

**PENGARUH PENERAPAN SANKSI
PERPAJAKAN, LAYANAN ADMINISTRASI
PADA APLIKASI *NEW SAKPOLE*, DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR**

KANTOR SAMSAT KOTA SEMARANG III



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:

RAHMITA YAZIDHANTI HAMIDHA

40011419650227

**SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama Penyusun : Rahmita Yazidhanti Hamidha

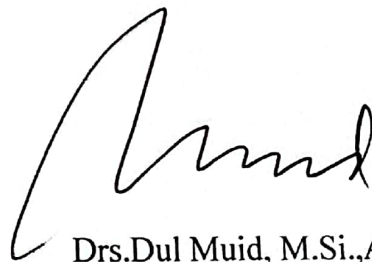
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650227

Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : D IV Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan, Layanan Administrasi pada Aplikasi New Sakpole dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Semarang III

Semarang, 22 Juni 2023
Dosen Pembimbing






Drs. Dul Muid, M.Si., Akt
NIP.196505131994031002

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Rahmita Yazidhanti Hamidha
Nomor induk Mahasiswa : 40011419650227
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D-IV Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan, Layanan Administrasi pada Aplikasi New Sakpole dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat Semarang III

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 22 Juni 2023

Tim Penguji :

1. Drs.Dul Muid, M.Si.,Akt 
2. RR Diana Atika Ghozali, S.E., M.Ak 
3. Rissa Anandita, S.E., M.Ak., Ak., CA 

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Rahmita Yazidhanti Hamidha menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan, Layanan Administrasi pada Aplikasi New Sakpole, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat III Kota Semarang” yang disusun untuk melengkapi pernyataan 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 menarik tugas akhir/skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan 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, 22 Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan,

Rahmita Yazidhanti Hamidha

NIM. 40011419650227

Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan, Layanan Administrasi pada Aplikasi *New Sakpole*, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Semarang III

Oleh:
Rahmita Yazidhanti Hamidha

ABSTRAK

Pajak merupakan suatu kontribusi pajak wajib kepada negara yang bersifat memaksa sesuai dengan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat termasuk pajak kendaraan bermotor sebagai penerimaan pajak daerah. Tujuan penelitian untuk menguji secara parsial atau simultan pengaruh penerapan sanksi perpajakan, layanan e-samsat atau *new sakpole* dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Semarang III. Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif dengan pengambilan sampel metode *accidental sampling*. Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan bermotor Kantor Samsat Semarang III. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Penerapan sanksi perpajakan khususnya pada penerapan sanksi pajak kendaraan bermotor berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Layanan administrasi pajak pada aplikasi *new sakpole* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: penerapan sanksi pajak; layanan administrasi pada aplikasi *new sakpole*; kesadaran wajib pajak; kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

**The Effect of Tax Sanctions Implementation, Administrative Services on the
New Sakpole Application, and Taxpayer Awareness of Motor Vehicle
Taxpayer Compliance in
Semarang Samsat Office III**

By:
Rahmita Yazidhanti Hamidha

ABSTRACT

Tax is a mandatory tax contribution to the state that is coercive in accordance with the law, by not getting compensation used for state needs for the greatest prosperity of society including motor vehicle tax as regional tax revenue. The aim of the study is to partially or simultaneously examine the effect of applying tax sanctions, e-samsat services or New Sakpole and taxpayer awareness on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes at the Semarang III Samsat Office. The research method used is a quantitative research method with accidental sampling method sampling. The population of this study is motorized vehicle taxpayers at the Semarang III Samsat Office. The type of data used is primary data. The results showed that the application of tax sanctions, especially the application of motor vehicle tax sanctions, had a positive and significant effect on the level of taxpayer compliance. Tax administration services in the new Sakpole application do not have a significant effect on taxpayer compliance. Taxpayer awareness has a positive and significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: *application of tax sanctions; administrative services for the new Sakpole application; taxpayer awareness; motor vehicle tax compliance*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah Subhanahu wata'ala yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta pertolongannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan, Layanan Administrasi pada Aplikasi *New Sakpole*, dan Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Semarang III”.

Skripsi ini disusun dengan tujuan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma IV (Sarjana Terapan) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro. Pada kesempatan ini penulis bermaksud untuk mengucapkan terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka penyelesaian penyusunan skripsi ini, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Drs. Dul Muid, M.Si., Akt., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang dan dosen pembimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak., selaku dosen wali Program Studi Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

5. Seluruh dosen Program Studi Akuntansi Perpajakan, Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro atas ilmu bermanfaat yang telah diajarkan dan segenap staf karyawan yang telah membantu selama proses perkuliahan.
6. Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah dan seluruh staf yang telah membantu memberikan izin dan informasi selama penelitian.
7. Kepala Kantor UPPD Samsat Semarang III dan seluruh staf yang telah memberikan izin, informasi dan tempat penulis dalam melakukan penelitian dan menyebar kuesioner.
8. Persembahkan kepada Ayah tercinta H. Achmad Chozin (alm) yang sudah terlebih dahulu dipanggil oleh Allah Subhanahu Wa Ta'ala, semoga husnul khotimah dan diterima disisiNya.
9. Ibu tercinta, Hj. Siti Fatimah yang selalu berusaha untuk memberikan terbaik bagi penulis serta dukungan, motivasi, doa dan perhatian tanpa henti.
10. Ketiga kakakku Maria Uswah, S.P., Dhini Dwi Nur Azizah S.E.,MM., Hendratina Rochmah S.Kom. Terima kasih atas semua dorongan, doa dan motivasi sehingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Teruntuk teman-teman Program Studi Akuntansi Perpajakan 2019 yang sama-sama berjuang melewati rintangan selama kuliah.
12. Teruntuk teman-teman organisasi daerah Keluarga Mahasiswa Diponegoro Temanggung “Kamadita” yang telah menjadikan keluarga dan teman baru bagi penulis.

13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan maupun dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penulisan yang lebih baik di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Terima Kasih.

Semarang, Juni 2023

Penulis

Rahmita Yazidhanti Hamidha

NIM. 40011419650227

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
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	8
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	14
2.1.1 Teori Atribusi	14
2.1.2 Pengertian Pajak.....	14
2.1.3 Fungsi Pajak	16
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak	17
2.1.5 Pajak Kendaraan Bermotor	18
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
2.1.7 Sanksi Perpajakan	25
2.1.8 Tujuan Penerapan Sanksi Perpajakan	27
2.1.9 Layanan E-Samsat New Sakpole	27
2.1.10 Penelitian Terdahulu	29
2.2 Kerangka Pemikiran.....	31

2.3 Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Definisi Operasional variabel.....	36
3.2 Populasi dan Sampel	37
3.3 Sumber Data.....	40
3.4 Skala pengukuran	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6 Instrumen Penelitian	43
3.7 Teknik Analisis Data.....	48
3.7.1 Uji Reliabilitas.....	48
3.7.2 Uji Validitas	49
3.7.3 Uji Normalitas	49
3.7.4 Uji Multikolinearitas	50
3.7.5 Uji heteroskedastisitas.....	51
3.7.6 Uji Regresi Linier Berganda	52
3.7.7 Uji t (Uji secara Parsial)	53
3.7.8 Uji F (Uji secara Simultan)	54
3.7.9 Uji Koefisien Determinasi.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	57
4.1.1 Gambaran Umum Wilayah Semarang III	57
4.1.2 Gambaran Umum Kantor Samsat Semarang III	59
4.2 Deskripsi Data Responden	62
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	63
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir. 63	
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
4.2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Umur	65
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan	65
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	66
4.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kepemilikan	67

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	68
4.3.1 Variabel dependen.....	68
4.3.2 Variabel Independen	73
4.4 Analisis Data	75
4.4.1 Uji Instrumen Data	75
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	80
4.4.3 Uji Regresi Linier Berganda	85
4.4.4 Uji Hipotesis.....	88
4.5 Interpretasi Hasil	93
4.5.2 Pengaruh Variabel Penerapan Sanksi Perpajakan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	93
4.5.3 Pengaruh Variabel Layanan Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor pada Aplikasi New Sakpole (X2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	95
4.5.4 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (X3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	97
4.5.5 Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan, Layanan Administrasi Pajak pada Aplikasi <i>New Sakpole</i> dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	99
BAB V PENUTUP.....	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Keterbatasan.....	102
5.3 Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Objek Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Semarang III Jawa tengah 2018-2022.....	3
Tabel 1. 2 Jumlah Realisasi Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor 2018-2022 ..	4
Tabel 1. 3 Jumlah Objek Pajak dan Total Penunggakan Pajak 2018-2022	4
Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Penerapan Sanksi Perpajakan (X1)	43
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi instrumen Variabel Layanan Aplikasi New Sakpole	44
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kesadaran Wajib Pajak	46
Tabel 3. 4 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	47
Tabel 4. 1 Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk.....	58
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	63
Tabel 4. 3 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	64
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 4. 5 Karakteristik berdasarkan Umur	65
Tabel 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Kecamatan.....	66
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan.....	66
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan lama kepemilikan kendaraan bermotor	67
Tabel 4. 9 Hasil Kuesioner Variabel Penerapan Sanksi Perpajakan (X1)	68
Tabel 4. 10 Hasil Kuesioner Variabel Layanan Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor pada Aplikasi New Sakpole	70
Tabel 4. 11 Hasil Kuesioner Variabel Kesadaran Wajib Kendaraan Bermotor....	72
Tabel 4. 12 Hasil Kuesioner Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan Sanksi Perpajakan (X1)	76
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Layanan Administrasi Pajak pada Aplikasi New Sakpole.....	76
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak Bermotor	77
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	78
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penerapan Sanksi Perpajakan	79
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Layanan Administrasi Pajak pada Aplikasi New Sakpole.....	79
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak	80
Tabel 4. 20 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	80
Tabel 4. 21 Hasil Uji Normalitas Berdasarkan Uji Kolmogorov-Smirnov.....	81
Tabel 4. 22 Hasil Uji Multikolinearitas	82
Tabel 4. 23 Hasil Uji Heteroskedastisitas Berdasarkan Uji Glejser.....	84
Tabel 4. 24 Hasil uji Regresi Linier Berganda.....	86

Tabel 4. 25 Hasil Uji t.....	88
Tabel 4. 26 Hasil Uji F.....	91
Tabel 4. 27 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kota Semarang III.....	57
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kantor Samsat Kota Semarang	61
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Berdasarkan Grafik Normal P-P Plot.....	82
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Berdasarkan Grafik Scatterplot.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian	107
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data Kuesioner Variabel Penerapan Sanksi Perpajakan (X1)	115
Lampiran 3 Hasil Tabulasi Data Kuesioner Variabel Layanan Administrasi Pajak pada Aplikasi New Sakpole (X2).....	118
Lampiran 4 Hasil Data Tabulasi Kuesioner Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X3)	121
Lampiran 5 Hasil Data Tabulasi Kuesioner Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	124
Lampiran 6 Hasil Pengujian Pada Aplikasi SPSS Statistics 26	127
Lampiran 7 Data Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Samsat Kota Semarang III	159
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian	160
Lampiran 9 Surat Balasan Penelitian	162