

PENGARUH TRANSPARANSI, AKUNTABILITAS LAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

(Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kota Semarang II)



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:

AGES NATASIA

40011420650299

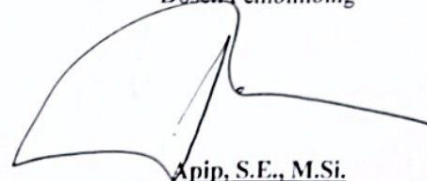
**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
AKUNTANSI PERPAJAKAN
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2024**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama Penyusun : Ages Natasia
Nomor Induk Mahasiswa : 4011420650299
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas Layanan,
dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib
Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota
Semarang II

Semarang, 05 Agustus 2024

Dosen Pembimbing



Apip, S.E., M.Si.
NIP. 197811162001121001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Ages Natasia
Nomor Induk Mahasiswa : 4011420650299
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas Layanan,
dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib
Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Kota
Semarang II.

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 15 Agustus 2024

Tim Penguji

1. Apip, S.E., M.Si.
2. Drs. Dul Muid, M.Si. Akt.
3. Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak.



PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Ages Natasia, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas Layanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Kota Semarang II 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 tugas akhir/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 tugas akhir/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, 05 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Ages Natasia

NIM. 40011420650299

ABSTRAK

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh transparansi, akuntabilitas layanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang membayarkan pajak kendaraan bermotornya di Kantor Samsat Kota Semarang II.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 98 responden yang merupakan wajib pajak yang membayarkan pajak kendaraan bermotornya pada kantor Samsat Kota Semarang II. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *offline* atau langsung kepada responden yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Hasil dari kuesioner tersebut diolah, kemudian diuji kualitasnya dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Kemudian diuji dengan uji asumsi klasik, serta uji hipotesis dengan uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji f, dan uji t dengan menggunakan aplikasi program SPSS versi 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas layanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan transparansi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat akuntabilitas layanan dan sanksi perpajakan, maka akan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor Samsat Kota Semarang II. Sedangkan tinggi atau rendahnya transparansi tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci : Transparansi, Akuntabilitas Layanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of transparency, service accountability, and tax sanctions on the compliance of motor vehicle taxpayers who pay their motor vehicle tax at the Semarang City Samsat II Office.

This research uses quantitative research methods. The number of samples used in this research was 98 respondents who were taxpayers who paid their motor vehicle tax at the Semarang City Samsat II office. The data collection technique in this research was carried out by distributing questionnaires offline or directly to respondents who met predetermined criteria. The results of the questionnaire are processed, then the quality is tested using validity and reliability tests. Then it was tested using the classical assumption test, as well as hypothesis testing with the multiple linear regression test, coefficient of determination test, f test, and t test using the SPSS version 26 program application.

The results of this research show that service accountability and tax sanctions have a positive and significant effect on the level of motor vehicle taxpayer compliance. Meanwhile, transparency does not have a significant effect on the level of motor vehicle taxpayer compliance. Based on the results of this research, it can be concluded that the higher the level of service accountability and tax sanctions, the higher the compliance of individual taxpayers registered at the Semarang City Samsat II office. Meanwhile, high or low transparency has no effect on the level of motor vehicle taxpayer compliance.

Keywords: *Transparency, Service accountability, Tax sanctions, Motor Vehicle Taxpayer compliance*

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati dan segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas ridho dan pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: "**Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas Layanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Semarang II**".

Skripsi ini disusun dan diajukan guna memenuhi persyaratan dalam tugas akademik akhir Program Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro Semarang, dengan baik dan tepat waktu. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak **Apip, S.E., M.Si.**, selaku Dosen Pembimbing penulis, yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini;

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro;
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro;
3. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si. selaku Ketua Departemen Bisnis dan Keuangan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro;
4. Drs. Dul Muid, M.Si., Akt. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro serta Dosen Wali yang telah memberikan dukungannya;
5. Bapak Widasena dan Ibu Dwi selaku pegawai Kantor UPPD Samsat Semarang II yang memberikan motivasi dan memberikan kesempatan, izin dan mendorong

penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;

6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Akuntansi Perpajakan yang telah mendedikasikan waktu, ilmu dan pikiran selama proses perkuliahan dan Bapak/Ibu Pegawai Program Studi Akuntansi Perpajakan, yang telah banyak membantu proses administrasi selama menempuh studi;
7. Seluruh pegawai Kantor Samsat Semarang II yang turut memberikan bantuan, bimbingan dan wawasan serta memotivasi penulis selama melaksanakan kegiatan magang sampai proses pengambilan data untuk penyusunan skripsi ini;
8. Kedua orang tua penulis, Batara Simanjuntak, SMI, dan Sri Indawati yang senantiasa memberikan support dan dukungan serta doa yang tak henti-hentinya hingga penulis mampu menyelesaikan proses perkuliahan sampai penulisan skripsi ini;
9. Kedua saudara penulis, Bucho Nagata dan Clarinta Tertia Simanjuntak, yang telah memberikan doa, semangat dan motivasi kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penulisan skripsi ini;
10. Kedua Opung penulis, M. J. Gultom (Alm.) dan Fatimah Nainggolan yang turut mendukung dan memberikan motivasi serta doa selama proses perkuliahan di Universitas Diponegoro ini;
11. Teman-teman Program Sarjana Terapan Sekolah Vokasi Akuntansi Perpajakan, Universitas Diponegoro Semarang, yang selalu memberikan semangat, dan dorongan moril sehingga penulis mampu menyelesaikan proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini dengan baik;

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu menyumbangkan tenaga dan pemikirannya dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri, Ages Natasia, terima kasih sudah bertahan sampai di titik ini. Terima kasih tetap memilih untuk berusaha dan merayakan diri sendiri, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil. Terima kasih karena tidak menyerah di sepanjang prosesnya meskipun diterpa banyak rintangan dalam proses penyusunan. Teirima kasih atas kerja samanya selama proses penulisan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa uraian yang penulis sajikan masih terdapat banyak kekurangan-kekurangan baik materi maupun sistematika penyusunan dan pembahasannya yang terbatas. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat terutama bagi penulis sendiri dan bagi semua pihak dalam perkembangan Akuntansi Perpajakan, serta dapat menambah ilmu dan wawasan bagi para pembaca. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Semarang, 05 Agustus 2024



Ages Natasia

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.4 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	13
2.1.1 <i>Agency theory</i>	13
2.1.2 Teori Atribusi (<i>Atribution Theory</i>)	13
2.1.3 Pengertian Pajak	14
2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor	15
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak	18
2.1.6 Pengertian Transparansi	21

2.1.7	Pengertian Akuntabilitas Publik	24
2.1.8	Sanksi Perpajakan	34
2.1.9	Penelitian Terdahulu	31
2.2	Kerangka Pemikiran	37
2.3	Hipotesis	38
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Definisi Operasional Variabel	43
3.1.1	Variabel Bebas (X)	43
3.1.2	Variabel Terikat (Y).....	43
3.2	Populasi dan Sampel.....	47
3.2.1	Populasi	47
3.2.2	Sampel.....	48
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	50
3.4	Metode Pengumpulan Data	50
3.5	Metode Analisis.....	51
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	51
3.5.2	Uji Kualitas Data	52
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	55
3.6	Pengujian Hipotesis	56
3.6.1	Analisis Regresi Linear Berganda	56
3.6.2	Nilai Korelasi Determinasi (R-Square).....	57
3.6.3	Uji F	58
3.6.4	Uji T	59
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Analisis Data	60
4.1.1	Analisis Identitas Responden	60
4.2	Interpretasi Hasil	61

4.2.1	Analisis Deskriptif Data	61
4.3	Uji Kualitas Data	63
4.3.1	Uji Validitas Instrumen	63
4.3.2	Uji Reliabilitas	68
4.4	Uji Asumsi Klasik	70
4.4.1	Uji Normalitas	70
4.4.2	Uji Multikolinieritas	72
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	74
4.5	Hasil Uji Hipotesis	74
4.5.1	Analisis Regresi Linear Berganda	74
4.5.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	76
4.5.3	Uji F	77
4.5.4	Uji T	78
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	79
 BAB V : PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	83
5.2	Keterbatasan	85
5.3	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA		88
Lampiran-lampiran		89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Gejala Permasalahan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Semarang II	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1	Kisi-Kisi Variabel Dan Indikator Penelitian	46
Tabel 3.2	Jumlah Populasi Penelitian Jumlah Wajib Pajak Pada Kantor Samsat Kota Semarang II Tahun 2024.....	47
Tabel 3.3	Daftar Interpretasi Koefisien r	54
Tabel 4.1	Analisis Identitas Responden.....	61
Tabel 4.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	62
Tabel 4.3	Keputusan Validitas Kuesioner Variabel Transparansi (X1)	65
Tabel 4.4	Keputusan Validitas Kuesioner Variabel Akuntabilitas Layanan (X2)	66
Tabel 4.5	Keputusan Validitas Kuesioner Variabel Sanksi Pajak (X3)	67
Tabel 4.6	Keputusan Validitas Kuesioner Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	68
Tabel 4.7	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, X3, Y	69
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas Dengan One Sample T-test KS	72
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Multikolinieritas	73
Tabel 4.10	Hasil Linear Berganda Pengaruh Variabel X1, X2, X3, Terhadap Y	75
Tabel 4.11	Hasil Uji Determinasi.....	76
Tabel 4.12	Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F).....	77
Tabel 4.13	Hasil Uji Parsial (Uji T)	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	46
Gambar 4.1	Uji Normalitas Dengan P-Plot	71
Gambar 4.2	Uji Normalitas Dengan Histogram	71
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	74

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Lembar Kuesioner	92
2.	Hasil Penelitian Kuesioner	96
3.	Hasil Uji Validasi Data Variabel X1, X2, X3 Dan Y	104
4.	Tabel r untuk df = 51 – 100.....	107
5.	Tabel F_{tabel} Untuk Probabilitas = 0,05.....	108
6.	Tabel Distribusi Nilai T_{tabel}	109
7.	Dokumentasi Foto Penelitian	110
8.	Surat Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa Studi S.Tr Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro	113
9.	Surat Keterangan Izin Melakukan Penelitian Pada Kantor Samsat Kota Semarang II	114