

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

(Studi Kasus pada Samsat Semarang II)



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 :

MARINE SILTANIA

40011421650196

PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)

AKUNTANSI PERPAJAKAN

DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Penyusun : Marine Siltania
Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650196
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK
DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Pada SAMSAT SEMARANG II)

Semarang, 11 Juni 2025

Dosen Pembimbing



Alifia Rakhmayani, S.E., M.Ak.

NIP. 199209302020122017

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Marine Siltania
Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650196
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Pada Samsat Semarang II)

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 19 Juni 2025

Tim Penguji

1. Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak. (.....)
2. Fairuz Larian Puspita Hapsari, M.Ak. (.....)
3. Deviana Wahyu Purwiyanti, M.Ak. (.....)

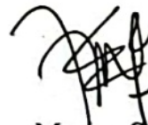
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Marine Siltania, menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul: **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Pada SAMSAT SEMARANG II)”** 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 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 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, 04 Juni 2025
Yang membuat pernyataan



Marine Siltania
NIM.40011421650196

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakan serta melaksanakan hak-haknya sesuai ketentuan yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh dari Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada wajib pajak di Kantor Samsat Semarang II. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 114 orang responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda yang diolah dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 27. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Begitu pula dengan kualitas pelayanan fiskus yang juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

ABSTRACT

Taxpayer compliance is the behavior of taxpayers in fulfilling all tax obligations and exercising their rights in accordance with applicable provisions. This study aims to determine and test the effect of Taxpayer Awareness and Tax Service Quality on Motor Vehicle Tax Payment Compliance on taxpayers at the Semarang II Samsat Office. The research method used is a quantitative descriptive method. The data used are primary data obtained through the distribution of questionnaires to 114 respondents. Data analysis used in this study is descriptive statistical analysis and linear multiple regression analysis which are processed with the help of IBM SPSS Statistics 27 software. The test results show that taxpayer awareness has a positive effect on motor vehicle tax payment compliance. Likewise, the quality of tax service also has a positive effect on tax payment compliance.

Keywords: *Taxpayer Awareness, Service Quality, Tax Compliance, Motor Vehicle Tax, Samsat Semarang.*

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Bapa yang bertahta di Kerajaan Surga, atas limpahan kasih karunia, penyertaan, serta hikmat-Nya yang tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas akhir ini dengan judul:

“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Samsat Semarang 2)”

Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Diploma IV (Sarjana Terapan) pada Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang

Dalam Menyusun Tugas Akhir ini penulis banyak menerima bimbingan, arahan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak yang sangat berjasa dalam penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sangat dalam kepada :

1. Prof. Ir. Budiyono, M.Si., selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
2. Apip S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak., selaku Dosen Pembimbing serta Dosen Wali Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

4. Ayah, Bunda dan Moses yang telah memberikan semangat, dan dukungan serta doa yang tak pernah putus yang selalu menyertai setiap langkah penulis hingga sampai ke tahap penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Karyawan di Samsat Semarang II, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan kesempatan kepada penulis untuk proses pengambilan data.
6. Khayla Sabrina Al-Salsabila, selaku sahabat baik penulis atas dukungan dan motivasi yang selalu diberikan kepada penulis, yang selalu menemani penulis sejak awal perkuliahan hingga penulisan tugas akhir ini.
7. Yessi Natasya, Adellia Putri Indradani, Lidya Putri Elsyana serta Naeli Mahbubah selaku rekan dan sahabat yang telah memberikan dukungan moral dan motivasi dalam menghadapi berbagai hambatan baik dalam akademik maupun non akademik.
8. Diri penulis sendiri yang tidak pernah menyerah meskipun mengalami banyak hambatan dan tantangan dalam penulisan tugas akhir ini

Semarang, 11 Juni 2025
Yang membuat pernyataan



Marine Siltania
NIM. 40011421650196

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.5. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	14
2.1.1. Teori Atribusi	14
2.1.3. Kepatuhan Perpajakan	20
2.1.4. Kesadaran Wajib Pajak	21
2.1.5. Kualitas Pelayanan Fiskus.....	22
2.1.6. Penelitian Terdahulu.....	23
2.2. Kerangka Pemikiran.....	25
2.3. Hipotesis	26
2.3.1. Pengaruh Kesadaran Wajib pajak terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	26
2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	31

3.1. Definisi Operasional Variabel.....	31
3.2. Teknik Pengambilan Sampel	34
3.4. Prosedur Pengumpulan Data.....	37
3.5. Uji Kualitas Data.....	40
3.5.1. Uji Validitas	40
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	40
3.6. Analisis Data.....	41
3.6.1. Analisis Deskriptif.....	41
3.6.2. Analisis Regresi Linear Berganda	41
3.6.4. Uji Hipotesis.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	46
4.2. Karakteristik Data Responden	46
4.3. Hasil Uji Kualitas Data	51
4.3.1. Uji Validitas	51
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	54
4.4. Hasil Analisis Data	55
4.4.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	55
4.4.2. Analisis Regresi Linear Berganda	57
4.4.3. Uji Asumsi Klasik	57
4.4.4. Uji Hipotesis.....	63
4.5. Interpretasi Hasil.....	67
4.5.1. Pengaruh antara Kesadaran Wajib Pajak dengan Kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	67
4.5.2. Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	69
BAB V.....	71
PENUTUP.....	71
5.1. Kesimpulan	71
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	71
5.3. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN - LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Tengah...	3
Tabel 1.2 Target dan Realisasi Pendapatan Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) Samsat Kota Semarang II.....	4
Tabel 2. 1 Ringkasan Hasil Penelitian	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 4.1 Distribusi Sampel.....	49
Tabel 4.2 Klasifikasi berdasarkan Usia Responden	47
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.4 Jenis Kendaraan	49
Tabel 4.5 Lama Kepemilikan Kendaraan.....	50
Tabel 4.6 Jumlah Kendaraan.....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X1)	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus (X2).....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.11 Hasil uji Analisis Statistik Deskriptif	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov Smirnov	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas Uji Glejser	61
Tabel 4.15 Hasil Uji R dan R ²	63
Tabel 4.16 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	65
Tabel 4.17 Hasil Uji Statistik t.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 Hasil Grafik P-Plot of regression standarized	59
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas Menggunakan Scatterplot.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	76
Lampiran 2. Surat Perizinan Penelitian dari Badan Pengelola Pendapatan Daerah.....	77
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 4. Identitas, Jawaban dan Bukti Penyebaran Kuisisioner	83
Lampiran 5. Hasil Uji Data SPSS	97
Lampiran 6. Dokumentasi.....	97