

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
LANGSUNG BAPENDA PROVINSI JAWA
TENGAH TERHADAP KEPATUHAN
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR (PKB)**

(Studi Kasus pada UPPD Kota Semarang III)



TUGAS AKHIR

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

Disusun oleh:

Salma Qathrunnada

40011422650168

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
AKUNTANSI PERPAJAKAN
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
TAHUN 2026**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Salma Qathrunnada
Nomor Induk Mahasiswa : 40011422650168
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Langsung Bapenda
Provinsi Jawa Tengah terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor
(PKB): Studi Kasus pada UPPD Kota Semarang III

Semarang,

Dosen Pembimbing



Dr. Herry Laksito S.E., Ak., M.Adv.Acc

NIP. 196905061999031002

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Salma Qathrunnada
Nomor Induk Mahasiswa : 40011422650168
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Langsung Bapenda
Provinsi Jawa Tengah terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor
(PKB): Studi Kasus pada UPPD Kota Semarang III

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 18 Juni 2026

Tim Penguji

1. Dr. Herry Laksito S.E., Ak., M.Adv.Acc

2. Apip, SE., M.Si.

3. Eiffeliena Nur'aini Fisikaningputri

Purwienanti S.E., Akt., M.M., M.Fin.An.



(.....)
(.....)
(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Salma Qathrunnada, menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Langsung Bapenda Provinsi Jawa Tengah terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): Studi Kasus pada UPPD Kota Semarang III yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir 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 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, 25 Mei 2026
Yang membuat pernyataan,



Salma Qathrunnada
NIM. 40011422650168

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan langsung Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Tengah terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Unit Pelaksana Pelayanan Daerah (UPPD) Kota Semarang III. Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini adalah belum diketahuinya seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan langsung terhadap tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar PKB. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Variabel kualitas pelayanan langsung diukur menggunakan model *ServQual* yang terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan variabel kepatuhan membayar PKB diukur menggunakan indikator kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan langsung Bapenda Provinsi Jawa Tengah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar PKB di UPPD Kota Semarang III, dengan nilai t hitung sebesar 7,142 lebih besar dari t tabel sebesar 1,984 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,342 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan langsung mampu menjelaskan variasi kepatuhan membayar PKB sebesar 34,2%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor, ServQual, Bapenda

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of direct service quality of the Regional Revenue Agency (Badan Pendapatan Daerah/Bapenda) of Central Java Province on motor vehicle tax (Pajak Kendaraan Bermotor/PKB) payment compliance at the Regional Service Implementation Unit (Unit Pelaksana Pelayanan Daerah/UPPD) of Semarang City III. The problem underlying this study is the unknown extent of the effect of direct service quality on the level of public compliance in paying PKB. This study uses a quantitative approach with a survey method. Primary data were obtained by distributing questionnaires to 100 respondents selected using purposive sampling technique. The direct service quality variable was measured using the ServQual model consisting of five dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, while the PKB payment compliance variable was measured using taxpayer compliance indicators. Data analysis techniques used include validity test, reliability test, classical assumption test, simple linear regression analysis, and hypothesis testing. The results show that the direct service quality of Bapenda Central Java Province has a positive and significant effect on PKB payment compliance at UPPD Semarang City III, with a t -value of 7.142 greater than the t -table of 1.984 and a significance value of 0.000. The coefficient of determination of 0.342 indicates that direct service quality is able to explain 34.2% of the variation in PKB payment compliance.

Keywords: Service Quality, Tax Compliance, Motor Vehicle Tax, ServQual, Bapenda

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Langsung Bapenda Provinsi Jawa Tengah terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): Studi Kasus pada UPPD Kota Semarang III" dengan baik dan tepat waktu.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik guna menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Terapan (D4) pada Program Studi Akuntansi Perpajakan, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro. Bagi peneliti, penyusunan tugas akhir ini bukan sekadar pemenuhan kewajiban akademik, melainkan sebuah perjalanan intelektual yang penuh makna melatih kepekaan berpikir kritis, membangun kedisiplinan dalam meneliti, serta menumbuhkan rasa tanggung jawab terhadap keilmuan yang peneliti tekuni selama ini.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang memegang peranan strategis dalam menopang keberlangsungan pembangunan di Provinsi Jawa Tengah. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban tersebut tidak dapat dilepaskan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pengelolanya, yakni Badan Pendapatan Daerah (Bapenda). Pelayanan yang cepat, ramah, transparan, dan akuntabel bukan hanya menjadi hak masyarakat sebagai wajib pajak, tetapi juga menjadi faktor pendorong yang signifikan bagi terciptanya kepatuhan pajak secara

sukarela. Berangkat dari kesadaran itulah, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis secara lebih mendalam hubungan antara kualitas pelayanan langsung Bapenda dengan tingkat kepatuhan membayar PKB, khususnya di wilayah kerja UPPD Kota Semarang III.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang tulus, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Subhanahu wa Ta'ala, atas segala limpahan rahmat, kemudahan, kekuatan, dan karunia-Nya yang tiada henti mengiringi setiap langkah peneliti dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
2. Ayah, Ibu, adik-adik, dan seluruh keluarga tercinta, yang telah menjadi sumber kekuatan terbesar bagi peneliti. Doa yang tidak pernah putus, dukungan moral yang selalu hadir, serta semangat yang senantiasa diberikan menjadi bahan bakar paling tulus yang menggerakkan peneliti untuk terus maju dan menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Dr. Herry Laksito, S.E., Ak., M.Adv.Acc., selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan dedikasi telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, masukan, serta bimbingan yang sangat berarti selama proses penyusunan tugas akhir ini dari awal hingga akhir.
4. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si., selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, atas kepemimpinan dan kebijakan akademik yang telah

menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan berkualitas bagi seluruh mahasiswa.

5. Dr. Ida Hayu Dwimawanti, M.M., selaku Wakil Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, atas peran serta dan dukungan institusional yang diberikan kepada peneliti selama menempuh studi.
6. Apip, S.E., M.Si., Akt., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, atas arahan, kebijakan program studi, dan perhatian yang diberikan kepada seluruh mahasiswa demi kelancaran proses akademik.
7. Maya Aresteria, S.E., M.Si., Akt., selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan akademis dan motivasi kepada peneliti selama menjalani studi di Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
8. Seluruh Dosen dan Staf Tenaga Pendidik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, atas ilmu, pengalaman, dan nilai-nilai yang telah diajarkan kepada peneliti selama masa perkuliahan. Setiap ilmu yang peneliti terima merupakan bekal berharga yang menjadi landasan dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Pihak Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Tengah, yang telah memberikan izin penelitian serta menyediakan data dan informasi yang sangat dibutuhkan dalam mendukung kelengkapan dan keabsahan penelitian ini.

10. Pihak UPPD Kota Semarang III, yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penyebaran kuesioner di kawasan SAMSAT Kota Semarang 3, sehingga proses pengumpulan data dapat berjalan dengan lancar.
11. Sahabat-sahabat dekat peneliti, Dzaky Ega, Aulia Safa, Audrey Pradipta, dan Irvano, yang telah menemani peneliti jauh sebelum tugas akhir ini bahkan dimulai. Terima kasih atas segala cerita, candaan yang tidak ada habisnya, dan dukungan tulus yang selalu hadir tanpa perlu diminta. Kehadiran kalian adalah salah satu hal yang membuat hari-hari terasa lebih ringan.
12. Grup pertemanan selama masa perkuliahan yang terdiri dari Cindy, Rizkia, Rania, Zum, Gigih, Firman, dan Gata, yang telah menjadi tempat pelarian terbaik di tengah tekanan pengerjaan tugas akhir ini. Terima kasih atas kehangatan, keramaian, dan semangat yang kalian bawa setiap harinya. Grup ini membuktikan bahwa teman yang baik adalah salah satu bekal terpenting dalam menjalani masa perkuliahan.
13. Teman-teman server Discord, khususnya Aniki, Bam, dan Aji, yang mungkin tidak menyadari betapa seringnya kalian berhasil mengangkat mood peneliti di saat-saat paling lelah sekalipun. Terima kasih atas ruang yang selalu terasa nyaman dan hiburan yang selalu datang di waktu yang paling tepat.

14. Keluarga KKN terutama Anin, Shafa, Chandra, Diana, dan Tifani yang telah menjadi keluarga baru peneliti selama masa pengabdian. Terima kasih atas kekompakan, kebersamaan, dan kenangan-kenangan yang tidak akan mudah terlupakan. Kalian mengajarkan peneliti bahwa kebersamaan yang singkat pun bisa meninggalkan kesan yang sangat mendalam.
15. Seluruh teman-teman kampus dan teman-teman KKN yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu namun tidak sedikit pun berkurang rasa terima kasih peneliti. Setiap pertemuan, percakapan, dan momen kecil bersama kalian turut membentuk peneliti menjadi pribadi yang lebih baik dan memberikan warna tersendiri dalam perjalanan peneliti hingga titik ini.
16. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, yang telah turut berkontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyelesaian tugas akhir ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan tidak luput dari kekurangan maupun keterbatasan, baik dalam segi substansi, metodologi, maupun penulisan. Oleh karena itu, peneliti dengan terbuka menyambut segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak, demi perbaikan dan penyempurnaan karya ini ke depannya.

Akhir kata, peneliti berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat yang nyata, tidak hanya sebagai kontribusi kecil bagi khazanah ilmu pengetahuan di bidang akuntansi perpajakan, tetapi juga sebagai bahan pertimbangan yang berguna bagi instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik demi mendorong kepatuhan perpajakan yang lebih baik di masa mendatang.

Semarang, 25 Mei 2026

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a horizontal line extending to the right.

Salma Qathrunnada

NIM. 40011422650168

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN LITERATUR.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Teori Kepatuhan Perpajakan.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Konseptual.....	22
2.4 Hipotesis.....	23
2.4.1 Pengaruh Kualitas pelayanan langsung Bapenda Provinsi Jawa Tengah terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPPD Kota Semarang III.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	26

3.1.1	Variabel Dependen	26
3.1.2	Variabel Independen	27
3.2	Populasi dan Sampel	29
3.2.1	Populasi	29
3.2.2	Sampel	30
3.3	Jenis dan Sumber Data	33
3.3.1.	Jenis Data	33
3.3.2.	Sumber Data	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data	34
3.5	Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Gambaran Umum	40
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.1.2	Gambaran Umum Karakteristik Responden	40
4.2	Statistik Deskriptif	44
4.3	Analisis Data	46
4.3.1	Uji Instrumen Penelitian	46
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	51
4.3.3	Analisis Regresi Linear Sederhana	55
	Analisis Regresi Linear Sederhana	55
4.3.4	Uji Hipotesis	56
4.4	Interpretasi Hasil	58
BAB V PENUTUP		62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Keterbatasan dan Saran	64
5.2.1	Keterbatasan Penelitian	64
5.2.2	Saran	65
5.3	Implikasi	66
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN		71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 UPPD Kota Semarang III.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	35
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 2 Usia.....	41
Tabel 4. 3 Pekerjaan.....	42
Tabel 4. 4 Jenis Kendaraan.....	43
Tabel 4. 5 Frekuensi Pembayaran PKB.....	44
Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	47
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	48
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Linearitas.....	54
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji t.....	56
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian	71
Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Pengambilan Data	72
Lampiran 3 Surat Persetujuan Izin Penelitian dan Pengambilan Data	73
Lampiran 4 Lembar Kuesioner	74
Lampiran 5 Hasil Kuesioner	78
Lampiran 6 Hasil Uji pada IBM SPSS Statistics Version 26	81
Lampiran 7 Data Rekapitulasi Obyek Kendaraan Bermotor.....	85