

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK,
AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DAN
PENERAPAN E-SAMSAT TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA SEMARANG**



TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Diploma IV Akuntansi Perpajakan pada Program Diploma IV Akuntansi
Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

Bisri Alvan Sanjaya

40011420650285

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
AKUNTANSI PERPAJAKAN
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2024**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama : Bisri Alvan Sanjaya
Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650285
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/ Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Semarang

Semarang, 20 Juni 2024

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Maya Aresteria', is written over a light gray rectangular background.

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

NIP. 198707122019032013

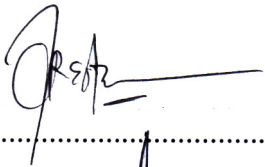
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama : Bisri Alvan Sanjaya
Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650285
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/ Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Akuntabilitas
Pelayanan Publik, dan Penerapan E-Samsat
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan
Bermotor di Kota Semarang

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 01 Juli 2024

Tim Penguji

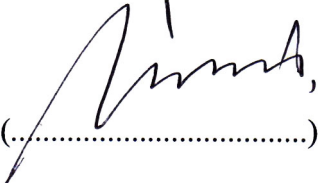
1. Maya Aresteria, S.E, M.Si., Akt


(.....)

2. Rifki Adhi Prasetyo, S.E., M.Ak.


(.....)

3. Drs. Dul Muid, M.Si.Akt.


(.....)

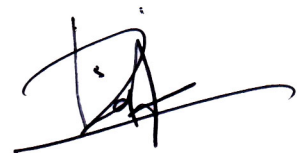
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya Bisri Alvan Sanjaya menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Semarang”** yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV 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 keseluruhan tulisan yang saya salin tiru, saya ambil dari tulisan orang lain atau tanpa memberikan pengakuan 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 hasil pemikiran saya sendiri berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 20 Juni 2024



Bisri Alvan Sanjaya

NIM. 40011420650285

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode slovin dan didapatkan sebanyak 100 wajib pajak. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah data sekunder dan data primer dengan kuesioner yang disebar pada responden dan diolah menggunakan SPSS versi 26 dan metode penentuan sampel *purposive sampling*. Sedangkan variabel yang digunakan adalah variabel independen dan dependen dengan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data regresi linier berganda. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang. Sedangkan, pada variabel akuntabilitas pelayanan publik dan penerapan e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang.

Kata kunci : pengetahuan pajak, akuntabilitas pelayanan publik, penerapan e-samsat, kepatuhan, pajak kendaraan bermotor.

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of tax knowledge, public service accountability, and the application of e-Samsat on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes in Semarang City. This study used the Slovin method and obtained as many as 100 taxpayers. The data collection methods used were secondary data and primary data with questionnaires distributed to respondents and processed using SPSS version 26 and the purposive sampling method. Meanwhile, the variables used are independent and dependent variables with the data analysis technique used is multiple linear regression data analysis. Based on the test results, it shows that the Tax Knowledge variable has a significant positive influence on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes in Semarang City. Meanwhile, the variables of public service accountability and the implementation of e-Samsat have no effect on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes in Semarang City.

Keywords: *tax knowledge, public service accountability, implementation of e-Samsat, compliance, motor vehicle tax.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan karunia-Nya dan shalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, dan Penerpan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Semarang”** Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat menyelesaikan Pendidikan Program Diploma (D-IV) pada Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari kendala dan hambatan, namun semua dapat teratasi berkat doa, bantuan, bimbingan, dorongan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Suharnomo S.E., M. Si., selaku Rektor Universitas Diponegoro;
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro;
3. Drs. Dul Muid, S.E., M.Si.,Akt. Selaku Ketua Program Studi Diploma IV Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro;
4. Maya Aresteria, S.E., M.Si.,Akt. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, motivasi serta arahan dalam pelaksanaan penyusunan skripsi;

5. Bapak dan Ibu Dosen, Karyawan serta staff di lingkungan Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro yang telah membantu proses penulis selama proses perkuliahan berlangsung;
6. Terkhusus kepada orang tua tercinta Ibu Susri, S.Pd. dan Bapak Suwarno. Orang tua hebat yang selalu memberikan kasih sayang, do'a dan motivasi dengan keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis. Terimakasih selalu memberikan dukungan tanpa henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan jenjang pendidikan sampai detik ini, semoga Allah SWT memberikan keberkahan untuk kedua orang tua penulis;
7. Kepada Setyarsih Naurma Suasri dan Novi Dewi Sanjaya selaku kakak penulis yang telah memberikan do'a, motivasi dan dukungan.
8. Sahabat penulis selama di bangku perkuliahan yang selalu menemani dalam empat tahun ini, Fathur Paksel, Reval Apey, Haji Akmal, Rizki, Rafh Kicik, Ricky Ucok, Aril botak, dan Heiqal Iting. Yang tak pernah berhenti memberikan candaan serta tawa selama empat tahun ini dan selalu memberikan semangat kepada penulis;
9. Sahabat penulis Ulayya Mahdi, Eka Mutira Kasih, Naufal Azhary Handoko, Dinda Rizki Pratiwi, dan Syifa Salindri. Yang tak pernah berhenti memberikan candaan dan memberikan semangat tanpa henti dalam kondisi apapun;
10. Sahat penulis dari Iwakmas Fahmi, Dafa, Jeki, Azam, Rere, Selvi, Arin, Ghina, Maul, Ola, dan Vilza. Yang tak pernah berhenti memberikan candaan dan memberikan semangat tanpa henti dalam kondisi apapun;

11. Kepada sahabat penulis yang di Purwokerto dan Bandung, Adit, Syafiq, Afdhal, Fani, Rudi, dan Ghani. Yang telah banyak mendukung dari jauh;
12. Teman-teman Akuntansi Perpajakan angkatan 2020 yang telah bersama-sama empat tahun ini bersama menempuh pembelajaran selama perkuliahan;
13. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan do'a, dukungan bombiingan, dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
14. Tak lupa mengucapkan terimakasih untuk diri sendiri. Terima kasih sudah melanjutkan perjuangan dari harapan Ibu Susri agar ketiga anaknya minimal menempuh sarjana semua.

Semarang 20, Juni 2024



Bisri Alvan Sanjaya

NIM. 40011420650285

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	12
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	13
1.3.1 Tujuan Penelitian	13
1.3.2 Manfaat Penelitian	13
1.4 Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Theory Planned Behavior.....	16
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
2.1.3 Pengetahuan Pajak	18
2.1.4 Akuntabilitas Pelayanan Publik	19
2.1.5 Penerapan e-Samsat	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran	27
2.4 Hipotesis Penelitian	27
2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	28
2.4.2 Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	29

2.4.3 Pengaruh Penerapan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Definisi Oprasional Variabel	32
3.1.1 Variabel Dependen (Y)	32
3.1.2 Variabel Independen (X).....	33
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	37
3.2.1 Populasi Penelitian	37
3.2.2 Sampel Penelitian.....	37
3.3 Jenis dan Sumber Data	39
3.4 Metode Pengumpulan Data	39
3.5 Uji Kualitas Data	40
3.5.1 Uji Validitas	40
3.5.2 Uji Reliabilitas	40
3.6 Metode Analisi Data.....	41
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	41
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	41
3.6.2.1 Uji Normalitas.....	41
3.6.2.2 Uji Multikolinearitas	42
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	42
3.6.4 Uji Hipotesis	44
3.6.4.1 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	44
3.6.4.1 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)	44
3.6.4.2 Uji Koefisien Determinasi	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Deskripsi Data	46
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	46
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	47
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	49
4.3 Hasil Analisis Data	49
4.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	51
4.4.1 Uji Validitas	51
4.4.2 Uji Reliabilitas	53
4.5 Uji Asumsi Klasik	54

4.5.1 Uji Normalitas.....	54
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	55
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.6 Uji Glejser	57
4.7 Uji Regresi Linier Berganda.....	58
4.7.1 Uji Hipotesis t	60
4.7.2 Uji F	62
4.8 Uji Koefisien Determinasi	63
4.9 Pembahasan Penelitian	64
4.9.1 Pengaruh Pengatahuan pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	64
4.9.2 Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib pajak.....	65
4.9.3 Pengaruh Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	66
BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Keterbatasan	69
5.3 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Tabel Oprasional Variabel	35
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	46
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas (Pengatahuan Pajak).....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas (Akuntabilitas Pelayanan Publik).....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas (Penerapan E-Samsat)	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas (Kepatuhan Wajib Pajak)	53
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.11 Uji Normalitas	55
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4. 13 Hasil Uji Glejser.....	58
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji t	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji F	62
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 2 Data Tabulasi Hasil Jawaban.....	75
Lampiran 3 Jawaban Kuesioner	78
Lampiran 4 Hasil Uji Analisis Deskriptif	82
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Pengetahuan Pajak (X1)	82
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Akuntabilitas Pelayanan Publik (X2)	83
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Penerapan E-Samsat (X3).....	84
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	85
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas Pengetahuan Pajak (X1).....	85
Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas Akuntabilitas Pelayanan Publik (X2).....	85
Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas Penerapan E-Samsat (X3)	86
Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	86
Lampiran 13 Hasil Uji Normalitas Data	86
Lampiran 14 Hasil Uji Multikolinieritas	87
Lampiran 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	87
Lampiran 16 Hasil Uji Glejser	88
Lampiran 17 Hasil Uji Regresi Berganda	88
Lampiran 18 Hasil Uji t	88
Lampiran 19 Hasil Uji F	89
Lampiran 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	89