

**PENGARUH DIGITALISASI SISTEM
ADMINISTRASI PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI
KABUPATEN TEGAL**



TUGAS AKHIR/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:

Syaefa Yasmin

40011421650177

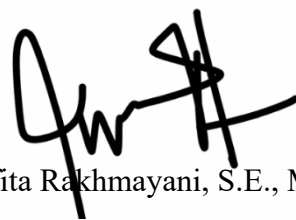
**PROGRAM STUDI D-IV AKUNTANSI PERPAJAKAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2025**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Syaefa Yasmin
Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650177
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D-IV Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Sistem Administrasi Pajak,
Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan
Bermotor Di Kabupaten Tegal.

Semarang, 11 Juni 2025

Dosen Pembimbing



Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak

NIP. 199209302020122017

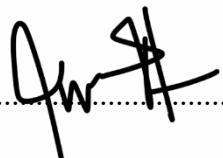
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Syaefa Yasmin
Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650177
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D-IV Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Sistem Administrasi Pajak,
Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan
Bermotor Di Kabupaten Tegal.

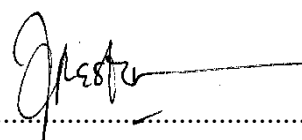
Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal **19 Juni 2025**

Tim Penguji:

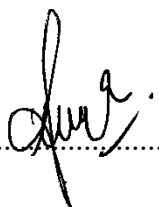
1. Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak

(.....)

2. Maya Aresteria, SE., M.Si. Ak.

(.....)

3. Made Laksmi Sena Hartini, SE.Ak., M.Ak.

(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya Syaefa Yasmin, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul “Pengaruh Digitalisasi Sistem Administrasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Tegal”, 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, 11 Juni 2025



Syaefa Yasmin

NIM. 40011421650177

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh digitalisasi sistem administrasi pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Populasi penelitian terdiri dari 701,257 wajib pajak yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Tegal, sementara sampel penelitian sebanyak 100 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Simple Random Sampling. Data dikumpulkan melalui metode kuesioner dengan skala likerts. Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kuantitatif dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi sistem administrasi pajak berpengaruh positif dengan nilai koefisien sebesar 0.350, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh negatif dengan nilai koefisien sebesar -0.177, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dengan nilai koefisien sebesar 0.141.

Kata kunci: Digitalisasi, Kepatuhan, Pelayanan Fiskus, Perpajakan, Sanksi.

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of the digitalization of the tax administration system, the quality of tax officer services, and tax sanctions on the compliance level of motor vehicle taxpayers in Tegal Regency. The type of research used is quantitative. The population consists of 701,257 taxpayers registered at the SAMSAT office in Tegal Regency, while the research sample consists of 100 taxpayers. The sampling technique used is Simple Random Sampling. Data were collected through a questionnaire method using a Likert scale. This study employs quantitative descriptive analysis, and the data analysis technique used is multiple linear regression analysis using the SPSS application. The results show that the digitalization of the tax administration system has a positive effect with a coefficient value of 0.350, the quality of tax officer services has a negative effect with a coefficient value of -0.177, and tax sanctions have a positive effect with a coefficient value of 0.141.

Keywords: Compliance, Digitalization, Fiscal Services, Sanctions, Taxation.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul "**Pengaruh Digitalisasi Sistem Administrasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Tegal**" dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi dalam rangka menyelesaikan Program Studi D-IV Akuntansi Perpajakan pada Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro. Penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, maka dari itu peneliti mengharapkan saran dan masukan untuk menyempurnakan penelitian pada agenda berikutnya.

Selama penyusunan skripsi ini penulis telah menerima bimbingan, pengarahan, motivasi, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Prof. Dr. Suharnomo, SE, M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Apip, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi D-IV Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro.
4. Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak. selaku dosen wali sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan.
5. Seluruh dosen D-IV Akuntansi Perpajakan yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.

6. Seluruh tenaga administrasi dan karyawan Universitas Diponegoro.
7. Almarhum Sofyanudin selaku bapak penulis yang menjadi motivasi bagi penulis untuk membanggakan bapak penulis dengan lulus dan mendapat gelar Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan di Universitas Diponegoro.
8. Ibunda tercinta Tolikha, Khamdani dan Satria selaku kakak penulis yang selalu memberikan dukungan dan motivasi yang tidak tergantikan selama menjalani studi. Dukungan dan kasih sayang keluarga menjadi sumber inspirasi, semangat serta kekuatan bagi penulis.
9. Aninditya selaku seseorang yang selalu memberikan bantuan, saran dan dukungan kepada penulis selama penyusunan skripsi serta membantu penulis untuk mengurus proses administrasi untuk keperluan syarat berkas pendaftaran sidang skripsi di kampus dan menemani selama sidang.
10. Seluruh teman dan pihak-pihak yang membantu dalam proses penyelesaian skripsi baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu-satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, Oleh sebab itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Semarang, 11 Juni 2025



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.4. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	12
2.2. Kerangka Pemikiran.....	22
2.3. Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Definisi Operasional Variabel	27
3.2. Populasi dan Sampel	30
3.2.1. Populasi.....	30
3.2.2. Sampel.....	30
3.3. Jenis dan Sumber Data	31
3.3.1. Jenis Data	31
3.3.2. Sumber Data.....	32
3.4. Metode Pengumpulan Data	32
3.5. Metode Analisis.....	32
3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif	33

3.5.2.	Uji Kualitas Data.....	33
3.5.3.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	38
4.1.2.	Uji Kualitas Data.....	42
4.1.3.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
4.2.	Pembahasan.....	50
4.2.1.	Pengaruh Digitalisasi Sistem Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	50
4.2.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	52
4.2.3.	Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	53
BAB V PENUTUP		55
5.1.	Kesimpulan	55
5.2.	Keterbatasan.....	56
5.3.	Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA		58
LAMPIRAN		62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1. Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor di Kabupaten Tegal Tahun 2018–2023	2
Tabel 1. 2. Data Penunggak Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Tegal Tahun 2018-2022	4
Tabel 2. 1. Penelitian terdahulu	19
Tabel 3. 1. Definisi Operasional	27
Tabel 4. 1. Hasil Penyebaran Kuesioner	38
Tabel 4. 2. Profil Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4. 3. Profil Usia Responden	39
Tabel 4. 4. Profil Penghasilan Responden	39
Tabel 4. 5. Profil Pendidikan Terakhir Responden	40
Tabel 4. 6. Hasil Uji Statistik Deskriptif	41
Tabel 4. 7. Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4. 8. Tabel Hasil Uji Realibilitas	43
Tabel 4. 9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	43
Tabel 4. 10. Hasil Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4. 11. Hasil Uji Heterokedastisitas menggunakan Uji Glejser	46
Tabel 4. 12. Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4. 13. Hasil Uji Model F	47
Tabel 4. 14. Hasil Uji Koefisien Determinasi	48
Tabel 4. 15. Hasil Uji Parsial T	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1. Kerangka Konseptual	23
Gambar 4. 1. Hasil Uji Heterokedastisitas menggunakan Uji Scatterplot	45

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 2. Tabulasi Responden Penelitian	67
Lampiran 3. Hasil Uji Realibilitas.....	74
Lampiran 4. Hasil Uji Multikolinearitas	75
Lampiran 5. Hasil Uji Heterokedastisitas	76
Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas	76
Lampiran 7. Hasil Uji F.....	77
Lampiran 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	77
Lampiran 9. Hasil Uji Parsial T.....	77