

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK
KESADARAN PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA SEMARANG**



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:

Kurnia Alfina Riza

40011419650199

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

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama Penyusun : Kurnia Alfina Riza
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650199
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D IV Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak,
dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota
Semarang

Semarang, 12 Juni 2023

Dosen Pembimbing



Dr. Andri Prastiwi, S.E.,M.Si., Akt.

NIP. 196708141998022001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Kurnia Alfina Riza
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650199
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D IV Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak,
dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota
Semarang

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 11 Juli 2023

Tim Penguji

1. Dr. Andri Prastiwi, SE., M.Si. Akt. (.....)
2. Dr. Etna Nur Afri Yuyetta, SE., Akt., M.Si. (.....)
3. Drs. Dul Muid, M.Si. Akt. (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Kurnia Alfina Riza, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Semarang 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, 22 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Kurnia Alfina Riza

NIM. 40011419650199

ABSTRACT

Taxes are the most important source of funds for state revenues. To increase taxpayer compliance, the government must strive to make tax payments run smoothly. Therefore, it is important to have the willingness of taxpayers to fulfill their tax obligations. Factors that cause taxpayers to be reluctant to fulfill their tax obligations include tax knowledge, tax awareness, and the quality of tax authorities' services. This study aims to examine and analyze the effect of tax knowledge, tax awareness, and quality of tax authorities services on motor vehicle taxpayer compliance in the city of Semarang.

In this study, the sample used was all motorized vehicle taxpayers who were registered at the SAMSAT Office in Semarang, as many as 100 respondents. Samples were taken by accidental sampling method. Data analysis used in this study is multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that the variables of tax knowledge, tax awareness, and quality of tax administration services have a positive and significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: *Tax Knowledge, Tax Awareness, Fiscal Service Quality, Taxpayer Compliance.*

ABSTRAK

Pajak merupakan sumber dana yang paling utama bagi penerimaan pendapatan negara. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah harus berupaya agar pembayaran pajak berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, penting adanya kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Faktor-faktor yang menyebabkan wajib pajak enggan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya diantaranya pengetahuan pajak, kesadaran pajak, dan kualitas pelayanan fiskus. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang.

Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Semarang sebanyak 100 responden. Sampel diambil dengan metode *accidental sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pajak, kesadaran pajak, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilalamin puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Semarang”. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro, Semarang.

Mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulisan, skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan jauh dari kata sempurna, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih dan Alhamdulillah Jaza Kumullahu Khoiro kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang sangat berharga. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H, M.Hum., selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Prof Dr. Ir. Budiyo, M.Si., selaku Dekanat Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
3. Drs. Dul Mu'id, M.Si., Akt., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro
4. Dr. Andri Prastiwi, S.E., M.Si., Akt., selaku dosen pembimbing peneliti yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, dan ilmu pengetahuannya selama penyusunan skripsi hingga skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Herry Laksito, S.E., Ak., M.Adv.Acc selaku Dosen Wali yang telah senantiasa menyertai selama 4 tahun kuliah di Universitas ini.

6. Seluruh jajaran Dosen dan Staff Program Studi Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan luas kepada peneliti selama perkuliahan.
7. Kepala Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah dan Kepala Kantor SAMSAT Kota Semarang yang telah memberikan izin peneliti dalam melakukan penelitian.
8. Seluruh Wajib Pajak yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian.
9. Kedua orang tua peneliti yaitu Bapak Bejo Tulus dan Mama Kurniawati serta kakak, adik, ponakan, dan keluarga besar peneliti yang selalu memberikan semangat, doa, perhatian serta kasih sayang kepada peneliti.
10. Sahabat peneliti Dina Torichul Janah, Putri Arum Sari, Shafira Desty Zulfiana, Liza Tabi'ah, Amalia Hidayati, dan Sahrizal Irgalana Putra yang selalu mendukung peneliti dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
11. Pengurus, Dewan Guru, dan seluruh santri Pondok Pesantren Mahasiswa (PPM) Al-hikmah yang telah mendukung dan membersamai peneliti dalam proses menuntut ilmu.
12. Teman-teman seperjuangan Program Studi Akuntansi Perpajakan 2019 khususnya "Akun Pajak INJO" yaitu Mita, Diva, Sadam, dan Setya yang telah membersamai peneliti dalam proses menuntut ilmu.
13. Untuk diri sendiri yang telah bertahan dan berjuang dalam proses penyusunan skripsi.
14. Semua pihak yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Semarang, 22 Juni 2023



Peneliti

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	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	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Kegunaan Penelitian	7
1.4 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	9
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	9
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak	11
2.1.3 Pengetahuan Pajak	12
2.1.4 Kesadaran Pajak.....	13
2.1.5 Kualitas Pelayanan Fiskus	14
2.1.6 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Kerangka Pemikiran	19
2.3 Hipotesis.....	20
2.3.1 Pengaruh Pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	20

2.3.2 Pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	21
2.3.3 Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak ..	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Definisi Operasional Variabel	23
3.1.1 Variabel Dependen	23
3.1.2 Variabel Independen	23
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.2.1 Populasi.....	27
3.2.2 Sampel	27
3.3 Jenis dan Sumber Data	28
3.4 Metode Pengumpulan Data	29
3.5 Metode Analisis.....	30
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	31
3.5.2 Uji Instrumen Penelitian	31
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.5.4 Uji Model.....	34
3.5.5 Uji Hipotesis (Uji Statistik t)	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	36
4.2 Deskripsi Data Responden	37
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	38
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	39
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	40
4.2.5 Karakteristik Berdasarkan Lokasi Pembayaran.....	40
4.3 Analisis Data	41
4.3.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	41
4.3.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	42
4.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	44
4.3.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4.3.5 Hasil Uji Model	49

4.3.6 Hasil Uji Hipotesis (Uji Statistik t).....	51
4.4 Interpretasi Hasil	52
4.4.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	52
4.4.2 Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	52
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	53
BAB V PENUTUP.....	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Keterbatasan	54
5.3 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan PKB Provinsi Jawa Tengah 2016-2021	2
Tabel 1.2 Data Tunggalan di SAMSAT Semarang III Per Kecamatan Tahun 2018/2019 per 22 Januari 2020	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional	25
Tabel 4.1 Distribusi Sampel	37
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 4.3 Usia Responden	39
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden	39
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden	40
Tabel 4.6 Lokasi Pembayaran Responden	41
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikoloniaritas	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Statistik f	50
Tabel 4.16 Hasil Uji Statistik t	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4.1 Hasil Uji Noermalitas	45
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	67
Lampiran 3 Hasil Output SPSS.....	70
Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian	82
Lampiran 5 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	84