

**PENGARUH PENGETAHUAN, PELAYANAN  
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP  
KETAATAN WAJIB PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DENGAN APLIKASI SISTEM  
ADMINISTRASI KENDARAAN PAJAK ONLINE  
(NEW SAKPOLE) SEBAGAI VARIABEL  
MODERASI**



**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:

**Rizki Adi Pramono**

**40011419650290**

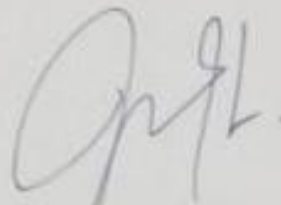
**PROGRAM DIPLOMA IV (SARJANA TERAPAN)  
AKUNTANSI PERPAJAKAN  
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2023**

## PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama Penyusun : Rizki Adi Pramono  
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650290  
Fakultas : Sekolah Vokasi  
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan  
Judul Tugas Akhir/Skripsi : PENGARUH PENGETAHUAN, PELAYANAN  
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP  
KETAATAN WAJIB PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DENGAN APLIKASI SISTEM  
ADMINISTRASI PAJAK ONLINE (NEW  
SAKPOLE) SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Semarang, 7 Juli 2023

Dosen Pembimbing



Alfita Rahmayani, S.E., M.Ak

NIP.199209302020122017

## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Rizki Adi Pramono  
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650290  
Fakultas : Sekolah Vokasi  
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan  
Judul Tugas Akhir/Skripsi : PENGARUH PENGETAHUAN, PELAYANAN  
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP  
KETAATAN WAJIB PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DENGAN APLIKASI SISTEM  
ADMINISTRASI KENDARAAN PAJAK  
ONLINE (NEW SAKPOLE) SEBAGAI  
VARIABEL MODERASI

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal... 7 Juli 2023 .....

Tim Penguji

1. Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak. (.....)

2. Rissa Anandita, S.E., M.Ak., Ak., CA. (.....)

3. Dian Kusuma Wardhani, S.A., M.A. (.....)

## **PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya Rizki Adi Pramono, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul “PENGARUH PENGETAHUAN, PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KETAATAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN APLIKASI SISTEM ADMINISTRASI PAJAK ONLINE (NEW SAKPOLE) SEBAGAI VARIABEL MODERASI”, 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, Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Rizki Adi Pramono

NIM. 40011419650290

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian terkait pengaruh pengetahuan, pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimoderasi aplikasi New SAKPOLE di Kabupaten Tegal. Jenis Penelitian adalah deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah wajib pajak Samsat Kabupaten Tegal dengan jumlah pada tahun 2022 sebanyak 3,315 Wajib Pajak. Sedangkan sampel penelitian 100 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel adalah *Purposive Sampling*. Alat pengumpulan data adalah metode kuesioner. Alat analisis data adalah analisis regresi moderasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) pengetahuan perpajakan berpengaruh positif, 2) pelayanan perpajakan berpengaruh positif, 3) sanksi perpajakan berpengaruh positif, 4) pengetahuan perpajakan yang dimoderasi aplikasi New SAKPOLE berpengaruh positif, 5) pelayanan perpajakan yang dimoderasi aplikasi New SAKPOLE berpengaruh positif, 6) sanksi perpajakan yang dimoderasi aplikasi New SAKPOLE berpengaruh positif terhadap ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal.

Kata kunci: Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Ketaatan Wajib Pajak, Aplikasi New SAKPOLE.

## **ABSTRACT**

*This study aims to conduct tests regarding the influence of knowledge, services and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance moderated by the New SAKPOLE application in Tegal Regency. This type of research is quantitative descriptive. The research population is the Samsat Taxpayers of Tegal Regency with a total of 3,315 Taxpayers in 2022. While the research sample is 100 taxpayers. The sampling technique is Purposive Sampling. Data collection tool is a questionnaire method. Data analysis tool is moderation regression analysis. The results of this study indicate that 1) tax knowledge has a positive effect, 2) tax services have a positive effect, 3) tax sanctions have a positive effect, 4) tax knowledge moderated by the New SAKPOLE application has a positive effect, 5) tax services moderated by the New SAKPOLE application have a positive effect, 6) tax sanctions moderated by the New SAKPOLE application have a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance in Tegal Regency.*

*Keyword: Tax Knowledge, Tax Services, Tax Sanctions, Taxpayer Obedience, New SAKPOLE Application.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul "**Pengaruh Pengetahuan, Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Ketaatan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Aplikasi Sistem Administrasi Pajak Online (New SAKPOLE) Sebagai Variabel Moderasi**" dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi dalam rangka menyelesaikan Program Studi D4 Akuntansi Perpajakan pada Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, maka dari itu peneliti mengharapkan saran dan masukan untuk menyempurnakan penelitian pada agenda berikutnya.

Selama penyusunan skripsi ini penulis telah menerima bimbingan, pengarahan, motivasi, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof.Dr. Yos Johan Utama, S.H.,M.Hum selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Prof.Dr.Ir. Budiyo, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Drs. Dul Muid, M.Si selaku Ketua Program Studi D4 Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro.
4. Marsono, S.E.,M.Adv.Acc selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan.
5. Alfita Rakhmayani, S.E.,M.Ak selaku dosen pembimbing I yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Effieliena Nur'aini Fisikaningputri Purweinanti, S.E.,Akt.,M.M.,M.Fin.An selaku dosen pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.

7. Seluruh dosen D4 Akuntansi Perpajakan yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah
8. Seluruh tenaga administrasi akademik dan karyawan Universitas Diponegoro.
9. Ayah, Ibu, dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kak Ismi yang memberikan dukungan, semangat dan doa, sehingga penulis tetap semangat mengerjakan skripsi ini.
11. Bambang, Bagas, Bimo, M.Hilmi, Hafiz, Hilmi.N yang selalu belajar bersama dalam menyempurnakan skripsi ini..
12. Semua teman satu kelasku yang menjadi sahabat yang baik saat berkuliah di Universitas Diponegoro.
13. Seluruh pengurus Vocational Tax Corner Universitas Diponegoro yang memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
14. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, Oleh sebab itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Semarang, Juli 2023

Rizki Adi Pramono

NIM. 40011419650290



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian .....	11
1.5 Sistematika Penulisan .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori .....	14
2.1.1 Teori Atribusi.....	14
2.1.2 <i>Theory Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	15
2.1.3 Variabel Penelitian .....	16
2.1.4 Ketaatan Wajib Pajak.....	16
2.1.5 Pengetahuan Perpajakan.....	17
2.1.6 Pelayanan Perpajakan.....	18
2.1.7 Sanksi Perpajakan .....	18
2.1.8 Aplikasi New SAKPOLE.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran .....	23
2.4 Hipotesis .....	23
2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Ketaatan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	23
2.4.2 Pengaruh Pelayanan Perpajakan dan Ketaatan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	24

2.4.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Ketaatan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	25
2.4.4 Pengaruh Aplikasi New SAKPOLE Terhadap Hubungan Pengetahuan Perpajakan dan Ketaatan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	26
2.4.5 Pengaruh Aplikasi New SAKPOLE Terhadap Hubungan Antara Pelayanan Perpajakan dan Ketaatan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	27
2.4.6 Pengaruh Aplikasi New SAKPOLE Terhadap Hubungan Antara Sanksi Perpajakan dan Ketaatan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Definisi Operasional Variabel .....	30
3.1.1 Variabel Dependen.....	30
3.1.2 Variabel Independen .....	31
3.1.3 Variabel Moderasi.....	33
3.2 Populasi dan Sampel.....	33
3.2.1 Populasi .....	33
3.2.2 Sampel.....	34
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	35
3.3.1 Jenis Data .....	35
3.3.2 Sumber Data.....	36
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	36
3.5 Uji Kualitas Data .....	37
3.5.1 Uji Validitas .....	37
3.5.2 Uji Realibilitas .....	37
3.6 Metode Analisis.....	38
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	38
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	39
3.6.3 Analisis Regresi Moderasi .....	41
3.6.4 Uji Hipotesis.....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	44
4.1.1 Klasifikasi Responden.....	44
4.2 Analisis Data.....	47
4.2.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	49

4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	51
4.2.4 Hasil Analisis Regresi Moderasi .....	54
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis .....	59
4.3 Interpretasi Hasil.....	65
4.3.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Ketaatan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	65
4.3.2 Pengaruh Pelayanan Perpajakan dan Ketaatan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	66
4.3.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Ketaatan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	67
4.3.4 Pengaruh Aplikasi New SAKPOLE Terhadap Hubungan Pengetahuan Perpajakan dan Ketaatan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	68
4.3.5 Pengaruh Aplikasi New SAKPOLE Terhadap Hubungan Pelayanan Perpajakan dan Ketaatan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	69
4.3.6 Pengaruh Aplikasi New SAKPOLE Terhadap Hubungan Sanksi Perpajakan dan Ketaatan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor....	70
BAB V PENUTUP.....	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Keterbatasan .....	74
5.3 Saran .....	75
DAFTAR PUSTAKA .....	76
LAMPIRAN.....	78

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kajian Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 4. 1 Hasil Penyaluran Kuesioner.....	44
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4. 3 Usia .....	45
Tabel 4. 4 Pekerjaan.....	46
Tabel 4. 5 Tingkat Pendidikan .....	46
Tabel 4. 6 Pendapatan .....	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4. 9 Analisis Statistik Deskriptif .....	50
Tabel 4. 10 Uji Normalitas.....	52
Tabel 4. 11 Uji Multikolonieritas.....	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heterodastisitas.....	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji Persamaan Regresi Model Pertama .....	54
Tabel 4. 14 Hasil Uji Persamaan Regresi Model Kedua .....	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji Persamaan Regresi Model Ketiga .....	57
Tabel 4. 16 Hasil Uji Parsial .....	59
Tabel 4. 17 Hasil Uji Anova .....	62
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	64

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	23

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Izin Penelitian .....	78
Lampiran 2 Permohonan Izin Ambil Data .....	79
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian .....	80
Lampiran 4 Tabulasi Responden Penelitian .....	82
Lampiran 5 Hasil Uji Realibilitas .....	97
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan .....	98
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Pelayanan Perpajakan .....	99
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan .....	100
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Ketaatan Wajib Pajak .....	101
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Aplikasi New SAKPOLE .....	102
Lampiran 11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	102
Lampiran 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	103
Lampiran 13 Hasil Uji t .....	103
Lampiran 14 Hasil Uji Anova .....	104
Lampiran 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	104