

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS,
DAN TINGKAT PENGHASILAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT**

JAKARTA UTARA

Oleh :

Nama : Grandnaldi Silas Karundeng

NIM : 37180490

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi Akuntansi

Konsentrasi Akuntansi Perpajakan



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

AGUSTUS 2022



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 KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN TINGKAT PENGHASILAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DIKANTOR SAMSAT JAKARTA UTARA

Diajukan oleh :

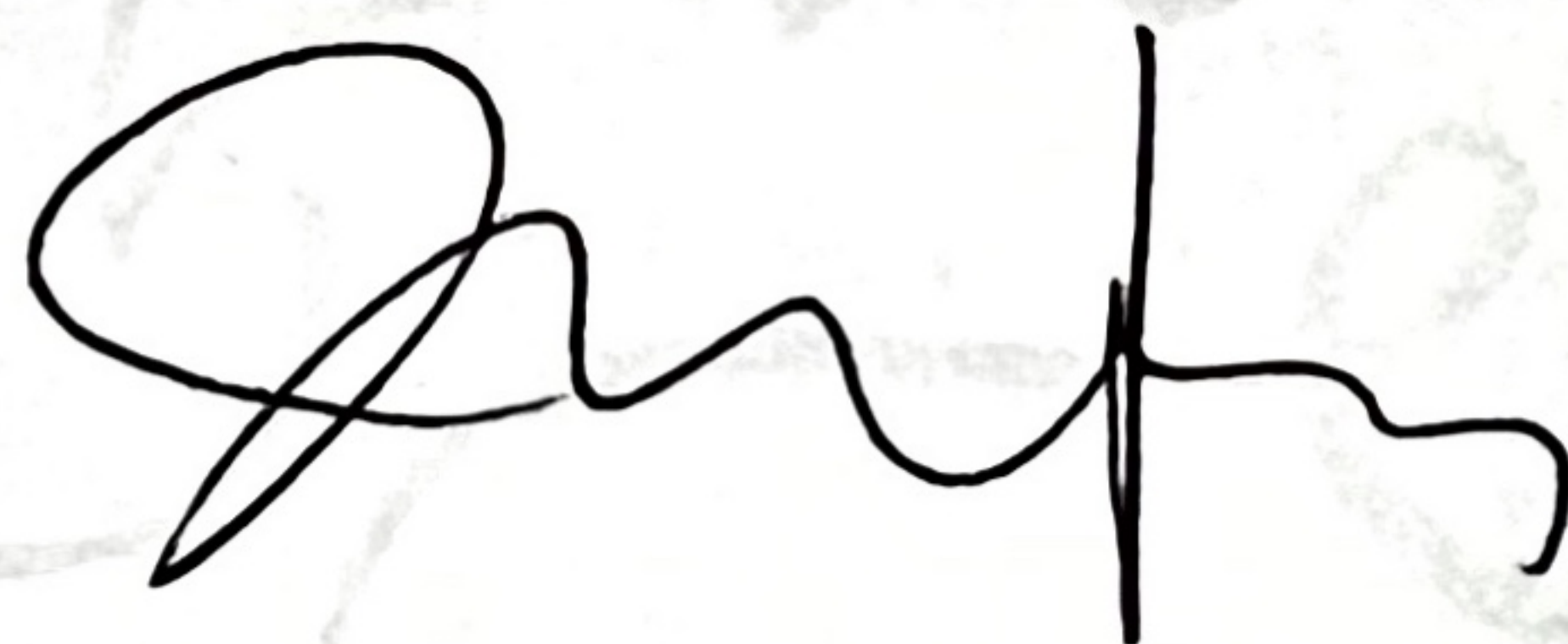
Nama : Grandnaldi Silas Karundeng

NIM : 37180490

Jakarta, 31 Agustus 2022

Disetujui oleh:

Pembimbing



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

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2022

ABSTRAK

Grandnaldi Silas K / 37180490 / Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Jakarta Utara / Dosen Pembimbing: Rizka Indri Arfianti S.E.,Ak.,M.M.,M.Ak.

Pembayaran perpajakan merupakan hal yang sangat penting bagi suatu negara. Melihat perhitungan pendapatan dan belanja serta pembiayaan yang sangat tidakimbang tersebut serta kontribusi pendapatan negara dari Pajak, dapat kita simpulkan bahwa kelangsungan hidup negara kita ini sangat bergantung dengan Pajak. Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah yang penting diseluruh dunia, baik bagi Negara maupun dinegara berkembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Jakarta Utara.

Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan. terdapat dua perspektif dasar mengenai kepatuhan hukum yaitu instrumental dan normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan – tanggapan terhadap perubahan insentif, dan penalty yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normative berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi mereka.

Pada penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah wajib pajak di kantor SAMSAT Jakarta Utara pada bulan Juli – Agustus 2022. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuisioner dengan menggunakan skala likert. Sampel yang didapat dengan menggunakan metode *purposive sampling* sebesar 51 responden. Pengujian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

Hasil penelitian ditemukan bahwa semua pertanyaan terbukti reliabel dan valid, dan telah lolos uji asumsi klasik. Dari hasil uji yang sudah dilakukan, ditemukan bahwa variabel kesadaran wajib pajak nilai signifikannya ≤ 0.05 sehingga hipotesis 1 terbukti, sedangkan variabel pelayanan fiskus dan tingkat penghasilan nilai signifikannya > 0.05 sehingga hipotesis 2, dan hipotesis 3 tidak terbukti

Kesimpulan dari hasil uji menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Jakarta Utara. Sedangkan pelayanan fiskus dan tingkat penghasilan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Jakarta Utara.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus, tingkat penghasilan, kepatuhan wajib pajak





ABSTRACT

Grandaldi Silas K / 37180490 / *The Effect of Taxpayer Awareness, Fiscus Service, and Income Level on Motor Vehicle Taxpayer Compliance at the North Jakarta SAMSAT Office* / *Lecture*: Rizka Indri Arfianti S.E.,Ak.,M.M.,M.Ak.

Payment of tax is very important for a country. Looking at the very unequal calculation of income and expenditure as well as financing as well as the contribution of state revenue from taxes, we can conclude that the survival of our country is very dependent on taxes. The problem of taxpayer compliance is an important problem throughout the world, both for countries and developing countries. The purpose of this study was to determine whether the effect of taxpayer awareness, tax service services, and income level affect the compliance of motorized vehicle taxpayers at the North Jakarta SAMSAT office?

Compliance means obedient, obedient, subject to teachings or regulations. There are two basic perspectives on legal compliance, namely instrumental and normative. The instrumental perspective assumes the individual is wholly driven by self-interest and responses to changing incentives, and behavioral penalties. The normative perspective deals with what people perceive as moral and against their personal interests.

In this study, the object of research is the taxpayer at the North Jakarta SAMSAT office in July – August 2022. The data collection technique used is the distribution of questionnaires using a Likert scale. The sample obtained by using purposive sampling method is 51 respondents. This test uses the SPSS (Statistical Product and Service Solution) program.

The results of the study found that all questions were proven to be reliable and valid, and had passed the classical assumption test. From the results of the tests that have been carried out, it was found that the taxpayer awareness variable has a significant value of 0.05 so that hypothesis 1 is proven, while the tax service variable and income level have a significant value > 0.05 so that hypothesis 2 and hypothesis 3 are not proven.

The conclusion of the test results show that taxpayer awareness has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance at the North Jakarta SAMSAT office. Meanwhile, the tax service and income level have no effect on the compliance of motorized vehicle taxpayers at the North Jakarta SAMSAT office.

Keywords: *taxpayer awareness variables, tax authorities services, and income level*

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



KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkatnya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Jakarta Utara”.

Skripsi adalah salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Jakarta. Dalam proses pembuatan skripsi ini penulis menyadari banyak pihak yang sudah membantu sehingga skripsi dapat selesai dengan baik.

Dengan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua saya, adik-adik, keluarga, dan kerabat yang telah mendukung dan memberikan support selalu kepada penulis dalam bentuk apapun selama pembuatan skripsi
2. Bu Rizka Indri Arfianti S.E.,Ak.,M.M.,M.Ak. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membantu memberikan saran-saran yang baik, serta membantu mengarahkan penulis dari awal penelitian hingga skripsi ini selesai.
3. Seluruh dosen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang memberikan banyak bantuan dari awal perkuliahan untuk menyelesaikan Program studi Pendidikan Strata satu (S1).
4. Andrey Christyan, Angel, Juan Haliman, Rigel Hans, Selily, Dharru Dananjaya, Handika Heriandy, Calvin Anthony, Calvin Luis yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam membuat skripsi.
5. Seluruh pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang sudah berkontribusi untuk membantu dalam penyelesaian skripsi.



Akhir kata, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan pada skripsi ini, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk iv penyempurnaan skripsi ini. semoga hasil skripsi ini dapat berguna bagi berbagai pihak yang membaca dan memerlukannya

Jakarta, Agustus 2022

(Grandnaldi Silas K)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Batasan Penelitian	8
E. Rumusan Masalah	8
F. Tujuan Penelitian	9
G. Manfaat Penelitian	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	10
1. Teori Atribusi	10
2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	11
3. Kesadaran Wajib Pajak	12
4. Pelayanan Fiskus	14
5. Tingkat Penghasilan.....	15
6. Pajak Kendaraan Bermotor	16





B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pemikiran	20
1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	20
2 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	20
3 Pengaruh Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	21
D. Hipotesis Penelitian	22

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian	23
B. Desain Penelitian	23
1 Derajat Kristalisasi Pertanyaan Riset.....	24
2 Metode Pengumpulan Data	24
3 Pengendalian Variabel oleh Periset	24
4 Tujuan Penelitian.....	25
5 Dimensi Waktu	25
6 Cakupan topik.....	25
7. Lingkungan Riset.....	25
8. Persepsi Peserta	25
C. Variabel Penelitian	16
1 Variabel Dependen	26
2 Variabel Independen	27
D. Teknik Pengambilan Sampel	31
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Teknik Analisis Data	32
1 Uji Validitas	32
2 Uji Reliabilitas.....	33
3 Analisis Deskriptif	33
4 Skala Likert	36

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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. Analisis Regresi Linier	37
----------------------------------	----

BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Onjek Penelitian.....	41
B. Hasil Penelitian	42
1. Uji Validitas	42
2. Uji Reliabilitas.....	43
3. Analisis Profil Responden.....	43
a. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
b. Persentase Responden Berdasarkan Usia	44
c. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
d. Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan	45
4. Analisis Variabel	45
a. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	45
b. Kesadaran Wajib Pajak (X ₁)	46
c. Pelayanan Fiskus (X ₂)	47
d. Tingkat Penghasilan (X ₃)	48
e. Deskripsi Rentang Skala	49
5) Analisis Regresi.....	50
a. Persamaan Regresi	50
b. Uji Asumsi Klasik.....	51
c. Uji Kesesuaian Model (Uji F)	53
d. Uji Koefisien Regresi (Uji t)	53
e. Uji Koefisien Determinasi (r ²)	54
C. Pembahasan.....	55
1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	55
2. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	56
3. Pengaruh Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	56

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

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.



BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	59
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA	61
-----------------------------	----

LAMPIRAN	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 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	2
Tabel 2.1	17
Tabel 3.1	26
Tabel 3.2	28
Tabel 3.3	29
Tabel 3.4	30
Tabel 3.5	32
Tabel 4.1	42
Tabel 4.2	43
Tabel 4.3	43
Tabel 4.4	44
Tabel 4.5	44
Tabel 4.6	45
Tabel 4.7	45
Tabel 4.8	46
Tabel 4.9	47
Tabel 4.10	48
Tabel 4.11	49
Tabel 4.12	50
Tabel 4.13	51
Tabel 4.14	51
Tabel 4.15	52
Tabel 4.16	53
Tabel 4.17	53
Tabel 4.18	55



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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 21 22

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	66
Lampiran 2	71
Lampiran 3	73
Lampiran 4	73
Lampiran 5	73
Lampiran 6	74
Lampiran 7	74
Lampiran 8	74
Lampiran 9	77
Lampiran 10	77
Lampiran 11	78

© Hal pertama milik IBI KKG (Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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