

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**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 )**

Disusun Oleh :

Kevin Ramadhiskia Akbar

NIM.181201001

PROGRAM STUDI D4 AKUNTANSI PERPAJAKAN

FAKULTAS EKONOMI, HUKUM DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

2024

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing dan telah di perkenankan untuk  
diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan

Ungaran, 21 Mei 2024

Pembimbing Utama



Fitri Dwi Jayanti, S.E., M.Acc., Ak

NIDN.0615058902

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul:

### **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)**

Disusun Oleh :

Kevin Ramadhiskia Akbar

NIM. 181201001

Telah diujikan dan di pertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi  
D4 Akuntansi Perpajakan, Fakultas Ekonomi Hukum Humaniora, Universitas  
Ngudi Waluyo, pada :

Hari :

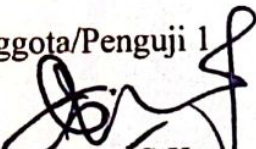
Tanggal :

Pembimbing Utama



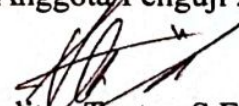
Fitri Dwi Jayanti, S.E., M.Acc., Ak  
NIDN.0615058902

Anggota/Penguji 1



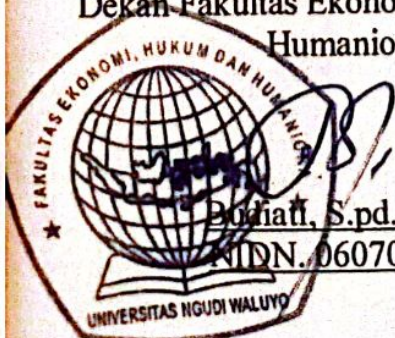
Dr. Kustiyono, S.Kom  
S.E., M.Kom, Ak, CNHRP, CPHRM, CTLP  
NIDN. 0615087004

Anggota/Penguji 2



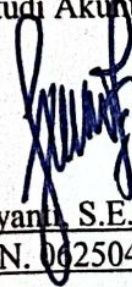
Arda Raditya Tantra, S.E., M. AK  
NIDN. 061111920

Dekan Fakultas Ekonomi Hukum dan  
Humaniora



Budiarti, S.pd., M.Pd  
NIDN. 0607038201

Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan



Fitri Dwi Jayanti, S.E., M.Acc., Ak  
NIDN. 0625049001



## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Kevin Ramadhiskia Akbar

NIM : 181201001


Program Studi/ Fakultas : D4 Akuntansi Perpajakan/ Fakultas Ekonomi  
Hukum Humaniora

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah\* berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Literasi, Pengampunan Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Wilayah Kabupaten Semarang”** adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun .
2. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Semarang, 21 Mei 2024,

g membuat pernyataan



in Ramadhiskia Akbar

NIM. 181201001

## KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Kevin Ramadhiskia Akbar  
NIM : 181201001  
Program Studi : Akuntansi Perpajakan  
Fakultas : Ekonomi Hukum Humaniora  
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Literasi, Penguasaan Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Wilayah Kabupaten Semarang

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan dan mempublikasi Skripsi saya dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Literasi, Penguasaan Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Wilayah Kabupaten Semarang” untuk kepentingan akademis.

Ungaran 21 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



Kevin Ramadhiskia Akbar





# UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

## FAKULTAS EKONOMI, HUKUM DAN HUMANIORA

Jalan Diponegoro 186 Ungaran, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah 50513

Telepon: (024) 6925408 Faksimile: (024) 6925408

Laman: www.unw.ac.id Surel: ngudiwaluyo@unw.ac.id

Nomor : 035/B/FEHH/UNW/I/2024  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan *Ethical Clearance*

24 Januari 2024

Yth. Ketua Komisi Etik Penelitian (KEP)  
Universitas Ngudi Waluyo  
di  
tempat

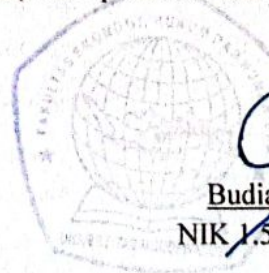
Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian Tugas Akhir mahasiswa Program Studi **D4 Akuntansi Perpajakan** Fakultas Ekonomi, Hukum dan Humaniora Universitas Ngudi Waluyo, atas nama :

Nama : Kevin Ramadhiskia Akbar  
Nomor Induk Mahasiswa : 181201001

Kami mohon untuk diberikan izin melaksanakan *Ethical Clearance* dalam rangka penyelesaian Skripsi dengan judul, “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Literasi, Pengampunan dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Wilayah Kabupaten Semarang** ”, di instansi yang bapak/Ibu pimpin

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih



Dekan

  
Budiati, S.Pd. M.Pd.

NIK 1.5.070382.07.05.06

Tembusan :

1. Kaprodi D4 Akuntansi Perpajakan
2. Arsip



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya." -  
Al Baqarah 286

“Orang lain tidak akan bisa paham *Struggle* dan masa sulitnya kita,yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*,  
berjuanglah untuk diri kita sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depanakan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Tetap berjuang ya!”

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur Alhamdulillahirobbi a'lamiiin, sungguh sebuah perjuangan yang cukup Panjang yang telah aku lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa Syukur dan Bahagia yang kurasakan ini maka Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ku persembahkan skripsi ini untuk yang selalu bertanya : “Kapan Skripsi mu selesai?” terlambat lulus atau lulus tiidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang cepat lulus. Bukan kah sebaik baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai?  
Karena mungkin ada suatu hal dibalik terlambatnya mereka lulus, dan percayalah alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.
2. Orang tua saya yang saya sayangi dan saya cintai yang selalu mendoakan doa-doa baik, atas pengorbanan tulus kasih untuk saya. Terimakasih sudah mengantarkan saya sampai di titik ini, Doa baik selalu menyertai kalian semoga tetap bersatu dan hanya maut yang memisahkan.
3. Diri saya sendiri. Kevin Ramadhiskia Akbar yang telah mampu berusaha menguatkan dan meyakinkan tanpa jeda hingga sejauh ini bahwa semuanya akan selesai tepat pada waktunya.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membimbing dan mengarahkan saya untuk menyelesaikan skripsi.
5. Teman-temanku tercinta yang tidak bisa saya sebut namanya satu persatu, yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada saya, teman organisasiku yang telah memberikan warna dalam masa mudaku, terimakasih atas kontribusi dalam membantu mengerjakan skripsi dan membantu selama proses penelitian ini.



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 menyebar 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.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Program Studi Akuntansi Perpajakan ini tanpa halangan suatu apapun. Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir berdasarkan pengalaman serta ilmu yang penulis peroleh selama melaksanakan perkuliahan di Universitas Ngudi Waluyo.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat kelulusan di Program Studi D4 Akuntansi Perpajakan Universitas Ngudi Waluyo. Penulisan Laporan Tugas Akhir ini untuk menambah wawasan serta menerapkan ilmu selama di perkuliahan pada dunia pekerjaan.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan tersusun dengan baik tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam kegiatan Tugas Akhir maupun dalam Menyusun laporan ini. Oleh sebab itu, penulis mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M. Hum, selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo
2. Ibu Budiati, S.Pd.,M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Hukum Humaniora Universitas Ngudi Waluyo.
3. Ibu Fitri Dwi Jayanti, S.E.,M.Acc.,AK selaku Ketua Program Studi D4 Akuntansi Perpajakan dan Pembimbing Skripsi Universitas Ngudi Waluyo yang telah banyak meluangkan waktu dan kesabaran dalam memberikan saran, bimbingan, masukan, nasehat dan motivasi dalam pembuatan Proyek ini.
4. Bapak Bambang Ahmad Indarto, SE.,M.A.K Selaku dosen Universitas Ngudi Waluyo yang telah membantu memberi saran dan masukan dalam mengerjakan skripsi.



5. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, motivasi, serta dukungan secara moral dan material kepada penulis hingga saat ini.
6. Teman-teman D4 Akuntansi Perpajakan, Fakultas Ekonomi Hukum Humaniora Universitas Ngudi Waluyo Angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan kepada penulis.



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	v
KESEDIAAN PUBLIKASI .....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
PERSEMBAHAN .....	viii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR GRAFIK.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Tinjauan Teoritis .....	13
B. Kerangka Teori.....	17
C. Kerangka Konseptual .....	31
D. Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
A. Desain Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Subjek Penelitian.....	44



D. Definisi Operasional.....	46
E. Pengumpulan Data dan Pengolahan Data .....	51
F. Analisis Data.....	53
G. Uji Data .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	59
B. Uji Kualitas Data.....	63
C. Uji Asumsi Klasik .....	71
D. Uji Hipotesis.....	75
E. Hasil dan Pembahasan.....	78
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>86</b>
A. Kesimpulan .....	86
B. Saran.....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>92</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di Samsat Kabupaten Semarang Tahun 2019-2022 .....	4
Tabel 1. 2	Jumlah Kendaraan Bermotor yang Membayar Pajak.....	5
Tabel 2. 1	Pajak Kendaraan Bermotor .....	22
Tabel 4. 1	Wilayah Kerja Kantor SAMSAT Kabupaten Semarang .....	60
Tabel 4. 2	Presentase pekerjaan responden .....	61
Tabel 4. 3	Responden berdasarkan presentase usia.....	62
Tabel 4. 4	Presentase Jenis Kelamin Responden .....	63
Tabel 4. 5	Hasil Uji Reliabilitas .....	70
Tabel 4. 6	Tes Uji Normalitas .....	71
Tabel 4. 7	Tes Uji Heteroskedastisitas .....	72
Tabel 4. 8	Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 4. 9	Uji T (Parsial).....	75



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian .....	37
---------------------------------------	----