

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penghapusan Denda Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

(Studi Kasus Pada Kantor Samsat II Kota Semarang)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma IV (Sarjana Terapan) pada Program Diploma IV (Sarjana Terapan) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

Alif Budi Utomo

40011420650182

**PROGRAM STUDI D-IV AKUNTANSI PERPAJAKAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2024**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Alif Budi Utomo

Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650182

Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : Akuntansi Perpajakan

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penghapusan Denda Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat II Kota Semarang)

Semarang, 6 Juni 2024

Dosen Pembimbing



Alfita Rakhmayani, SE., M. Ak

NIP. 199209302020122017

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Alif Budi Utomo

Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650182

Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : Akuntansi Perpajakan

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penghapusan Denda Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat II Kota Semarang)

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 19 Juni 2024.

Tim Penguji

1. Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak. (.....)
2. Rissa Anandita, S.E., M.Ak., Ak., CA. (.....)
3. Dian Kusuma Wardhani, S.A., M.A. (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Alif Budi Utomo, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penghapusan Denda Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat II Kota Semarang)** yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/ atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 6 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Alif Budi Utomo

NIM. 40011420650182

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur pengaruh dari Kualitas Pelayanan, Penghapusan Denda Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat II Kota Semarang). Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer. Sampel pada penelitian ini berjumlah 115 responden Wajib Pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor Samsat II Kota Semarang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Adapun teknik pengumpulan data dengan menyebarkan *google form* serta turun langsung mendatangi para Wajib Pajak yang berada pada Kantor Samsat II Kota Semarang. Analisis dan uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Sanksi Pajak (X3) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Sedangkan, Penghapusan Denda Pajak (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penghapusan Denda Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor

ABSTRACT

The purpose of this study was to measure the effect of Service Quality, elimination of tax penalties, and Tax sanctions on taxpayer compliance in paying Motor Vehicle Tax (Case Study at the Office of Samsat II Semarang City). This research method uses quantitative methods using primary data. The sample in this study amounted to 115 respondents Motor Vehicle taxpayers registered at the Office Samsat II Semarang. Sampling technique in this study using purposive sampling. The technique of data collection by distributing google Forms and down directly to the taxpayers who are in the Office Samsat II Semarang. Analysis and hypothesis testing in this study using SPSS software. The results of this study showed that the Quality of Service (X1) and Tax Sanctions (X3) affect the compliance of Motor Vehicle taxpayers. Meanwhile, the Elimination of Tax Penalties (X2) has no effect on motor vehicle taxpayer compliance.

Keywords: *Service Quality, Elimination of Tax Penalties, Tax Sanctions, Motor Vehicle taxpayer compliance*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penghapusan Denda Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat II Kota Semarang)” yang menyelesaikan tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwasannya dalam penyusunan laporan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka dengan hati yang tulus serta ikhlas penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesadaran, kemudahan, dan kelancaran dari awal hingga akhir saat proses pengerjaan skripsi.
2. Keluarga (orang tua dan kedua kakak saya) yang telah memberi motivasi dan membantu mendoakan selama keberlangsungan penyusunan skripsi hingga selesai.
3. Profesor Dr. Ir. Budiyono, M. Si, selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Drs. Dul Muid, M. Si., Akt selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

5. Alfita Rakhmayani, SE., M. Ak, selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar memberikan support, motivasi, bimbingan, arahan, serta dukungan dalam proses penyusunan skripsi hingga selesai.
6. Bapak Kardi, selaku petugas bagian TU pada Kantor Bapenda Prov. Jawa Tengah yang telah memberikan izin penelitian pada Kantor Samsat II Kota Semarang.
7. Bapak Ova, selaku petugas bagian TU pada Kantor Samsat II Kota Semarang yang telah dengan sabar memberikan izin penelitian, arahan, bimbingan, serta dukungan dalam proses penyusunan skripsi hingga selesai.
8. Bapak Dimas, Ibu Ira, Ibu Rohmah, dan seluruh orang kantor Inatix Semarang yang turut memberikan support serta izin kantor selama proses penyusunan skripsi dari awal hingga selesai.
9. Kepada Karina Cindy Riantri, terima kasih karena sudah menemani keseharian penulis dan telah mau diajak bekerja sama untuk berprogres secara berbarengan hingga penulis berada pada titik saat ini.
10. Prasetyo, Alvindo, dan Bima selaku teman-teman yang sudah saya anggap sebagai saudara sendiri, terima kasih karena sudah saling memberikan dukungan satu sama lain dan saling menguatkan, serta selalu ada di dalam keseharian penulis.
11. Teruntuk orang-orang yang memiliki kedekatan dengan penulis, baik memberikan kekecewaan maupun kebahagiaan kepada penulis, terima

kasih karena telah mengajarkan banyak hal dan menjadi salah satu motivasi penulis untuk menyelesaikan studi ini dengan baik.

12. Dan terakhir, terima kasih untuk Alif Budi Utomo, terima kasih karena sudah mau berjuang dan bertahan sekuat dan sejauh ini, terima kasih atas usaha yang tidak pernah usai, terima kasih atas segala pengorbanan diri yang telah dilakukan, terima kasih karena telah menyelesaikan kewajiban studimu di tengah-tengah harus membagi waktu dengan kegiatan magang dan kantor samsat, terima kasih karena tidak pernah menyerah, terima kasih karena selalu mau untuk bangkit dan berproses di setiap harinya, terima kasih karena selalu berusaha mengupayakan yang terbaik bagi diri sendiri dan sekitar, terima kasih Alif karena telah hebat dan kuat hingga selesai.

Meskipun telah berusaha dengan semaksimal mungkin, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat beberapa kesalahan dan/ atau kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, guna penyempurnaan dalam penyusunan skripsi ini, maka penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun atas skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi kita semua.

Semarang, 6 Juni 2024

Penulis,



Alif Budi Utomo

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	12
1.4 Sistematika Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Kerangka Pemikiran	31
2.3 Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Definisi Operasional Variabel	36
3.2 Populasi dan Sampel	41
3.3 Jenis dan Sumber Data	43
3.4 Metode Pengumpulan Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	53
4.2 Analisis Data	57
4.3 Interpretasi Hasil	68
BAB V PENUTUP	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Keterbatasan	75

5.3 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Samsat II Kota Semarang Tahun 2017-2022	11
Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Penjelasan Operasional Variabel	40
Tabel 4. 1 Data Sampel Penelitian	53
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	63
Tabel 4. 8 Hasil Uji F.....	65
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	66
Tabel 4. 10 Hasil Uji t.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	31
-------------------------------------	----