

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS,
PENERAPAN PROGRAM *E-SAMSAT* DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR
SAMSAT KABUPATEN KUDUS**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Diploma IV (Sarjana Terapan)
Pada Program Diploma IV (Sarjana Terapan) Fakultas Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:
Deva Amalia Putri
NIM. 40011421650118

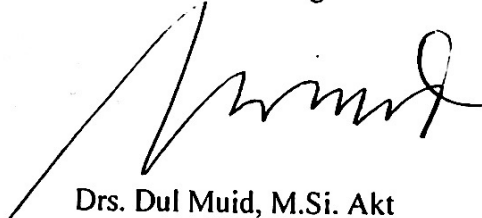
**PROGRAM STUDI D4 AKUNTANSI PERPAJAKAN
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
FAKULTAS SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2025**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Deva Amalia Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650118
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus. Penerapan
E-Samsat dan Sanki Perpajakan Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di
SAMSAT Kabupaten Kudus

Semarang, 16 Juni 2025

Dosen Pembimbing



Drs. Dul Muid, M.Si. Akt

NIP. 196505131994031002

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama : Deva Amalia Putri

Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650118

Fakultas : Sekolah Vokasi

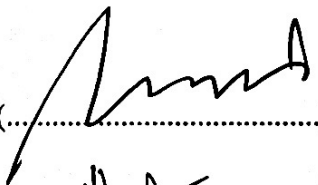
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan
Program *E-Samsat* dan Sanksi Perpajakan
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan
Bermotor di Samsat Kabupaten Kudus

Telah dinyatakan **LULUS** ujian pada tanggal 26 Juni 2025

Tim Penguji:

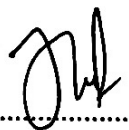
1. Drs Dul Muid, M.Si, Akt.

(.....)

2. Dian Kusuma Wardhani, SA., MA.

(.....)

3. Ika Pratiwi, SE., M.Ak.

(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya Deva Amalia Putri, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan Program *E-Samsat* dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kudus** 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 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 bertentang 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, 16 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Deva Amalia Putri', written in a cursive style.

Deva Amalia Putri

40011421650118

ABSTRAK

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang wajib dibayarkan oleh wajib pajak dan menjadi salah satu sumber penerimaan pajak daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan fiskus, penerapan *E-Samsat*, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan menggunakan data primer diukur dengan skala likert. Menggunakan teknik pengambilan sampel non-probability sampling dan pendekatan purposive sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kabupaten Kudus. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (2) Penerapan *E-Samsat* tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (3) Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-Samsat, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRAC

Motor vehicle tax is a tax on ownership or control of motor vehicles that must be paid by taxpayers and is one of the sources of regional tax revenue. This study aims to test the influence of the quality of tax service, implementation of E-Samsat, tax sanctions on taxpayer compliance in paying motor vehicle tax. The method used in this study is a quantitative method, using primary data measured by a Likert scale. Using non-probability sampling techniques and a purposive sampling approach. The population in this study were motor vehicle taxpayers registered at the Samsat of Kudus Regency. The results of the study show: (1) The Quality of Tax Service has a negative and insignificant effect on taxpayer compliance. (2) The implementation of E-Samsat is not significant on taxpayer compliance. (3) Tax Sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: Quality of Tax Service, Implementation of E-Samsat, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan *E-Samsat* dan Sanksi Perpajakan Terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Kudus** dengan sebaik-baiknya dan tepat waktunya tanpa adanya hambatan yang berarti. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai bentuk pertanggungjawaban penulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan di Universitas Diponegoro.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat banyak hambatan yang penulis hadapi. Oleh karena itu, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang berada di sekitar penulis, tentunya sangat berarti bagi penulis. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

- 1 Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
- 2 Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
- 3 Drs. Dul Muid., M.Si., Akt selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan yang sangat berarti bagi penulis.

- 4 Dua orang paling berjasa dalam hidup penulis kedua orang tua tercinta (Bapak Abdul Rokhim dan Ibu Sunarti). Terimakasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada beliau yang selalu berjuang untuk kehidupan penulis. Terima kasih atas segala bentuk nasihat, bantuan, dukungan, motivasi dan semangat yang telah diberikan selama ini. Terimakasih telah menjadi pengingat dan penguat yang paling hebat.
- 5 Kakak kandung tersayang Dela Putri Yuniarti. Terimakasih telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis. Menguatkan penulis, perhatian, kasih sayang serta dukung dalam menyelesaikan studi ini.
- 6 Keluarga besar penulis yang tidak bisa disebutkan satu-satu, yang turut memberikan dukungan dan motivasi bagi penulis selama proses penyusunan skripsi.
- 7 Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Muhammad Lutfi Setiyawan. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga maupun waktu kepada penulis. Telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.
- 8 Untuk sahabat dan teman terkasih penulis Caca, Salsa, Afifah, Sepanya, dan Aisyah. Penulis berterimakasih untuk menjadi partner bertumbuh di segala kondisi yang terkadang tidak terduga, menjadi teman ngopi disemua warkop yang kita datengi, menjadi pendengar yang baik untuk penulis serta menjadi orang yang selalu memberikan semangat dan meyakinkan penulis bahwa segala masalah yang dihadapi selama proses skripsi akan berakhir.

- 9 Anggun dan Fitri selaku sahabat penulis partner ngopi. Terima kasih selalu memberikan bantuan, semangat dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
- 10 Sahabat saya Emilia, Tiara, Silvia dan Icha yang sering saya repoti selama perkuliahan maupun diluar perkuliahan, terima kasih untuk segala bantuan dan sebagai pengingat untuk selalu mengerjakan skripsi.
- 11 Teman-teman seperjuangan Akuntansi Perpajakan Angkatan 21 yang telah menjadi wadah penulis dalam berkembang.
- 12 Pihak-pihak lain yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu-satu oleh penulis.
- 13 *Let but not least*, terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyalah sesulit apapun prosesnya, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri. *I want thank me for being me at all times*

Semarang, 16 Juni 2025



Deva Amalia Putri

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRAC</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian	8
1.4 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	12
2.1.1 Teori Atribusi	12
2.1.2 Pajak Kendaraan Bermotor	13

2.1.3 Kualitas Pelayanan Fiskus	14
2.1.4 Penerapan <i>E-Samsat</i>	16
2.1.5 Sanksi Perpajakan	18
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.1.7 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Kerangka Pemikiran	27
2.3 Hipotesis Penelitian	29
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	29
2.3.2 Pengaruh Program <i>E-Samsat</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.	31
2.3.3 Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	35
3.1.1 Variabel Penelitian	35
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	36
3.2 Populasi dan Sampel	40
3.2.1 Populasi	40
3.2.2 Sampling	40
3.3 Jenis Data dan Sumber Data	42
3.4 Metode Pengumpulan Data	42
3.5 Metode Analisis	44

3.5.1	Stastistik Deskriptif.....	44
3.5.2	Uji Instrumen Penelitian.....	44
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	45
3.5.4	Analisis Regresi.....	46
3.5.5	Uji Hipotesis.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	49
4.2	Deskripsi Data Responden.....	50
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	53
4.3	Analisis Data.....	53
4.3.1	Uji Statistik Deskriptif	53
4.3.2	Uji Instrumen Penelitian.....	55
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	57
4.3.4	Analisis Regresi.....	61
4.3.5	Uji Hipotesis.....	63
4.4	Interpretasi Hasil	66
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	66
4.4.2	Pengaruh Penerapan <i>E-Samsat</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	67

4.4.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	
Kendaraan Bermotor	69
BAB V PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Keterbatasan :	72
5.3 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT KUDUS Tahun 2020-2022.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Data Kepatuhan Wajib Pajak SAMSAT KUDUS Tahun 2020-2022	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	37
Tabel 3. 2 Indokator Kualitas Pelayanan Fiskus.....	38
Tabel 3. 3 Indikator Penerapan Sistem <i>E-Samsat</i>	39
Tabel 3. 4 Indikator Sanksi Perpajakan	40
Tabel 3. 5 Skala Likert	43
Tabel 3. 6 Penilaian Reliabilitas	45
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kendaraan	53
Tabel 4. 5 Uji Statistik Deskriptif.....	54
Tabel 4. 6 Uji Validitas	55
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Kolmogrov-Smirnov Test	58
Tabel 4. 9 Uji Multikolinieritas.....	59
Tabel 4. 10 Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser	60

Tabel 4. 11 Uji Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4. 12 Uji Statistik t.....	63
Tabel 4. 13 Uji Dtistik F	65
Tabel 4. 14 Uji Koefisien Determinasi	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	29
Gambar 4. 1 Histogram Uji Normalitas	57
Gambar 4. 2 Grafik P-Plot Uji Normalitas	58
Gambar 4. 3 Grafik Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas	61