

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA
DI DKI JAKARTA
(STUDI KASUS PENGENDARA OJEK *ONLINE*)**

Oleh:

Nama : Cindy Apriani Chandra

NIM : 34140224

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi Akuntansi

Konsentrasi Perpajakan



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

April 2018



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DI DKI JAKARTA (STUDI KASUS PENGENDARA OJEK *ONLINE*)

Diajukan oleh

Nama : Cindy Apriani Chandra

NIM : 34140224

Jakarta, 3 April 2018

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Rizka Indri Arfianti S.E.,Ak.,M.M.,M.Ak.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2018



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Cindy Apriani Chandra / 34140224 / 2018 / Pengaruh Tingkat Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di DKI Jakarta (Studi Kasus Pengendara Ojek *Online*) / Pembimbing: Rizka Indri Arfianti, S.E., Ak., MM. M.Ak.

Salah satu sumber penerimaan negara yang terbesar adalah pajak. Setiap tahunnya Direktur Jendral Pajak selalu berupaya untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Salah satu andalan sumber penerimaan Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta adalah dari Pajak Daerah. Pajak daerah adalah kontribusi wajib pajak kepada daerah yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Salah satu pajak daerah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah pajak kendaraan bermotor roda dua. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pemahaman pajak, kualitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan memengaruhi tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua,

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi yang memiliki kendaraan bermotor dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua ditetapkan berdasarkan kepemilikan jumlah kendaraan bermotor. Kepatuhan pajak berarti bahwa setiap wajib pajak memiliki kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku.

Penelitian ini menggunakan studi statistik dikarenakan penelitian ini berupaya melakukan uji hipotesis secara kuantitatif. Data dan informasi diperoleh dari hasil kuesioner yang diisi oleh para responden, yaitu 100 Wajib Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor Roda Dua. Penelitian ini menggunakan Skala *Likert*; *Software* SPSS 20; Uji Validitas dan Reliabilitas; Uji F; Uji t; Uji R², dan Uji Asumsi Klasik.

Hasil uji signifikansi simultan (Uji F) adalah sebesar 0,000^b. Hasil R Square yang didapat adalah sebesar 0,443. Sedangkan hasil untuk uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji T) menunjukkan bahwa variabel pemahaman pajak memiliki hasil akhir nilai p-value sebesar 0,059 yang artinya hipotesis ditolak, variabel kualitas pelayanan publik memiliki hasil akhir nilai p-value sebesar 0,000 sehingga hipotesis diterima dan variabel sanksi keterlambatan pembayaran pajak memiliki hasil akhir nilai p-value sebesar 0,1585 artinya hipotesis ditolak.

Kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian ini adalah (1) Tidak cukup bukti bahwa pemahaman pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua. (2) Terdapat bukti bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua. (3) Tidak terdapat bukti bahwa sanksi keterlambatan pembayaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua.

Kata Kunci : Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Publik, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Pajak, dan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua.

ABSTRACT

Cindy Apriani Chandra / 34140224 / 2017 / The Influence of Understanding of Taxation, The Quality of Public Tax Services, and Tax Penalties Towards Tax Compliance of Two-Wheeled Motor Vehicle Taxpayers in Jakarta 2017 (Case Study of Online Ojek Driver) / Supervisor: Rizka Indri Arfianti, S.E., Ak., MM.M.Ak.

One of the biggest source of revenue for a country is taxes. Each year, General Director of Taxation is always working to increase state revenue from the tax sector. One of the main sources of revenue DKI Jakarta Provincial Government is from the Local Tax. Local tax is a compulsory contribution to an area owed by a person or entity that is of a coercive nature under the law, by not being compensated directly and being used for regional purposes for the greatest possible prosperity of the people. One of the local taxes to be investigated in this study is the two-wheeled motor vehicle. The purpose of this research are To know if understanding of taxation, the quality of public tax, and tax penalties effects tax compliance of two-wheeled motor vehicle taxpayers.

Motor Vehicle tax is a tax on ownership or control of a motor vehicle. The subject of motor vehicle tax is a personal person that owns a motor vehicle and the motor vehicle tax object is the type of motor vehicle. Tax compliance means guarded every taxpayer has a willingness to meet their tax obligations according to the rules. This study uses a Likert Scale; Software SPSS 20; Validity and Reliability Test; F Test; t Test; R^2 Test and the classical Assumption Test.

This study uses statistical studies because this research seeks to test hypotheses quantitatively. Data and information obtained from the questionnaires filled out by the respondents of 100 Two-wheeled motor vehicle tax payers. Independent variables used in this research are understanding of taxation, the quality of public tax services, and tax penalties.

The result of simultaneous significance test (Test F) is 0.000^b. The result of R Square obtained is 0.443. While the results for the Partial regression coefficient test (T Test) is shows that understanding of taxation variable obtained the final result value of p-value of 0.059 which means that the hypothesis is rejected , the quality of tax services variable got the final result value of p-value of 0,000 so that the hypothesis is accepted, and tax penalties variable got the final result value of p-value of 0,1585 meanst that the hypothesis is rejected.

The conclusion of this research are (1) There is no enough evidence that the understanding of taxation effects tax compliance of two-wheeled motor vehicle taxpayers. (2) There is evidence that the quality of public tax services affects tax compliance of two-wheeled motor vehicle taxpayers. (3) There is no evidence tax penalties effects tax compliance of two-wheeled motor vehicle taxpayers.

Keywords : *Understanding of Taxation, The Quality of Public Tax Services, Tax Penalties, Tax Compliance, and Two-Wheeled Motor Vehicle Tax.*





KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Jurusan Akuntansi konsentrasi Perpajakan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Rizka Indri Arfianti, S.E., Ak., MM. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, pengarahan, saran, dan kritik yang membangun dalam proses penulisan skripsi ini.

2. Seluruh jajaran manajemen, dosen, staf administrasi, staf perpustakaan, dan seluruh karyawan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendukung penulis hingga selesainya studi penulis.

3. Seluruh keluarga penulis yang telah selalu memotivasi dan mendoakan penulis sejak awal perkuliahan, menjalani perkuliahan, hingga selesainya skripsi.

4. Sandy Luo, Vinsensia dan Edi yang telah mendukung, menemani, mendoakan, dan memberikan bantuan sejak awal skripsi dimulai sampai selesainya skripsi.

5. Teman-teman seperjuangan yang telah membantu memberikan semangat, masukan berharga, doa, dan bantuan sejak awal perkuliahan sampai skripsi ini selesai dibuat: Ovelia, Pearly Tantra, Yulicia, Cindy Lumintang, Widya Natalia, Silvia Ridwan, Rika, dan Octavia.

6. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebut satu per satu, yang telah membantu peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung.



Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam isi, bahasa, maupun penyajiannya. Namun penulis telah berusaha memberikan yang terbaik dengan usaha semaksimal mungkin. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima apabila terdapat kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Terima kasih, Tuhan memberkati.

Jakarta, April 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	7
D. Batasan Penelitian.....	8
E. Rumusan Masalah.....	8
F. Tujuan Penelitian	8
G. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teoritis.....	10
1. Pajak	10
2. Pajak Daerah.....	14
3. Pajak Kendaraan Bermotor.....	16





C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

BAB II

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

4. Kepatuhan Wajib Pajak	21
5. Tingkat Pemahaman Pajak	24
6. Fasilitas Pelayanan Publik	26
7. Sanksi Perpajakan	29
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Penelitian	33
D. Hipotesis	35
METODE PENELITIAN	36
A. Obyek Penelitian	36
B. Disain Penelitian	37
C. Variabel Penelitian	38
D. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Teknik Pengumpulan Sampel	42
F. Teknik Analisis Data	43
1. Uji Skala Likert	43
2. Uji Pra-Kuesioner (Reliabilitas dan Validitas)	44
a. Uji Validitas	44
b. Uji Reliabilitas	45
3. Uji Asumsi Klasik	46
a. Uji Normalitas	46
b. Uji Heterokedastisitas	47
c. Uji Autokorelasi	47
d. Uji Multikolinieritas	48
4. Analisis Regresi Linier Berganda	48

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



5. Uji Hipotesis	49
a. Uji F	49
b. Uji t	50
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	50

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN 51

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	51
B. Analisis Deskriptif	52
C. Hasil Penelitian	54
D. Pembahasan	65

KESIMPULAN DAN SARAN 69

A. Kesimpulan	69
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA 73

LAMPIRAN 75

BAB IV

BAB V

1. Dilarang menjiptip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pos Pajak Daerah dalam APBD Provinsi DKI Jakarta Tahun 2012-2016....	2
Tabel 1.2	Anggaran dan Realisasi Penerimaan PKB di Jakarta Tahun 2012-2016	3
Tabel 1.3	Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Tahun 2012-2016.....	3
Tabel 2.1	Tarif Pajak Kendaraan Bermotor Kepemilikan Orang Pribadi	20
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1	Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	39
Tabel 3.2	Indikator Pemahaman Wajib Pajak	40
Tabel 3.3	Indikator Kualitas Pelayanan Publik	40
Tabel 3.4	Indikator Sanksi Perpajakan	41
Tabel 3.5	Nilai Jawaban Skala Likert.....	43
Tabel 4.1	Analisis Deskriptif Pemahaman Pajak	52
Tabel 4.2	Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Publik.....	53
Tabel 4.3	Analisis Deskriptif Sanksi Perpajakan	54
Tabel 4.4	Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua	54
Tabel 4.5	Kepemilikan Kendaraan Bermotor Roda Dua.....	54
Tabel 4.6	Kepemilikan KTP DKI Jakarta	55
Tabel 4.7	Domisili Tempat Tinggal	56
Tabel 4.8	Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.9	Uji Validitas Untuk Pra Kuesioner.....	57
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas Untuk Pra Kuesioner	58
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas.....	60

Hak cipta dimiliki BIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKGG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKGG.



Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi	62
Tabel 4.15 Hasil Uji F	62
Tabel 4.16 Hasil Uji t	63
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	65

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	35
------------	----

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	73
Lampiran 2a Nilai Jawaban Pra Kuesioner Variabel Y.....	77
Lampiran 2b Nilai Jawaban Pra Kuesioner Variabel X1	78
Lampiran 2c Nilai Jawaban Pra Kuesioner Variabel X2.....	79
Lampiran 2d Nilai Jawaban Pra Kuesioner Variabel X3	80
Lampiran 3a Uji Validitas untuk Variabel Y.....	81
Lampiran 3b Uji Validitas untuk Variabel X1	82
Lampiran 3c Uji Validitas untuk Variabel X2.....	83
Lampiran 3d Uji Validitas untuk Variabel X3	84
Lampiran 4a Uji Reliabilitas untuk Variabel Y.....	85
Lampiran 4b Uji Reliabilitas untuk Variabel X1.....	85
Lampiran 4c Uji Reliabilitas untuk Variabel X2.....	85
Lampiran 4d Uji Reliabilitas untuk Variabel X3.....	85
Lampiran 5a Nilai Jawaban Kuesioner 100 Responden Variabel Y	86
Lampiran 5b Nilai Jawaban Kuesioner 100 Responden Variabel X1	89
Lampiran 5c Nilai Jawaban Kuesioner 100 Responden Variabel X2	92
Lampiran 5d Nilai Jawaban Kuesioner 100 Responden Variabel X3	95
Lampiran 6 Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik	98
Lampiran 7 Hasil Output SPSS Uji Hipotesis.....	100

