

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Ekonomi Hukum Humaniora
Skripsi, 20 Mei 2024
Kevin Ramadhiskia Akbar
181201001

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LITERASI, PENGAMPUNAN DAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI WILAYAH KABUPATEN SEMARANG
(Studi Kasus Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Semarang)**

ABSTRAK

Latar belakang : Pajak merupakan penerimaan negara yang besar peranannya terhadap pembiayaan pembangunan di Indonesia. Terdapat dua jenis pajak di Indonesia yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Peran pajak daerah tidaklah dapat dikesampingkan karena juga berkontribusi terhadap pembangunan di daerah. Salah satu penyumbang terbesar dari pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan, literasi, pengampunan, sanksi pajak untuk kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Semarang. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Semarang. Sedangkan variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, literasi, pengampunan, sanksi perpajakan.

Metode : Data dalam Penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 sample Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Semarang menggunakan metode *convenience sampling*. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda.

Hasil : Berdasarkan hasil analisis maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan, literasi, pengampunan, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Semarang.

Kesimpulan : Meningkatkan Kinerja SAMSAT Kabupaten Semarang dapat mempermudah untuk mengajak masyarakat patuh dalam membayar Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Literasi, Pengampunan, Sanksi Perpajakan.

Ngudi Waluyo University
Tax Accounting Study Program, Faculty of Economics, Law, Humanities
Thesis, May 20 2024
Kevin Ramadhiskia Akbar
181201001

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, LITERACY, FORGIVENESS AND SANCTIONS ON MOTOR VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE IN THE SEMARANG DISTRICT AREA

(Case Study at the Semarang Regency SAMSAT Joint Office)

ABSTRACT

Background: Taxes are state revenues that play a big role in financing development in Indonesia. There are two types of taxes in Indonesia, namely central taxes and regional taxes. The role of regional taxes cannot be ignored because they also contribute to regional development. One of the biggest contributors to regional taxes is Motor Vehicle Tax. This research aims to determine the influence of service quality, literacy, forgiveness, tax sanctions on taxpayer compliance in paying motor vehicle tax at the Semarang Regency SAMSAT Joint Office. The dependent variable in this research is taxpayer compliance at the Semarang Regency SAMSAT Joint Office. Meanwhile, the independent variables in this research are service quality, literacy, forgiveness, tax sanctions.

Method: The data in this research was obtained by distributing questionnaires to a sample of 100 motor vehicle taxpayers registered at the Semarang Regency SAMSAT Joint Office using the convenience sampling method. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression.

Results: Based on the results of the analysis, it can be seen that service quality, literacy, forgiveness, tax sanctions have an influence on motor vehicle taxpayer compliance with the SAMSAT Joint Office, Semarang Regency.

Conclusion: Improving the SAMSAT Performance of Semarang Regency can make it easier to encourage the public to comply with paying Motor Vehicle Taxpayers

Keywords: Service Quality, Literacy, Forgiveness, Tax Sanctions.