

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS,
PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN
PENERAPAN SISTEM E-SAMSAT (NEW
SAKPOLE) TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR**

(Studi Kasus Pada UPPD/SAMSAT Kota Semarang III)



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:

Alya Nuril Aida

40011420650099

PROGRAM DIPLOMA-IV (SARJANA TERAPAN)

AKUNTANSI PERPAJAKAN

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2024

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama : Alya Nuril Aida
Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650099
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus,
Pengetahuan Perpajakan, dan Penerapan Sistem
E-Samsat Terhadap Kepatuhan Pembayaran
Pajak Kendaraan Bermotor

Semarang, 21 Juni 2024

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Dra. Naili Farida, M.Si.

NIP. 196204121989022001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama : Alya Nuril Aida
Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650099
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus,
Pengetahuan Perpajakan, dan Penerapan Sistem
E-Samsat Terhadap Kepatuhan Pembayaran
Pajak Kendaraan Bermotor

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 28 Juni 2024

Tim Penguji

1. Prof. Dr. Dra. Naili Farida, M.Si.

()

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

()

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

()

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Alya Nuril Aida, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan, dan Penerapan Sistem E-Samsat (New Sakpole) 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 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/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, 28 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Alya Nuril Aida

NIM 40011420650099

ABSTRAK

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dari penguasaan kendaraan bermotor yang harus dibayarkan oleh wajib pajak negara sebagai salah satu penerimaan pajak daerah. Tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk menguji kualitas pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan dan penerapan sistem e-samsat (New Sakpole) dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang berada di Samsat Kota Semarang III. Hasil penelitian menghasilkan kualitas pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan dan penerapan sisten e-samsat (new sakpole) tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: kualitas pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan, penerapan sistem e-samsat, kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor

ABSTRACT

Motor vehicle tax is a tax on the ownership of motorized vehicles which must be paid by state taxpayers as part of regional tax revenue. The aim of this research is to test the quality of tax authorities' services, knowledge of taxation and the application of the e-samsat system (New Sakpole) in carrying out their obligations to pay motor vehicle tax. This research uses quantitative research methods and primary data types with sampling using purposive sampling. The population used in this research is motor vehicle taxpayers in the Semarang City Samsat III. The results of the research showed that the quality of tax services and tax knowledge had a significant effect and the implementation of the e-samsat system (new sakpole) had no significant effect on compliance with motor vehicle tax payments.

Keywords: *quality of tax services, knowledge of taxation, implementation of the e-samsat system, compliance with motor vehicle tax payments*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahuwata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan, dan Penerapan Sistem E-Samsat (New Sakpole) 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. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
2. Bapak Drs. Dul Muid, M.Si., Akt., selaku Ketua Program Studi D4 Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Prof. Dr. Dra. Naili Farida, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan selalu memberi motivasi pada penulis sehingga terus berproses dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Clara Yully Diana Ekaristi, S.E.,M.Acc selaku Dosen Wali yang selalu memberikan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi.

5. Seluruh Bapak/Ibu dosen dan staff Program Studi D4 Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmunya yang sangat bermanfaat untuk bekal penulis dikemudian hari.
6. Ayah dan Mama selaku orang tua penulis yang sangat luar biasa yaitu Bapak Achmad Yani dan Ibu Batin Surohening yang tiada henti selalu memberikan semangat, perhatian, pengorbanan, motivasi, tenaga, dan doa yang luar biasa sehingga dalam menyelesaikan skripsi ini dimudahkan. Terima kasih untuk segalanya ya yah, mah, akhirnya adek bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Kakak kandung tercinta satu-satunya penulis, Mbak Nadya Nurul Islami yang selalu memberikan segalanya yang penulis butuhkan. Terima kasih telah memberikan kebahagiaan, doa, dan segala supportnya untuk adiknya tercinta ini.
8. Sahabat yang paling sering penulis repotin selama diperkuliahan maupun diluar perkuliahan zea, terima kasih untuk segala bantuan, support, dan sebagai pengingat untuk selalu mengerjakan skripsi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Sahabat-sahabat penulis tersayang Billa, Fadia, Hajar, Hani, Jessica, Cindy, Naza, Andin, Yara yang memberikan semangat, suka cita, dorongan utnuk tidak malas mengerjakan skripsi dan cerita selama masa perkuliahan selama empat tahun.

10. Sahabat tersayang penulis SMA, bantal leher Ale, Apow, Ersal, Neb, Azni, Valen, Nilam, Icak, Hana yang selalu memberikan dorongan semangat dan motivasi untuk mengerjakan skripsi.

11. Teman-teman seperjuangan Akuntansi Perpajakan 2020 yang telah menjadi wadah penulis dalam berkembang dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kesalahan, maka penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penelitian yang lebih baik. Semoga penelitian ini dapat memberikan banyak manfaat. Terima kasih.

Semarang, 28 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Alya Nuril Aida

NIM 40011420650099

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan dari penelitian ini antara lain :.....	8
1.3.2 Kegunaan dari penelitian ini antara lain :	9
1.4 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	11
2.1.1 Teori Atribusi	11
2.1.2 Pajak Kendaraan Bermotor	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan Fiskus.....	12
2.1.4 Pengetahuan Perpajakan	14
2.1.5 E-Samsat (NEW SAKPOLE).....	14
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.1.7 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Kerangka Pemikiran.....	20
2.3 Hipotesis Penelitian.....	21
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	21
2.3.2 Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	23

2.3.3	Program E-Samsat Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		26
3.1	Definisi Operasional Variabel	26
3.1.1	Variabel Dependen.....	26
3.2.1	Variabel Independen	27
3.2	Populasi dan Sampel	29
3.2.1	Populasi	29
3.2.2	Sampling.....	30
3.3	Jenis Data dan Sumber Data	31
3.4	Metode Pengumpulan Data	31
3.5	Metode Analisis.....	32
3.5.1	Statistik Deskriptif.....	32
3.5.2	Uji Instrumen Penelitian.....	32
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	33
3.5.4	Analisis Regresi.....	34
3.5.5	Uji Hipotesis	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	37
4.2	Deskripsi Data Responden	38
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan.....	41
4.3	Analisis Data	41
4.3.1	Uji Statistik Deskriptif	41
4.3.2	Uji Instrumen Penelitian.....	43
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	45
4.3.4	Analisis Regresi.....	50
4.3.5	Uji Hipotesis	51
4.4	Interpretasi Hasil	56
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	56

4.4.2	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	57
4.4.3	Pengaruh Penerapan Sistem E-Samsat (New Sakpole) terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	58
BAB V PENUTUP		60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Keterbatasan	61
5.3	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN		66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penerimaan Kendaraan Bermotor Kota Semarang Tahun 2023	2
Tabel 1. 2 Data Realisasi Pendapatan PKB Samsat Kota Semarang III Tahun 2019-2023	5
Tabel 1. 3 Data Jumlah Unit Kendaraan Mobil dan Motor di Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019-2023	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. 1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
Tabel 3. 2 Indokator Kualitas Pelayanan Fiskus	28
Tabel 3. 3 Indokator Pengetahuan Perpajakan	28
Tabel 3. 4 Indikator Penerapan Sistem E-Samsat	29
Tabel 3. 5 Skala Likert	32
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kendaraan.....	41
Tabel 4. 5 Uji Statistik Deskriptif	42
Tabel 4. 6 Uji Validitas	43
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test.....	47
Tabel 4. 9 Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4. 10 Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser.....	49
Tabel 4. 11 Uji Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4. 12 Uji Statistik t.....	52
Tabel 4. 13 Uji Dtatistik F	54
Tabel 4. 14 Uji Koefisien Determinasi.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar2. 1 Kerangka Penelitian	21
Gambar 4. 1 Histogram Uji Normalitas	46
Gambar 4. 2 Grafik P-Plot Uji Normalitas.....	46
Gambar 4. 3 Grafik Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	50