

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB
PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA
KUPANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah
Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira**



OLEH

PAULA DIANA KOLO
NIM : 331 14 181

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
KONSENTRASI KEUANGAN DAERAH
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipuji dan disetujui oleh Tim Pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konvensional Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandara Kupang yang menyelesaikan Tugas Akhir dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Kupang, Oktober 2018

Ditandatangani:

Pembimbing I


Dr. Sinta Mita, SE, M.Si

Pembimbing II


Wilhelmus Mustari, SE, M.Acr

MENGESAHKAN:
Ketua Program Studi
Akuntansi


Wilhelmus Mustari, SE, M.Acr

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang diselenggarakan pada :

Hari/Tanggal : Sabtu, 04 Juli 2018
Jam : 10.00 – 12.00
Tempat : Ruang B111
Atas Nama : Paula Diana Kolo
No. Registrasi : 331 14 183
Dinyatakan : LULUS

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Dr. Stanis Man, SE, M.Si
2. Sekretaris : Wilhelmus Mustari, SE, M.Acc
3. Penguji I : Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si
4. Penguji II : Kornelius K. Kroon, SE.MM
5. Penguji III : Dr. Stanis Man, SE, M.Si

()
()
()
()
()

MENGETAHUI

Dekan Fakultas Ekonomi

Joni Sawa Adrianus, SE, MM
NIDK : 8809055901

Ketua Program Studi Akuntansi

Wilhelmus Mustari, SE, M.Acc
NIDK : 8817077601

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Bila kita takut akan kegagalan, berarti kita telah membatasi kemampuan kita”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kepada Almarhum Bapa tercinta Agustinus Kolo, dan Ibu Tercinta Maria Agustina untuk semua kesabaran, cinta, dukungan dan doa yang tidak pernah berhenti mengalir untuk penulis.
2. Kakak Adik tercinta Yoanita Dewi Roswita Kolo, Yohanes Don Bosco Kolo, Petronela Irminda Kolo dan Lidwina Kuni Gunda Kolo serta teman-teman yang selalu mendukung, memotivasi dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Kepada Almaterku tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, ***“Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang”***.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan oleh penulis sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, serta staf yang telah memberikan saya kesempatan untuk kuliah pada Fakultas Ekonomi, Program Studi Akuntansi.
2. Bapak Jou Sewa Adrianus, SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Daniel Taolin, SE, M,Si selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Wilhelmus Mustari, SE, M.Acc selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan sekaligus pembimbing II yang telah mengorbankan tenaga, waktu, dan

pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak Dr. Stanis Man, SE,M.Si sebagai Pembimbing I yang telah mengorbankan tenaga, waktu, dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Rere Paulina Bibiana, SE,M.Si sebagai penguji I, dan bapak Kornelius Kelemur Kroon, SE, MM sebagai penguji II, untuk kesediaan menjadi penguji Skripsi, untuk saran, bantuan, dan arahnya dalam penyelesaian Skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan banyak ilmu dan masukan dalam perkuliahan sehingga menjadi sangat berguna dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.
8. Pegawai tata usaha Fakultas ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang dengan tulus membantu penulis dalam studi dan fasilitas sarana lainnya.
9. Kepala UPT. Pendapatan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Wilayah Kota Kupang beserta seluruh pegawai yang telah memberikan izin dan membantu penulis untuk melakukan penelitian.
10. Kedua Orangtua, kakak-adik, dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, nasihat, dukungan dan motivasi serta bantuan kepada penulis.
11. Teman-teman angkatan 2014 yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulis mengikuti kuliah hingga penulisan skripsi ini.
12. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu segala bentuk masukan dan kritikan sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini.

Kupang, September 2018

Penulis

ABSTRAK

Paula Diana Kolo, No. Registrasi 33114181, dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Kota Kupang”**. Di bawah bimbingan Dr.Stanis Man, SE,M.Si sebagai Pembimbing I dan Wilhelmus Mustari, SE, M.Acc sebagai Pembimbing II.

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah (1). Bagaimana persepsi wajib pajak terhadap pengetahuan, kesadaran, kualitas pelayanan publik dan kepatuhan wajib PKB di Kota Kupang ? (2). Apakah pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan publik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib PKB di Kota Kupang? (3). Apakah pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan publik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib PKB di Kota Kupang?. Tujuan dari penelitian ini adalah (1). Untuk mengetahui persepsi wajib pajak terhadap pengetahuan, kesadaran, kualitas pelayanan publik dan kepatuhan wajib PKB di Kota Kupang, (2). Untuk mengetahui pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan publik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib PKB di Kota Kupang, (3). Untuk mengetahui pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan publik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib PKB di Kota Kupang.

Populasi dalam penelitian ini adalah 10.302 wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang. Sampel dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 99 wajib pajak. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian analisis deskriptif dan analisis inferensial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, **Pertama:** gambaran kategori persepsi variabel Pengetahuan Wajib Pajak sebesar 35,6% kategori sangat rendah, variabel Kesadaran Wajib Pajak sebesar 33,8% kategori sangat rendah, variabel Kualitas Pelayanan Publik sebesar 46,8% kategori rendah, dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 71,3% kategori rendah. **Kedua:** Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Publik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib PKB di Kota Kupang. **Ketiga:** Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Publik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib PKB di Kota Kupang.

Saran bagi Samsat Kota Kupang, terkait dengan kualitas pelayanan publik: (1). Menyediakan tempat parkir dan kamar kecil (WC) yang memadai, (2). Waktu pelayanan PKB harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku (4). Memberikan sosialisasi atau penyuluhan tentang pajak kepada masyarakat terkhusus wajib pajak yang mempunyai kendaraan bermotor. Sedangkan bagi wajib pajak perlu meningkatkan kesadarannya dengan pemahaman bahwa membayar pajak adalah suatu kewajiban yang harus dipenuhi, tidak menunda-menunda dan selalu memperhatikan jatuh tempo pembayaran.

Kata Kunci : Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Publik, dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBARAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penulisan	7
1.4. Manfaat Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Konsep Teori	9
2.2. Konsep Persepsi	11
2.3. Pajak	13
2.4. Pajak Daerah	25
2.5. Pajak Kendaraan Bermotor	28
2.6. Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	35

2.7. Pengetahuan Wajib Pajak	39
2.8. Kesadaran Wajib Pajak	42
2.9. Kualitas Pelayanan Publik	45
2.10. Kepatuhan Wajib Pajak	50
2.11. Penelitian Terdahulu	52
2.12. Kerangka Berpikir	56
2.13. Hipotesis	59
BAB III METODE PENELITIAN	60
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	60
3.2. Jenis Data	60
3.3. Populasi dan Sampel	62
3.4. Teknik Sampling	63
3.5. Teknik Pengumpulan Data	64
3.6. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	65
3.7. Instrumen dan Skala Pengukuran	68
3.8. Pengujian Instrumen	70
3.9. Teknik Analisis Data	73
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN	84
4.1. Sejarah SAMSAT Kota Kupang	84
4.2. Visi dan Misi	87
4.3. Struktur Organisasi.....	87
4.4. Uraian tugas jabatan struktur.....	91

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	101
5.1. Gambaran Data Penelitian	101
5.2. Karakteristik Responden	102
5.3. Hasil Uji Instrumen Penelitian	106
5.4. Hasil Analisis Data	112
5.5. Pembahasan	127
BAB VI PENUTUP	133
6.1. Kesimpulan	133
6.2. Saran	134
DAFTAR PUSTAKA	136
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data PKB yang Menunggak di Kota Kupang.....	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	53
Tabel 3.1. Variabel dan Indikator	67
Tabel 3.2. Skala Pengukuran Respon.....	69
Tabel 3.3. Pencapaian Skor Maksimum Untuk Persepsi Responden	74
Tabel 5.1. Rincian Pengiriman dan Pengolahan Kuesioner	101
Tabel 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	102
Tabel 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	103
Tabel 5.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	104
Tabel 5.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	105
Tabel 5.6. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Pengetahuan Wajib Pajak (X_1).....	107
Tabel 5.7. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak (X_2)	108
Tabel 5.8. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik (X_3)	109
Tabel 5.9. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	110
Tabel 5.10. Rekapitulasi Hasil Uji Reabilitas	111
Tabel 5.11. Kategori Gambaran Pengetahuan Wajib Pajak (X_1)	112
Tabel 5.12. Kategori Gambaran Kesadaran Wajib Pajak (X_2).....	114
Tabel 5.13. Kategori Gambaran Kualitas Pelayanan Publik (X_3).....	115
Tabel 5.14. Kategori Gambaran Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	117
Tabel 5.15. Hasil Uji Multikolonieritas	118
Tabel 5.16. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	122

Tabel 5.17. Hasil Uji Parsial (Uji t)	124
Tabel 5.18. Hasil Uji Simultan (Uji F).....	125
Tabel 5.19. Hasil Uji Koefisien Determinasi	126

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	58
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	90
Gambar 5.15. Grafik Histogram Uji Normalitas.....	119
Gambar 5.2. P-Plot Uji Normalitas	120
Gambar 5.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	121