

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN
MORAL DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
TUNGGAKAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

(Studi Empiris pada Wajib Pajak di Samsat Kabupaten Boyolali)



SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

Frida Ayu Kristanti

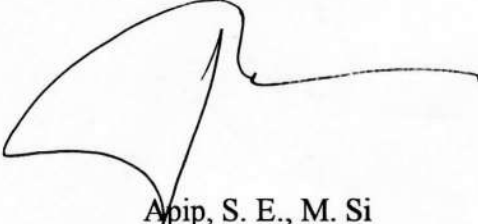
40011419650238

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
AKUNTANSI PERPAJAKAN
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2023**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama Penyusun : Frida Ayu Kristanti
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650238
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D-4 Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEWAJIBAN MORAL, DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP TUNGGAKAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR (Studi Empiris
pada Wajib Pajak di Samsat Kabupaten
Boyolali)

Semarang, 9 Agustus 2023
Dosen Pembimbing



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

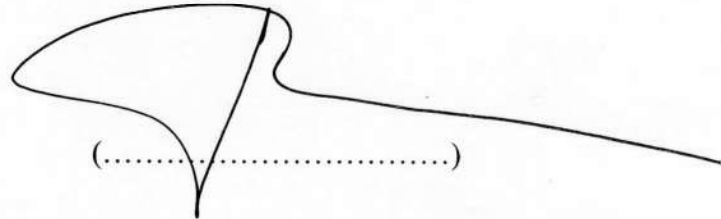
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Frida Ayu Kristanti
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650238
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D-4 Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEWAJIBAN MORAL, DAN SANKSI
PAJAK TERHADAP TUNGGAKAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR (Studi Empiris
pada Wajib Pajak di Samsat Kabupaten
Boyolali)

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 14 Agustus 2023

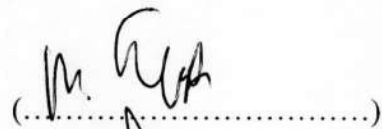
Tim Penguji

1. Apip, S.E., M.Si



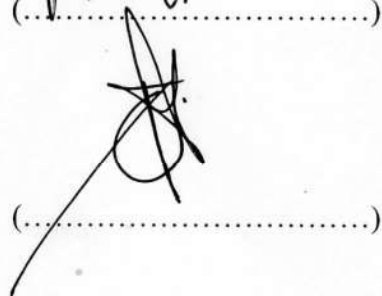
(.....)

2. Prof. Dr. Muchamad Syafruddin, M.Si., Akt



(.....)

3. Deddy Sulestiyono, S.E., S.T., M.M



(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, **Frida Ayu Kristanti**, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TUNGGAKAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Empiris pada Wajib Pajak di Samsat Kabupaten Boyolali)** 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 diatas, 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 dari ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 9 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Frida Ayu Kristanti
NIM. 40011419650238

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sukses tidak datang dari apa yang diberikan oleh orang lain, melainkan datang dari keyakinan dan kerja keras diri kita sendiri.

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(Q.S. Al Insyirah: 6-8)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta yang telah memberikan doa dan motivasi sepenuhnya.
2. Keluarga tercinta yang selalu mendoakan dan mendukung sepenuhnya.
3. Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan semangat.
4. Almamater tercinta, Universitas Diponegoro.

ABSTRAK

Frida Ayu Kristanti. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Dan Sanksi Pajak Terhadap Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor”. Skripsi. Jurusan Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro. Pembimbing Apip, S. E., M. Si.

Berdasarkan data pada Samsat Kabupaten Boyolali mencatat masih banyak tunggakan pajak kendaraan bermotor oleh WP kab Boyolali. Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan sanksi pajak terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor (Studi Empiris pada Wajib Pajak di Samsat Kabupaten Boyolali).

Metode yang digunakan penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak kendaraan bermotor Samsat Kabupaten Boyolali tahun 2023 dengan penarikan sampel menggunakan *Accidental Sampling* dengan sampel berjumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Data yang diperoleh diolah menggunakan aplikasi SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan : (1) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif untuk menurunkan tunggakan pajak kendaraan bermotor. (2) Kewajiban moral berpengaruh positif untuk menurunkan tunggakan pajak kendaraan bermotor. (3) Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor. (4) Kualitas pelayanan, kewajiban moral & sanksi pajak memiliki pengaruh positif, kuat dan signifikan secara bersamaan (simultan) terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, Tunggakan Pajak

ABSTRACT

Frida Ayu Kristanti. 2023. "The Influence of Service Quality, Moral Obligation and Tax Sanctions on Motor Vehicle Tax Arrears". Skripsi. Department of Tax Accounting, Faculty of Vocational School, Diponegoro University. Supervisor Apip, S. E., M. Si.

Based on data from the Boyolali Regency Samsat, it is noted that there are still many motor vehicle tax arrears by Boyolali regency taxpayers. The purpose of this study is to determine the effect of service quality, moral obligation, and tax sanctions on motorized vehicle tax arrears (Empirical Study of Taxpayers in Samsat Boyolali Regency).

The method used in this research is quantitative research. The population in this study is the Samsat motor vehicle taxpayer in Boyolali Regency in 2023 with accidental sampling using a sample of 100 people. Data collection techniques using a questionnaire. The data obtained was processed using the SPSS application.

The results showed: (1) Service quality has no positive effect on reducing motor vehicle tax arrears. (2) Moral obligation has a positive effect on reducing motor vehicle tax arrears. (3) Tax sanctions have a positive effect on motor vehicle tax arrears. (4) Quality of service, moral obligation & tax sanctions have a positive, strong and significant effect simultaneously (simultaneously) on motor vehicle tax arrears.

Keywords: Service Quality, Moral Obligation, Tax Sanctions, Tax Arrears

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena limpahan rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Sanksi Pajak Terhadap Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Wajib Pajak di Samsat Kabupaten Boyolali)” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan pada Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa selama proses penulisan skripsi ini, masih terdapat hal kurang sempurna yang sehubungan dengan adanya keterbatasan pada penulis. Meskipun demikian, penulis sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik agar nantinya inti dari pembahasan dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun bagi para pembacanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu berkat bimbingan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak yang sepenuh hati telah meluangkan waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.

3. Drs, Dul Mu'id, M.Si, Akt selaku Ketua Program Studi D-4 Akuntansi Perpajakan, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.
4. Apip, S. E., M. Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi secara sabar dan jelas kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak, Ibu Dosen dan Staff Admin Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang yang telah mengajar dan membantu dalam proses administrasi.
6. Ibu terkasih (Sri Rahayu) dan Adik (Aditya Putra) yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, semangat dan juga materi sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi
7. Mahawan Supomo, S. H dan Siti Lestari sebagai Om dan Tante saya yang selalu memotivasi, memberi semangat dan dukungan materi selama saya kuliah sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi.
8. Muhammad Fiqi Firmanda, S. Or selaku support system penulis yang selalu membantu dan memotivasi untuk menyelesaikan skripsi penulis.
9. Nabela Wahyu Mega, Karina Feriyanti, Ardina, Inka Nurulita, Muhammad Hendiawan, Rizal Yuliardy dan Ilyas Muhammad sebagai sahabat penulis yang selalu menemani, menghibur, menyemangati dan menjadi tempat berkeluh kesah penulis saat menyelesaikan skripsi.
10. Rida Wannis zerlina, Wahyu Dewi Apriliani dan Attariq Buntarlan selaku teman seperjuangan kuliah yang telah saling menguatkan dan menyemangati untuk menyelesaikan skripsi.

11. Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook yang telah memberikan rasa semangat dan menghilangkan sedih penulis.
12. Orang-orang yang selalu menanyakan kapan skripsi ini selesai, sehingga penulis semakin termotivasi untuk menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa saat menyusun skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan dalam penulisan dan penyusunannya. Oleh karena itu, Penulis berharap agar skripsi ini mendapatkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan kesalahan yang ada. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, 9 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	7
2.1.1 Landasan Teori	7
2.2 Pajak	12
2.2.1 Pengertian Pajak	12
2.2.2 Fungsi Pajak.....	14
2.2.3 Asas-asas Pemungutan Pajak.....	15
2.2.4 Pajak Daerah dan Pajak Kendaraan Bermotor.....	16
2.3 Kualitas Pelayanan Pajak	17
2.4 Kewajiban Moral	18
2.5 Sanksi Pajak	19
2.6 Tunggakan Pajak	20

2.7 Kerangka Berfikir	21
2.7.1 Kerangka Berfikir	21
2.7.2 Peneliti Terdahulu	22
2.8 Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.1 Definisi Operasional Variabel	24
3.2.1 Populasi	25
3.2.2 Sampel	25
3.3 Jenis dan Sumber Data	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	27
3.5 Metode Analisis Data	28
3.5.1 Analisis Deskriptif	28
3.5.2 Uji Kualitas Data	29
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	29
3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda	31
3.5.5 Uji Hipotesis	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	34
4.1.1 Gambaran Umum UPPD/Samsat Kabupaten Boyolali	34
4.1.2 Deskripsi Pelaksanaan Penelitian	35
4.1.3 Operasional Variabel	36
4.1.4 Data Tunggal Pajak Kendaraan Bermotor	37
4.1.4 Karakteristik Responden	38
4.2 Analisis Data	39
4.2.1 Analisis Deskriptif	39
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	42
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda	46
4.2.5 Uji Hipotesis	48
4.3 Interpretasi Hasil	52

BAB V PENUTUP.....	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Keterbatasan	54
5.3 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

2.1	Peneliti Terdahulu.....	22
3.1	Penjelasan Operasional Variabel.....	24
3.2	Nilai Skala 1-5.....	28
4.1	Data Tunggalan PKB Kab Boyolali.....	37
4.2	Karakteristik Responden.....	38
4.3	Hasil Uji Descriptive Statistics.....	39
4.4	Hasil Uji Validitas.....	41
4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	42
4.6	Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
4.7	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Uji <i>One-sample Kolmogorov</i> <i>-smirnov test</i>	44
4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	45
4.9	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	46
4.10	Hasil Uji Statistik t.....	48
4.11	Hasil Analisis Uji F.....	50
4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	52

DAFTAR GAMBAR

2.2 Kerangka Berfikir	22
-----------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Kuesioner Penelitian	59
2.	Data Tabulasi hasil jawaban kuesioner penelitian.....	64
3.	Hasil Descriptive Statistics	76
4.	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	77
5.	Hasil Uji Validitas Kewajiban Moral	78
6.	Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak.....	79
7.	Hasil Uji Validitas Tunggakan Pajak	80
8.	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	80
9.	Hasil Uji Reliabilitas Kewajiban Moral	81
10.	Hasil Uji Reliabilitas Sanksi Pajak.....	81
11.	Hasil Uji Reliabilitas Tunggakan Pajak.....	81
12.	Hasil Uji Multikolinearitas	81
13.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	82
14.	Hasil Uji Normalitas	82
15.	Hasil Regresi Linear Berganda dan Uji F.....	83
16.	Hasil Uji t.....	83
17.	Hasil Koefisien Determinasi	83
18.	Dokumentasi Penelitian	84
19.	Surat Perizinan Penelitian di UPPD/Samsat Kabupaten Boyolali.....	88
20.	Surat Persetujuan Diterima Penelitian pada UPPD/Samsat Kabupaten Boyolali oleh BAPENDA Jawa Tengah.....	89
21.	Surat Persetujuan Diterima Penelitian pada UPPD/Samsat Kabupaten Boyolali oleh UPPD/Samsat Kabupaten Boyolali.....	90