

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

(Studi Kasus Pada UPPD/SAMSAT Kota Semarang III)



TUGAS AKHIR

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

Disusun oleh:
Ahmad Dzaky Ferdi Susanto
40011421650323

PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
AKUNTANSI PERPAJAKAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2025

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama penyusun : Ahmad Dzaky Ferdi Susanto
Nomor induk mahasiswa : 40011421650323
Fakultas : Sekolah vokasi
Program studi : D4 Akuntansi Perpajakan
Judul tugas akhir/skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi
Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus
terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak
Kendaraan Bermotor

Semarang, 08 Juli 2025
Dosen Pembimbing



DEDDY SULESTIYONO, SE., ST., MM
NIP. H.7.198709262019111001

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Ahmad Dzaky Ferdi Susanto
Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650323
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : S.Tr. Akuntansi Perpajakan
Judul Akhir/Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak,
dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap
Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 28 Juli 2025

Tim Penguji

1. Deddy Sulestiyono SE., ST., MM. (.....)
2. Rissa Anandita, S.E., M.Ak., Ak.,
CA. (.....)
3. Rifki Adhi Prasetyo, S.E., M.Ak. (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Ahmad Dzaky Ferdi Susanto menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul: “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor”. 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 tugas akhir 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/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 bertentang 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, 08 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Ahmad Dzaky Ferdi Susanto
NIM 40011421650323

ABSTRAK

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan suatu kendaraan bermotor yang harus dibayarkan oleh wajib pajak sebagai salah satu penerimaan pajak daerah. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 1) Merupakan wajib pajak kendaraan bermotor (Roda Dua/Empat). 2) Telah terdaftar di UPPD/Samsat Kota Semarang III. 3) Tidak memiliki tunggakan pajak kendaraan lebih dari dua tahun. Hasil penelitian menghasilkan pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan dan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor

ABSTRACT

Motor vehicle tax is on the ownership of a motor vehicle that must be paid by taxpayers as one of the regional tax revenues. This study aims to examine tax knowledge, tax sanctions, and the quality of fiscal service in fulfilling motor vehicle tax payment obligation. This study uses a quantitative method with convenience sampling for sample collection. The population used in this study are: 1) Motor vehicle taxpayers (two wheeled/four wheeled). 2) Registered with UPPD/Samsat Semarang City III. 3) Do not have motor vehicle tax arrears for more than two years. The results show that tax knowledge and tax sanctions significantly influence, while the quality of fiscal service does not significantly influence motor vehicle tax payment compliance.

Keywords: *tax knowledge, tax sanctions, quality of fiscal services, motor vehicle tax payment compliance*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor” sebagai syarat untuk mencapai kelulusan pada Program Diploma IV Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Skripsi ini dapat diselesaikan oleh penulis dengan baik dan tepat waktu yang tentunya dibalik selesainya skripsi ini terdapat banyak pihak yang berperan untuk selalu memberikan semangat, motivasi, bantuan, dan doa yang luar biasa. Seiring dengan penyusunan skripsi ini peneliti secara tulus mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. Selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
3. Apip S.E., selaku Ketua Program Studi D-IV Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
4. Deddy Sulestiyono, SE., ST., MM Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan serta arahannya kepada penulis.

5. Setiap kali aku melihat kedua orang tuaku, aku punya seribu alasan kenapa aku harus berhasil, harus bisa membuat bangga, dan harus buat ayah mamah bahagia. Dibalik perjuangan orang tuaku ada banyak cara yang telah kalian lakukan untukku yang mungkin gabisa dibalas pakai cara apapun. Maka dari itu untuk Ayahku Sigit Susanto dan Mamahku Anne Paprina aku sebagai anakmu ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya karena telah menjadi saksi perjalananku atas apa yang sudah aku mulai selama ini, dan tetap temani aku yaa untuk perjalananku selanjutnya.
6. Untuk adikku tercinta Tanaya Safitri kk tunggu di Keperawatan Undip
7. Untuk anggota PHK Muhammad Alif A, M.Irfan Hamas, Reza Nugraha MC, saya ingin mengucapkan terimakasih karena telah di support dari awal tes undip hingga menuju kelulusan ini.
8. Kepada keluarga kedua penulis di semarang yaitu Dogbuls yang beranggotakan Achmad Fahri, Farhan Thamrin, Rifqi Izzan, Dimas Rifan, Rafli Rahadiyan, Nizar Azmi, Putra Nugroho, Yoel Mario, Irham Abdillah, Ali Fakhriko, Ranggara Aditya.
9. Untuk teman wanita Annisa Sabrina & Khalisa Putri terimakasih karena telah membantu selama perkuliahan ini.
10. Untuk Burjo Gemilang, SS, Pamekaran, Penyetan Pandawa terimakasih telah memberikan ruang yang baik untuk penulis.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.3.1 Tujuan dari penelitian ini antara lain.....	10
1.3.2 Kegunaan dari penelitian ini antara lain	10
1.4 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	13
2.1.1 Teori Atribusi	13
2.1.2 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	14
2.1.3 Kepatuhan Pembayaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	15
2.1.4 Pengetahuan Perpajakan.....	16
2.1.5 Sanksi Pajak	17
2.1.6 Kualitas Pelayanan Fiskus.....	19
2.1.7 Penelitian Terdahulu.....	20
2.2 Kerangka Pemikiran	24
2.3 Hipotesis Penelitian	24
2.3.1 Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	25

2.3.2 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	26
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Definisi Operasional Variabel	29
3.1.1 Variabel Dependen	29
3.1.2 Variabel Independen.....	30
3.2 Populasi dan Sampel	32
3.2.1 Populasi	32
3.2.2 Sampling.....	32
3.3 Jenis Data dan Sumber Data	34
3.4 Metode Pengumpulan Data	34
3.5 Metode Analisis.....	35
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian.....	35
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	35
3.5.3 Analisa Regresi	37
3.5.4 Uji Hipotesis.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	39
4.2 Deskripsi Data Responden.....	40
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	42
4.3 Analisis Data	43
4.3.1 Uji Instrumen Penelitian.....	43
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	45
4.3.3 Analisis Regresi.....	48
4.3.4 Uji Hipotesis.....	49
4.4 Interpretasi Hasil.....	53

4.4.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan.....	53
4.4.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	54
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	55
BAB V KESIMPULAN	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Keterbatasan	58
5.3 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penerimaan Kendaraan Bermotor Kota Semarang Tahun 2024.....	3
Tabel 1. 2 Data Realisasi Pendapatan PKB Samsat Kota Semarang III Tahun	5
Tabel 1. 3 Jumlah Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Semarang III Tahun 2020-2024	6
Tabel 3. 1 Indikator Kepatuhan Pembayaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.	30
Tabel 3. 2 Indikator Pengetahuan Perpajakan.....	31
Tabel 3. 3 Indikator Sanksi Pajak.....	31
Tabel 3. 4 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus	32
Tabel 3. 5 Skala Likert	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kendaraan.....	43
Tabel 4. 5 Uji Validitas	44
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Kolmogrov-Smirnov Test	45
Tabel 4. 8 Uji Multikolinieritas	46
Tabel 4. 9 Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser.....	47
Tabel 4. 10 Uji Regresi Linear Berganda.....	48
Tabel 4. 11 Uji Statistik t.....	49
Tabel 4. 12 Uji Statistik F	51
Tabel 4. 13 Uji Koefisien Determinasi.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	65
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian/Pengambilan Data di BAPENDA	66
Lampiran 3 Kuesioner	67
Lampiran 4 Hasil Tabulasi Data Variabel Pengetahuan Perpajakan (X1)	70
Lampiran 5 Hasil Tabulasi Data Variabel Sanksi Pajak	73
Lampiran 6 Hasil Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus.....	76
Lampiran 7 Hasil Tabulasi Data Variabel Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	79
Lampiran 8 Uji Validitas Data Pengetahuan Perpajakan	82
Lampiran 9 Uji Validitas Data Sanksi Pajak.....	83
Lampiran 10 Uji Validitas Data Kualitas Pelayanan Fiskus	84
Lampiran 11 Uji Validitas Data Kepatuhan Pembayaran Pajak	85
Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas Data Pengetahuan Perpajakan	86
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas Data Sanksi Pajak.....	86
Lampiran 14 Hasil Uji Reliabilitas Data Kualitas Pelayanan Fiskus	86
Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas Data Kepatuhan Pembayaran Pajak	86
Lampiran 16 Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas	87
Lampiran 17 Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Multikolonieritas.....	87
Lampiran 18 Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Heteroskedastisitas.....	87
Lampiran 19 Hasil Uji Hipotesis Analisis Regresi Linier Berganda.....	88
Lampiran 20 Hasil Uji Hipotesis Uji Koefisien Determinasi.....	88
Lampiran 21 Hasil Uji Hipotesis Uji F	88
Lampiran 22 Hasil Uji Hipotesis Uji t.....	88
Lampiran 23 Dokumentasi Pengambilan Data dalam Pengisian Kuesioner	89