman Akuntansi Perpajakan Angkatan 2020 yang telah menjadi teman seperjuangan dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas doa dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki skripsi ini di lain kesempatan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, 1 Juni 2024

Penulis,



Azahra Oktaviari

NIM. 40011420650148

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
1.4 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	14
2.1.1 Teori Atribusi	14
2.1.2 Pajak Kendaraan Bermotor.....	15
2.1.3 Pengetahuan Perpajakan	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.5 Samsat Keliling.....	19
2.1.6 Kepatuhan Perpajakan	19
2.2 Kerangka Pemikiran	27
2.3 Hipotesis	27
2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	27
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	29
2.3.2 Pengaruh Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	31

BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.1.1 Variabel Dependen.....	33
3.1.2 Variabel Independen	34
3.2 Populasi dan Sampel	38
3.3 Jenis dan Sumber Data	39
3.4 Metode Pengambilan Data	39
3.5 Metode Analisis	40
3.5.1 Statistik Deskriptif.....	40
3.5.2 Uji Kualitas Data	41
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.4 Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Definisi Objek Penelitian	45
4.2 Deskripsi Data Responden	46
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
4.3 Analisis Data	50
4.3.1 Statistik Deskriptif.....	50
4.3.2 Uji Kualitas Data	52
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.3.4 Uji Hipotesis	60
4.4 Analisis Data	67
4.4.1 Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Semarang III	67
4.4.2 Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Semarang III	68
4.4.3 Penerapan Samsat Keliling Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Semarang III	70
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73

5.2	Keterbatasan	74
5.3	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....		76
LAMPIRAN.....		80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Semarang.....	5
Tabel 1. 2 Pencapaian Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Semarang III Periode 2019 - 2023	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3. 1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	34
Tabel 3. 2 Indikator Pengetahuan Perpajakan	35
Tabel 3. 3 Indikator Kualitas Pelayanan	36
Tabel 3. 4 Indikator SAMSAT Keliling	37
Tabel 4. 1 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 4. 2 Berdasarkan Usia Responden.....	47
Tabel 4. 3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	48
Tabel 4. 4 Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Deskriptif	50
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 8 Uji Kolmogorov-Smirnov	57
Tabel 4. 9 Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4. 10 Uji Glejser	59
Tabel 4. 11 Analisis Regresi Linear Berganda	61
Tabel 4. 12 Uji Koefisien Determinasi.....	63
Tabel 4. 13 Uji Statistik F	64
Tabel 4. 14 Uji Statistik t.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4. 1 Uji Grafik Normal Plot.....	56
Gambar 4. 2 Uji Grafik Scatterplot.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran Surat Izin Penelitian	80
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 3 Hasil Tabulasi Data Variabel Pengetahuan Perpajakan	87
Lampiran 4 Hasil Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	90
Lampiran 5 Hasil Tabulasi Data Variabel Samsat Keliling	93
Lampiran 6 Hasil Tabulasi Data Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	96
Lampiran 7 Uji Deskriptif Statistik.....	99
Lampiran 8 Uji Kualitas Data	100
Lampiran 9 Uji Asumsi Klasik.....	105
Lampiran 10 Uji Hipotesis	106
Lampiran 11 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	108