

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN
WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR RODA DUA
DI DKI JAKARTA**

Oleh :

Nama : Elma Viktoria

NIM : 37170203

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Progam Studi Akuntansi

Konsentrasi Perpajakan



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA
FEBRUARI 2022

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.

PENGESAHAN

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN
WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR RODA DUA
DI DKI JAKARTA**

Diajukan oleh
Nama: Elma Viktoria
NIM: 37170203

Jakarta, 4 April 2022

Disetujui Oleh:
Pembimbing:

(Yustina Triyani, Dra., M.M., M.Ak.)

**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA APRIL 2022**

ABSTRAK

Elma Viktoria/37170203/2022/Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi perpajakan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di DKI Jakarta/Pembimbing : Yustina Triyani, Dra., M.M., M.Ak.

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa. Tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia dalam membayar pajak masih rendah dilihat dari *tax ratio* yang masih rendah. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah Teori Kepatuhan, Teori Atribusi, Kepatuhan, Pengetahuan, Kesadaran, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak. Kemudian didukung oleh teori mengenai hubungan antara Pengetahuan Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *google form*, dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan *non-probability sampling* dengan pendekatan *judgement sampling*. Pengujian yang dilakukan adalah uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji f, uji t, analisis regresi berganda, dan koefisien determinasi. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan valid dan reliabel, hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa semua lolos uji. Uji F menunjukkan sig 0,000, model layak digunakan. Hasil uji t, Pengetahuan wajib pajak menunjukkan koefisien variabel sebesar 0,307 dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, kesadaran wajib pajak menunjukkan koefisien variabel sebesar 0,193 dan nilai signifikansi sebesar $0,016 < 0,05$, kualitas pelayanan menunjukkan koefisien variabel sebesar -0,183 dan nilai signifikansi sebesar $0,026 < 0,05$, dan sanksi perpajakan menunjukkan koefisien variabel sebesar 0,365 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. sedangkan hipotesis ketiga yaitu kualitas pelayanan menunjukkan tidak terdapat cukup bukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak.





ABSTRACT

Elma Viktoria/37170203/2022/The Effect of Taxpayer's Knowledge, Taxpayer's Awareness, Service Quality, and Tax Sanctions on Two-wheel Vehicle Tax Payment Compliance in DKI Jakarta/Advisor: Yustina Triyani, Dra., M.M., M.Ak.

Tax is a mandatory contribution to the state that is owed by an individual or entity that is a force. Indonesian tax compliance level is still low shown by its low tax ratio. Motor Vehicles Tax is a tax on ownership or control of motorized vehicles. Taxpayer's compliance is taxpayers willingness to fulfill their tax obligations with respect to regulations.

Theories that are used to support this research are the definition of Compliance Theory Attribution Theory, Compliance, Taxpayer Knowledge, Awareness, Service Quality and Tax Sanctions. This is also supported by theories regarding the relationship between Taxpayer Awareness and Taxpayer Compliance, Taxpayer Awareness and Taxpayer Compliance, Service Quality with Taxpayer Compliance, and Tax Sanctions with Taxpayer Compliance.

The data collection method that is used in this research is by distributing questionnaires online via google form, the sampling technique that is used is non-probability sampling with judgment sampling approach. The test that are performed include validity test, reliability test, classic assumption test, f test, t test, multiple regression analysis, and the coefficient of determination. The number of respondents in this research were 100 respondents.

The result showed that all questions were valid and reliabel, the result of the classical assumption est showed that all passed the test. Atahe F test showssig 0,000, the model is feasible to use. The results of the t-test, Taxpayers knowledge shows a variabel coefficient of 0,307, and significance value Of 0,001 < 0,05, taxpayers awareness shows a variable coefficient of 0,193 and a significance value of 0,016 < 0,05, service quality show a variable coefficient of -0,183 and a significance value Of 0,026 < 0,05, and the effect of tax sanctions show a variable coefficient of 0,365 and a significance value of 0,000 < 0,05.

The conclusion of this research is Taxpayer's Knowledge, Taxpayer's Awareness, and tax sanction have a positive effect on taxpayer compliance. while the third hypothesis namely service quality show that there is not enough evidence of a positive effect on taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Taxpayer Awareness, Taxpayer's Awareness, Service Quality, and Tax Sanctions.*

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.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan bermotor roda dua di DKI Jakarta” dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Selama proses penulisan skripsi ini sampai skripsi terselesaikan, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing, mengarahkan, dan mendukung penulis. Ucapan terima kasih tersebut ditujukan kepada:

1. Para responden yang berada di DKI Jakarta yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam mengisi kuesioner yang berhubungan dengan penelitian ini.
2. Ibu Yustina Triyani, Dra., M.M., M.Ak. selaku dosen pembimbing saya yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penulisan skripsi ini sampai skripsi ini terselesaikan.
3. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuannya kepada penulis selama penulis mengikuti proses perkuliahan.
4. Orang tua dan saudara tercinta yang tiada hentinya selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, dan semangat kepada penulis.



5. Orang-orang tersayang Ideg, Theresa, Greta, Sopia, Monalisa Wendy, Aurelia Ayu

yang selalu menyemangati dan mengingatkan penulis dari awal skripsi sampai akhir skripsi.

6. Seluruh anggota UKM KMK untuk setiap momen berharga dan kebersamaan yang telah dilewati dalam suka maupun duka, serta dukungan, semangat, dan doa yang diberikan kepada penulis.

7. Semua pihak-pihak yang selalu membantu penulis selama proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang membaca dan membutuhkan di kemudian hari.

Jakarta, Februari 2022

Penulis

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 ISI

PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	9
BAB II	12
A. Tinjauan Pustaka	12
1. Teori Kepatuhan (Compliance Theory)	12
2. Teori Atribusi (Attribution Theory)	14
3. Perpajakan	16
4. Pajak Kendaraan Bermotor (Roda Dua)	24
5. Kepatuhan Wajib Pajak	31
6. Pengetahuan Wajib Pajak	33
7. Kesadaran Wajib Pajak	34
8. Kualitas Pelayanan Pajak	36
9. Sanksi Perpajakan	38
B. Penelitian Terdahulu	39
C. Kerangka Pemikiran	43
D. Hipotesis	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Objek Penelitian	49
B. Desain Penelitian	50
C. Variabel Penelitian	51
1. Variabel Dependen (Dependent Variable)	52
2. Variabel Independen (Independent Variable)	53
D. Teknik pengumpulan Data	59



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.



E. Teknik Pengambilan Sampel	59
F. Teknik Analisis Data	61
1. Uji Skala <i>Likert</i>	61
2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	63
3. Analisis Deskriptif	64
4. Analisis Regresi Ganda	66
BAB IV	69
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	69
1. Uji Validitas dan Reliabilitas (Pra Kuesioner).....	70
2. Penyebaran Kuesioner.....	73
B. Analisis Deskriptif	74
C. Hasil Penelitian.....	76
1. Uji Asumsi Klasik.....	76
2. Uji Hipotesis	77
D. Pembahasan.....	80
1. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	80
2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	81
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	82
4. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	82
BAB V	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	84
LAMPIRAN	93

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 TABEL

Tabel 1	1 Jumlah kendaraan bermotor di DKI Jakarta	3
Tabel 2	1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3	1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	51
Tabel 3	2 Indikator Pengetahuan Wajib Pajak	53
Tabel 3	3 Indikator Kesadarann Wajib Pajak	54
Tabel 3	4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 3	5 Indikator Sanksi Perpajakan	57
Tabel 3	6 Skala Likert	60
Tabel 4	1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	71
Tabel 4	2 Hasil Uji Analisis Deskriptif	74
Tabel 4	3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	76
Tabel 4	4 Hasil Uji Hipotesis	77

Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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 Kerangka Pemikiran.....	48
Gambar 3. 1 Rentang Skala Likert.....	62

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 I Instrumen Penelitian.....	93
LAMPIRAN II Hasil Uji.....	100

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.