

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KESADARAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DAN DAMPAKNYA TERHADAP PERSEPSI
ATAS PENERIMAAN PAJAK**

(Studi Empiris Pada Kantor Samsat Kota Jayapura)

SKRIPSI



MUHAMMAD RIDHO HENDRIYADI

20160411034138

**UNIVERSITAS CENDERAWASIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
TAHUN 2020**

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KESADARAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DAN DAMPAKNYA TERHADAP PERSEPSI
ATAS PENERIMAAN PAJAK**

(Studi Empiris Pada Kantor Samsat Kota Jayapura)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Akademis Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi



MUHAMMAD RIDHO HENDRIYADI

20160411034138

**UNIVERSITAS CENDERAWASIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
TAHUN 2020**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

JUDUL : PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN DAMPAKNYA TERHADAP PERSEPSI ATAS PENERIMAAN PAJAK

NAMA : MUHAMMAD RIDHO HENDRIYADI

NIM : 20160411034138

Menyetujui,

TIM PEMBIMBING

Pembimbing I



Linda Y. Hutadjulu, SE., M.Si, Ak, CA
NIP. 198307172006042028

Pembimbing II



Novalia H. Bleskadit, SE., M.Acc., Ak
NIP. 198911082019032014

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN DAMPAKNYA TERHADAP PERSEPSI ATAS PENERIMAAN PAJAK (Studi Empiris Pada Kantor Samsat Kota Jayapura)

NAMA : MUHAMMAD RIDHO HENDRIYADI

NIM : 20160411034138

**MENYETUJUI
TIM PENGUJI:**

Linda Y. Hutadjulu, SE., M.Si, Ak, CA
NIP. 198307172006042028

(Ketua)

Novalia H. Bleskadit, SE., M.Acc., Ak
NIP. 198911082019032014

(Sekertaris)

Dr. Siti Rofingatun, SE., M.M., CBV., CGBA
NIP. 197101172003122001

(Anggota)

Anthonius H. Citra Wijaya, SE., M.Sc., Ak, CA
NIP. 198502092008121001

(Anggota)

Yohanes Cores Seralurin, SE, M.Si, CA
NIP. 19870412201903013

(Anggota)

Telah diujikan pada tanggal: 26 Agustus 2020

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Cenderawasih

Dr.Svaikhul Falah, SE., M.Si.
NIP. 19760212 200112 1 004

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Ridho Hendriyadi

Nim : 20160411034138

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN DAMPAKNYA TERHADAP PERSEPSI ATAS PENERIMAAN PAJAK

(Studi Empiris Pada Kantor Samsat Kota Jayapura Tahun 2020)

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Jayapura, 15 Mei 2020

Pembuat Pernyataan



Muhammad Ridho Hendriyadi

NIM. 20160411034138

RIWAYAT HIDUP

Identitas Pribadi

Nama Lengkap : Muhammad Ridho Hendriyadi
Tempat, Tanggal Lahir : Jayapura, 15 Mei 1998
Agama : Islam
Status Pernikahan : Belum Menikah
Alamat : BTN PUSKOPAD ATAS BLOK A NO.26
ABEPURA
Nomor Ponsel : +6285254298272
Email : ridho.mr26@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

2002-2004 : TK PEMBANGUNAN V YAPIS WAENA
2004-2010 : SD NEGERI 3 ABEPURA
2010-2013 : SMP NEGERI 2 JAYAPURA
2013-2016 : SMA NEGERI 1 JAYAPURA

MOTTO

“Janganlah mudah menyerah terhadap sesuatu yang kita kerjakan, karena jika kita melakukannya maka kita akan selalu terbiasa dengan hal itu.”

~Erlangga F. Chrisnanda~

“Ingatlah mimpimu dan perjuangkanlah untuk itu. Kamu harus tahu apa yang kamu inginkan dari hidup. Hanya ada satu hal yang membuat mimpimu menjadi mustahil: ketakutan akan kegagalan.”

Paulo Coelho

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN
PAJAK TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN DAMPAKNYA
TERHADAP PERSEPSI ATAS PENERIMAAN PAJAK**

(Studi Empiris Pada Kantor Samsat Kota Jayapura)

MUHAMMAD RIDHO HENDRIYADI

Universitas Cenderawasih

Jayapura

ridho.mr26@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan dampaknya terhadap persepsi atas penerimaan pajak.

Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu metode *Path Analysis* dan Uji Sobel. Populasi penelitian ini adalah Pemilik Kendaraan Bermotor di daerah Jayapura. Sampel penelitian sebanyak 94 orang pemilik kendaraan bermotor yang dipilih dengan teknik *snowball sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data Primer.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Namun pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap persepsi atas penerimaan pajak. Selain itu, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak juga memiliki pengaruh tidak langsung terhadap persepsi atas penerimaan pajak melalui kesadaran wajib pajak.

Kata Kunci: Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Persepsi Atas Penerimaan Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor.

***THE INFLUENCE OF TAX KNOWLEDGE AND QUALITY OF TAX
SERVICE TOWARDS TAXPAYERS AWARENESS IN PAYING THEIR
VEHICLE TAXES AND THE IMPACT TOWARDS PERCEPTIONS OF TAX
REVENUE***

(Empirical Study at the Jayapura City Samsat Office)

MUHAMMAD RIDHO HENDRIYADI

Cenderawasih University

Jayapura

ridho.mr26@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to understand the influence of tax knowledge and quality of tax service towards taxpayers awareness in paying their vehicle taxes and the impact towards perceptions of tax revenue.

The research method used is Path Analysis and sobel test. The population of this research is vehicle owner in Jayapura. The research sample is 94 Vehicle Owner picked with snowball sampling method. The type of data used is primary data.

The Results shows that tax knowledge and quality of tax service does have influence on taxpayers awareness. Other than that, tax knowledge, quality of tax service and taxpayers awareness does not have influence on perceptions of tax revenue. Furthermore, tax knowledge and quality of tax service also have indirect influence towards perceptions of tax revenue through taxpayers awareness.

Keywords: *tax knowledge, quality of tax service, taxpayers awareness, perceptions of tax revenue, Vehicle Tax.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-NYA sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN DAMPAKNYA TERHADAP PERSEPSI ATAS PENERIMAAN PAJAK”** (Studi Empiris Pada Kantor Samsat Kota Jayapura) sebagai syarat untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Cenderawasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir Apolo Safanpo, S.T, M. T selaku Rektor Universitas Cenderawasih, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di Universitas Cenderawasih.
2. Bapak Dr. Mesak Iek, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

3. Ibu Sylvia Christina Daat, S.E, M.Sc, Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan petunjuk dan motivasi bagi penulis selama masa perkuliahan.
4. Bapak Dr. Syaikhul Falah, S.E, M.Si, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan petunjuk dan motivasi bagi penulis selama masa perkuliahan.
5. Bapak Anthonius H. Citra Wijaya, S.E, M.Sc, Ak, CA selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan dan motivasi selama masa perkuliahan.
6. Ibu Linda Yuliani Hutadjulu, S.E, M.Si, Ak, CA selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan waktunya yang sangat berharga untuk membimbing penulis selama menyusun skripsi.
7. Ibu Novalia H. Bleskadit, SE., M.Acc., Ak selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan waktunya yang sangat berharga untuk membimbing penulis selama menyusun skripsi.
8. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih, yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan.
9. Kedua orang tua, ayahanda tersayang Romdoni dan ibunda tercinta Lilik Pujiati yang memberikan dukungan moril dan materil serta doa yang dipanjatkan kepada ALLAH SWT untuk penulis.
10. Kekasih saya Nuraini Nadya Putri yang telah menjadi teman bertukar pikiran, memberikan motivasi, membantu dan berjuang bersama-sama menempuh skripsi ini.

11. Teman-teman Akuntansi 2016 terkasih yang selalu saling menyemangati dan memberi motivasi.

12. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih atas semua dukungan dan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. *Amin ya Robbal 'Alamin.*

Jayapura, 25 Juli 2020

MUHAMMAD RIDHO HENDRIYADI
PENULIS

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
MOTTO	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat.....	7

1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	10
2.2. Pengertian Pajak	11
2.2.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor.....	14
2.2.2 Perhitungan Denda Pajak Kendaraan Bermotor	20
2.2.3 Fungsi Pajak.....	20
2.2.4 Asas Pemungutan Pajak	21
2.2.5 Sistem pemungutan pajak.....	21
2.3 Pengertian Wajib Pajak	22
2.4 Pengertian Pengetahuan	22
2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan	24
2.6 Pengertian kesadaran wajib pajak.....	31
2.7 Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis.....	33
2.7.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak	33
2.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak	33
2.7.3 Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak	34

2.7.4 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Persepsi Atas Penerimaan Pajak	34
2.7.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Persepsi Atas Penerimaan Pajak	35
2.7.6 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Persepsi Atas Penerimaan Pajak.....	36
2.7.7 Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Persepsi Atas Penerimaan Pajak	36
2.7.8 Pengetahuan pajak memiliki pengaruh tidak langsung terhadap persepsi atas penerimaan pajak melalui kesadaran wajib pajak	37
2.7.9 Kualitas pelayanan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap persepsi atas penerimaan pajak melalui kesadaran wajib pajak	38
2.8 Model Penelitian.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1. Lokasi Penelitian.....	40
3.2. Populasi dan Sampel	40
3.3. Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	41
3.4. Metode Pengumpulan Data	41
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	42
3.5.1. Variabel Penelitian	42
3.5.2. Variabel Independen	43

3.5.3. Variabel Intervening (Y)	44
3.5.4. Variabel Dependen (Z)	44
3.6. Analisis Data.....	48
3.6.1. Uji Kualitas Data	48
3.6.2. Uji Asumsi Klasik	49
3.6.3. Analisis Jalur	50
3.6.4. Uji Sobel	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1. Deskripsi Responden.....	54
4.2. Hasil Statistik Deskriptif	56
4.3. Hasil Uji Kualitas Data	57
4.3.1. Hasil Uji Validitas	57
4.3.2. Hasil Uji Reabilitas.....	61
4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62
4.4.1. Hasil Uji Normalitas	62
4.4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
4.5. ANALISIS JALUR	68
4.5.1. MENGUJI SUB-STRUKTUR 1.....	68
4.5.1.1. Pengujian Secara Simultan	70
4.5.1.2. Pengujian Secara Individual	71

4.5.2 MENGUJI SUB-STRUKTUR 2.....	72
4.5.2.1 Pengujian Secara Simultan	74
4.5.2.2 Pengujian Secara Individual	75
4.6. Uji Sobel.....	77
4.6.1. Pengaruh tidak langsung X_1 terhadap Z	77
4.6.2. Pengaruh tidak langsung X_2 terhadap Z	77
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Implikasi	90
5.3 Keterbatasan	90
5.4 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target Dan Realisasi Penerimaan UPTB Jayapura Tahun 2019.....	2
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	45
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner.....	54
Tabel 4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	55
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Pajak (X_1).....	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak (X_2).....	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak (Y).....	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Persepsi Atas Penerimaan Pajak (Z).....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas.....	62
Tabel 4.9 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	64
Tabel 4.10 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	66
Tabel 4.11 <i>Summary</i> Model 1 Sub-Struktural 1.....	69
Tabel 4.12 ANOVA (b) Model 1 Sub-Struktural 1.....	69
Tabel 4.13 Coefficients (a) Model 1 Sub-Struktur 1.....	70
Tabel 4.15 <i>Summary</i> Model 1 Sub-Struktural 2.....	72
Tabel 4.15 ANOVA (b) Model 1 Sub-Struktur 2.....	73
Tabel 4.16 Coefficients (a) Model Sub-Struktur 2.....	74
Tabel 4.17 Regresi Pengaruh Langsung.....	78
Tabel 4.18 Regresi Pengaruh Langsung.....	79
Tabel 4.19 Hasil Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian	39
Gambar 4.1	Hasil uji normalitas pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak	63
Gambar 4.2	Hasil uji normalitas pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Persepsi atas Penerimaan Pajak	65
Gambar 4.3	Scatterplot Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak	67
Gambar 4.4	Scatterplot Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Persepsi atas Penerimaan Pajak	68
Gambar 4.5	Hubungan Kausal Empiris Sub-variabel 1 Pengetahuan Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X2) terhadap Kesadaran Wajib Pajak (Y).....	72
Gambar 4.6	Hubungan Kausal Empiris Sub-variabel 2 Pengetahuan Pajak (X1), Kualitas Pelayanan Pajak (X2) dan Kesadaran Wajib Pajak (Y) terhadap Persepsi atas Penerimaan Pajak (Z)	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Kuesioner Penelitian	95
Lampiran 2 Perbandingan Penelitian Terdahulu	102
Lampiran 3 Tabel tabulasi kuesioner variabel Pengetahuan Pajak	106
Lampiran 4 Tabel tabulasi kuesioner variabel Kualitas Pelayanan Pajak	110
Lampiran 5 Tabel tabulasi kuesioner variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	114
Lampiran 6 Tabel tabulasi kuesioner variabel Persepsi Atas Penerimaan Pajak...	118
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Pengetahuan Pajak	122
Lampiran 8 Hasil Uji Reabilitas Pengetahuan Pajak	124
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....	125
Lampiran 10 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....	128
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	129
Lampiran 12 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	132
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Atas Penerimaan Pajak.....	133
Lampiran 14 Hasil Uji Reabilitas Variabel Persepsi Atas Penerimaan Pajak.....	136
Lampiran 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Sub-Struktur 1).....	136
Lampiran 16 Hasil Uji Anova (Sub-Struktural 1).....	136
Lampiran 17 Hasil Uji Signifikansi t (Sub-Struktural 1).....	136
Lampiran 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Sub-Struktural 2).....	137
Lampiran 19 Hasil Uji Anova (Sub-Struktur 2).....	137
Lampiran 20 Hasil Uji Signifikansi t (Sub-Struktur 2).....	137
Lampiran 21 Surat Penelitian	138
Lampiran 22 Surat Balasan	139
Lampiran 23 Plagiarisme Checker.....	140