

**PENGARUH PEMBEBASAN DENDA PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN, DAN PELAYANAN SAMSAT KELILING
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAANBERMOTOR
RODA DUA**

(Studi Empiris Pada Kantor Bersama Samsat Jayapura)

SKRIPSI

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



DISUSUN OLEH: **MELSIA PAEMBONAN**

2019041034037

**UNIVERSITAS CENDERAWASIH FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNISPROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI 2023**

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH PEMBEBASAN DENDA PAJAK, KESADARAN WAJIB
PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN PELAYANAN SAMSAT
KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR RODA DUA
(Studi Empiris Pada Kantor Bersama Samsat Jayapura)

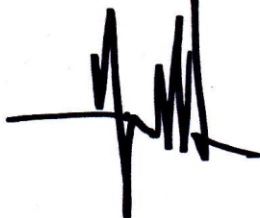
SKRIPSI

Oleh:

MELSIA PAEMBANAN
2019041034037

Telah Diuji Pada Tanggal,
12 Juli 2023
TIM PEMBIMBING

PEMBIMBING I



Theo Allolayuk, SE., M.Si., Ak
NIP: 196508171998031002

PEMBIMBING II



Yohanes C. Seralurin, SE., M.Si., Ak., CA., CRP., CAP
NIP: 198704122019031013

Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi



Cornelia Desiana Matani, SE., M.Mgt (Acc)., CAP., CRP
NIP: 198612312018032001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH PEMBEBASAN DENDA PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN PELAYANAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA
(Studi Empiris Pada Kantor Bersama Samsat Jayapura)

NAMA : Melsia Paembonan
NIM : 2019041034037

MENYETUJUI TIM PENGUJI

- | | | |
|--|-----------------|---|
| 1. <u>Theo Allolayuk, SE., M.Si., Ak</u>
NIP: 196508171998031002 | (Pembimbing I) |  |
| 2. <u>Yohanes C. Seralurin, SE., M.Si., Ak., CA., CRP., CAP</u>
NIP: 198704122019031013 | (Pembimbing II) |  |
| 3. <u>Dr. Maylen K.P. Kambuaya, SE., M.Si., Ak., CA., CAP</u>
NIP: 198505052010122006 | (Penguji I) |  |
| 4. <u>Hesty Theresia Salle, SE., M.Ak., Ak., CAP</u>
NIP: 198903282020122003 | (Penguji II) |  |
| 5. <u>Klara Wonar, SE., M.Ak., CAP</u>
NIP: 198905232022032005 | (Penguji III) |  |

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Cenderawasih


Cornelia Desiana Matani, SE., M.Mgt (Acc), CAP., CRP
NIP: 198612312018032001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Melsia Paembonan
Nim : 2019041034037
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul: **PENGARUH PEMBEBASAN DENDA PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN PELAYANAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA**

(Studi Empiris Pada Kantor Bersama Samsat Jayapura)

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, 05 Juli 2023



Melsia Paembonan

RIWAYAT HIDUP

Identitas Pribadi

Nama Lengkap : Melsia Paembonan

Tempat, Tanggal Lahir : Jayapura, 05 Mei 2001

Status : Mahasiswa

Alamat : Jln. Raya Sentani, Lorong Hotel 777 Abepura

Nomor Telepon : 082248933870

E-Mail : melsi.paembonan@gmail.com

Riwayat Pendidikan

2006 – 2007 : TK YPPK BINTANG KECIL ABEPURA

2007 – 2013 : SD YPPK GEMBALA BAIK ABEPURA

2013 – 2016 : SMP YPPK SANTO PAULUS ABEPURA

2016 – 2019 : SMA NEGERI 1 JAYAPURA

MOTTO

“Untuk segala sesuatu ada masanya, untuk apa pun di bawah langit adawaktunya.”

(Pengkhotbah 3 : 1)

“Banggalah Pada Setiap Proses Kecil Dalam Hidupmu, Karena Sekecil Apapun
Progresmu Itu Tetap Perjuangan Dan Usahamu. Jadi Hargailah Dan Jangan Anggap
Remeh Dan Jangan Menyerah”

**PENGARUH PEMBEBASAN DENDA PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN, DAN PELAYANAN SAMSAT KELILING
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAANBERMOTOR
RODA DUA**

Melsia Paembonan

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas CenderawasihEmail:

melsi.paembonan@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pembebasan denda pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan pelayanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Studi empiris pada kantor bersama samsat Jayapura. Penelitian ini dilakukan di 4 distrik yang ada di Kota Jayapura. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada para wajib pajak kendaraan bermotor roda dua yang berada di Kota Jayapura. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Jumlah sampel penelitian yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan SPSS sebagai alat uji menunjukkan bahwa pembebasan denda pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua, dan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pelayanan samsat keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua

Kata Kunci: Pembebasan Denda Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Pelayanan Samsat Keliling, Kepatuhan Wajib Pajak

**THE EFFECT OF TAX PENALTY EXEMPTION, TAXPAYER AWARENESS,
SERVICE QUALITY, AND MOBILE SAMSAT SERVICE ON TWO-WHEELED
MOTOR VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE**

Melsia Paembonan

Faculty of Economics and Business, Cenderawasih University

Email : melsi.paembonan@gmail.com ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tax penalty exemption, taxpayer awareness, service quality, and mobile samsat service on two-wheeled motor vehicle taxpayer compliance. Empirical study at the joint office of samsat Jayapura. This research was conducted in 4 districts in the city of Jayapura. Data collection in this study used questionnaires distributed to two-wheeled motor vehicle taxpayers in the city of Jayapura. The sampling technique used in this study was purposive sampling. The number of research samples taken was 100 respondents. The data analysis technique uses multiple linear regression. Based on the results of research using SPSS as a test tool, it shows that taxpayer awareness, service quality, mobile samsat services affect the compliance of two-wheeled motor vehicle taxpayers, tax penalty exemption does not affect the compliance of two-wheeled motor vehicle taxpayers.

Keywords: tax penalty exemption, taxpayer awareness, service quality, mobile samsat service, and two-wheeled motor vehicle taxpayer compliance.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Anugerah-Nya, sehingga penyusunan proposal yang berjudul **“Pengaruh Pembebasan Denda Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Samsat Jayapura)”** dapat terselesaikan. Proposal ini disusun sebagai tujuan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sangat tulus kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan proposal ini. Terutama kepada orang tua Tercinta Mama Yuliani Londa & Alm. Bapa Yohanis R. Paembonan yang membantu dalam berbagai bentuk dukungan yang diberikan, penulis mengucapkan terimakasih juga kepada Bapak Theo Allolayuk, SE.,M.Si.,Ak selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Yohanes Cores Seralurin, SE.,M.Si.,Ak.CA.,CRP.,CAP selaku Dosen Pembimbing II yang telah beredia meluangkan waktu dan perhatian saat memberikan bimbingan dalam penyusunan proposal penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kata sempurna dan penyusunan proposal penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan saran dan masukkan ide-ide pemikiran, semangat , bahkan doa- doa yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Oscar O. Wambrauw, SE.,M.sc.Agr selaku Rektor Universitas Cenderawasih
2. Prof. Dr. Mesak Iek SE,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Cenderawasih.
3. Dr. Maylen K. Petra Kambuaya, SE.,M.Si.,Ak.,CA.,CAP Selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Universitas Cenderawasih.
4. Jhon Urasti Blesia, SE.,MPA.,ASA.,PhD Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Cenderawasih.
5. Cornelia Desiana Matani, SE., M.Mgt (Acc)., CAP., CRP selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Cenderawasih.
6. Rudiawie Larasati, SE.,M.Ak selaku Dosen Wali selama penulis menempuh pendidikan di Jurusan Akuntansi.
7. Seluruh Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Cenderawasih Jayapura yang telah mendidik dan membimbing Penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Akuntansi.
8. Kakak Yani dan Kakak Uci yang juga memberikan dukungan kepada penulis selama studi.
9. Joylin dan Shintya yang menemani selama studi dan juga saat proses penyusunan proposal penelitian ini.
10. Kepada Pegawai Kantor Bersama Samsat Kota Jayapura yang telah membantu penulisan dalam mengumpulkan data yang diperlukan dalam proposal penelitian ini.

11. Rekan - rekan mahasiswa Jurusan Akuntansi Angkatan 2019 yang selalu memberikan semangat agar dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Akhir kata untuk semua pihak yang telah membantu penulis dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis hanya bisa mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya. Semoga Tuhan membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Jayapura, 2 April 2023

Melsia Paembonan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Teori Atribusi	14
2.1.2 Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior)	15
2.1.3 Definisi Pajak	16
2.1.4 Definisi Pajak Kendaraan Bermotor	17
2.1.5 Pembebasan Denda Pajak Kendaraan Bermotor	17
2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak	18
2.1.7 Kualitas Pelayanan	18
2.1.8 Samsat Keliling	19
2.1.9 Kepatuhan Wajib Pajak.....	20

2.2	Riset Sebelumnya dan Pengembangan Hipotesis	20
2.3	Model Penelitian.....	25
BAB III.....		27
METODOLOGI PENELITIAN		27
3.1	Lokasi Penelitian	27
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.3	Jenis Data dan Sumber Data.....	29
3.4	Teknik Pengumpulan Data	29
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	30
3.5.1	Variabel Dependen (Y)	30
3.5.2	Variabel Independen (X).....	30
3.6	Skala Pengukuran Variabel	31
3.7	Metode Analisis Data	32
3.7.1	Uji Statistik Deskriptif	32
3.7.2	Uji Kualitas Data.....	33
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.7.4	Pengujian Hipotesis.....	36
BAB IV.....		39
HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Hasil Penelitian.....	39
4.1.1	Pengumpulan Data	39
4.1.2	Karakteristik Responden	41
4.1.3	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	43
4.1.4	Uji Kualitas Data.....	45
4.1.5	Uji Asumsi Klasik.....	48
4.1.6	Pengujian Hipotesis.....	51
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
4.2.1	Pengaruh Pembebasan Denda Pajak Terhadap Kepatuhan WajibKendaraan Bermotor Roda Dua Di Kota Jayapura	55
4.2.2	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kota Jayapura.....	56

4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kota Jayapura	57
4.2.4	Pengaruh Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kota Jayapura.....	58
BAB V		60
KESIMPULAN DAN SARAN		60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran	60
5.3	Keterbatasan Peneliti	61
DAFTAR PUSTAKA.....		63
LAMPIRAN.....		67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	26
Gambar 4. 1 Hasil Uji <i>Normalitas P - Plot Regression</i>	49
Gambar 4. 2 Hasil Heteroskedastisitas	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah KB Roda Dua Yang Terdaftar Di Kota Jayapura.....	3
Tabel 1. 2 Persentase KB Roda 2 Yang Tidak Membayar Pajak.....	3
Tabel 4. 1 Penyebaran Kuesioner Kepada Responden	39
Tabel 4. 2 Rincian Tanggal Penyebaran Kuesioner.....	40
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah KB Roda 2 Yang Dimiliki	41
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia WP KB.....	42
Tabel 4. 6 Deskripsi Responden Dalam Membayar PKB Tepat Waktu	43
Tabel 4. 7 Uji Statistik Deskriptif	44
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>one-sampel kolmogorov smirnov</i>	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>t</i> (Uji Parsial)	52
Tabel 4. 14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	54