

**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK,
PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

(Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Semarang I)



TUGAS AKHIR/SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

Grecilda Daffa Rennanda Putri

40011420650187

**PROGRAM DIPLOMA IV AKUNTANSI PERPAJAKAN
SEKOLAH VOKASI**

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

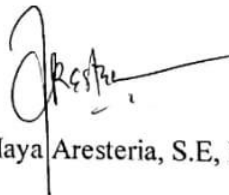
2024

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama Penyusun : Grecilda Daffa Rennanda Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650187
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak dan
Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib
Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Semarang I)

Semarang, 11 Juli 2024

Dosen Pembimbing



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

NIP. 198707122019032013

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Grecilda Daffa Rennanda Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650187
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak dan Kuliatas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Semarang I)

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 24 Juli 2024

Tim Penguji

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

(.....)

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

(.....)

3. Rissa Anandita, S.E., M.Ak., Ak., CA.

(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya Grecilda Daffa Rennanda Putri, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Semarang I) 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 hasil

pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 11 Juli 2024

Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink, consisting of a vertical line with several loops and a horizontal stroke across the middle.

Grecilda Daffa Rennanda Putri

NIM.40011420650187

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti pengaruh sosialisasi pajak, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi kasus wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Semarang I). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang dihitung berdasarkan rumus Slovin dengan metode penentuan sampel adalah metode *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner. Terdapat beberapa metode penelitian yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian ini di antaranya adalah analisis statistika deskriptif, uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi berganda, uji t dan uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Semarang I).

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak

ABSTRACT

The purpose of this research is to obtain evidence of the influence of tax socialization, tax knowledge and tax service quality on motor vehicle taxpayer compliance (Case study of motor vehicle taxpayers at SAMSAT Semarang I). The number of samples used in this research was 100 respondents who were calculated based on the Slovin formula with the sample determination method being the simple random sampling method. Data collection was carried out using the questionnaire method. There are several research methods used to achieve the objectives of this research, including descriptive statistical analysis, validity test, reliability test, classical assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), multiple regression analysis, and t test. The results of this research indicate that tax socialization, tax knowledge, and service quality have a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance at SAMSAT Semarang I).

Keywords: *compliance taxpayers vehicles, socialization tax, tax knowledge, tax quality of services*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan kurnia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan lancar.

Skripsi dengan judul “Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Semarang I)” ini ditulis guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Akuntansi, pada Program Studi Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penulisan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
2. Drs. Dul Muid, S.E., M.Si., Akt. selaku Ketua Program Studi D4 Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
3. 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. Kedua Orang Tua penulis, Bapak Prabowo dan Ibu Rochmiyatun telah senantiasa memberikan kasih sayang, pengorbanan, perhatian, dukungan, doa, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik. Terima kasih semuanya, Bapak dan Ibu menjadi motivasi utama penulis untuk segera menuntaskan studi ini.
5. Saudara kandung penulis yaitu Arjuna Iqbal Shidiqia yang telah memberikan dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman tercinta yaitu Agung Satria Nugraha yang telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabatku yaitu Lintang Aisha, Maria Dhevianti, Vania Sahda, Fannisa Nabahati, dan Lufti Ayu yang telah memberikan dukungan dan semangat selama kuliah dan menemani hingga masa akhir perkuliahan.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas doa dan dukungannya.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan proposal skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan yang jauh dari kata sempurna, sehingga penulis membutuhkan kritik serta saran yang membangun untuk melengkapi kesempurnaan proposal skripsi ini.

Semarang, 11 Juli 2024

A handwritten signature in black ink, featuring a stylized, cursive script with a prominent vertical stroke and a horizontal loop.

Grecilda Daffa Rennanda Putri

NIM.40011420650187

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.4 Sistematika Penelitian.....	11
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Teori Atribusi	14
2.1.2 Teori Kepatuhan (Compliance Theory)	15
2.1.3 Pajak.....	16
2.1.4 Sosialisasi Pajak.....	19
2.1.5 Pengetahuan Pajak.....	19

2.1.6 Kualitas Pelayanan Pajak	20
2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Konseptual.....	28
2.4 Hipotesis Penelitian	29
2.4.1 Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor	29
2.4.2 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor	30
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor.....	31
BAB III	35
METODE PENELITIAN	35
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.1.1 Variable Dependen.....	35
3.1.2 Variable Independen	37
3.2 Populasi dan Sampel	46
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	47
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	48
3.5. Metode Analisis Data.....	48
3.5.1 Analisis Statistika Deskriptif.....	49
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	49
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	50
3.5.3 Analisis Regresi Berganda	52
BAB IV	56
HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	56
4.2 Analisis Data.....	61
4.3 Interpretasi Hasil.....	77
BAB V	82
PENUTUP	82

5.1 Kesimpulan	82
5.2 Keterbatasan.....	82
5.3 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penunggak Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Semarang I Tahun 2019-2022	5
Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2019-2022.....	5
Table 1.3 Tabel Pendapatan dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Semarang 1 Tahun 2019-2022.....	6
Tabel 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Mempraktikkan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	36
Tabel 3.2 Mempraktikkan Variabel Sosialisasi Perpajakan	38
Tabel 3.3 Mempraktikkan Variabel Pengetahuan Wajib Pajak.....	41
Tabel 3.4 Mempraktikkan Variabel Kualitas Pelayanan Pajak	45
Tabel 4.1 Rician penyebaran dan pengembalian kuesioner	56
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Penghasilan	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif	62
Tabel 4.8 Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	64
Tabel 4.9 Validitas Variabel Sosialisasi Pajak	65
Tabel 4.10 Validitas Variabel Pengetahuan Pajak.....	65
Tabel 4.11 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.12 Reliabilitas Y	67
Tabel 4.13 Reliabilitas X1	67

Tabel 4.14 Reliabilitas X2	67
Tabel 4.15 Reliabilitas X3	67
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas.....	68
Tabel 4.17 Uji Multikolinieritas	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	71
Tabel 4.19 Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi	74
Tabel 4.21 Uji Statistik F.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Scatterplot.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	89
Lampiran 2 Surat Balasan dari Bapenda Jawa Tengah	90
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	91
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner	98
Lampiran 5 Hasil Output SPSS	110
Lampiran 6 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	118