

**PENGARUH AKSES PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR PADA UPTD. PENDAPATAN DAERAH WILAYAH
KABUPATEN KUPANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Akuntansi Pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah
Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira**



OLEH:

NATALIA CHRISTIN HARI
NIM: 331 18 104

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2022**

LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira, guna melengkapi Tugas Akhir dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi.

Kupang, Januari 2023

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr.M.E. Perseveranda, SE, M.Si


Maria Goreti Malut, SE, MM

MENGESAHKAN:

Ketua Program Studi Akuntansi:


Maria O. Veronica Moi, SE., M.Sc

LEMBARAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira, yang diselenggarakan pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 15 Desember 2022
Jam : 15.00 – 17.00
Tempat : Biro Umum
Atas Nama : Natalia Christin Hari
No. Registrasi : 33118104
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Dr. M.E. Perseveranda, SE, M.Si
2. Sekretaris : Maria Goreti Malut, SE, MM
3. Penguji I : Dr. Henny A. Manafe, SE, MM
4. Penguji II : Leopold M. T. Dawu, SE, MM
5. Penguji III : Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si

(*[Signature]*)
(*[Signature]*)
(*[Signature]*)
(*[Signature]*)
(*[Signature]*)

MENGETAHUI:



Dean of the Faculty of Economics and Business,

Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si
NIDN: 08 190667 03



Head of the Accounting Program,

Maria O.V. Moi, SE, M.Sc
NIDN: 08 120591 01

MOTTO

“Pencobaan-Pencobaan Yang Kamu Alami Ialah Pencobaan-Pencobaan Biasa, Yang Tidak Melebihi Kemampuan Manusia. Sebab Allah Setia Dan Karena Itu Ia Tidak Akan Membiarkan Kamu Dicobai Melampaui Kekuatanmu.”

(1 Korintus 10:13)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini Peneliti persembahkan untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus yang karena kemurahan dan kasih-Nya peneliti boleh dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Alm. Bapak Ibrahim Hari dan Mama Detsamina S. Retebana, Kakak Mayangsury Hari, Adik Karensus Hari, Adik Yandro Hari dan Adik Grasiano Hari serta keluarga besar Kupang, Soe dan Sabu.
3. Almamater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

ABSTRAK

Natalia Christin Hari, NIM 33118104 dengan judul skripsi **Pengaruh Akses Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD. Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Kupang** di bawah bimbingan Ibu Dr. M.E. Perseveranda, SE.,M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Maria Goreti Malut, SE.,MM selaku pembimbing II.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1. Apakah akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPTD SAMSAT Kabupaten Kupang? 2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPTD SAMSAT Kabupaten Kupang? 3. Apakah sanksi pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPTD SAMSAT Kabupaten Kupang?. 4. Apakah akses pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT kabupaten kupang ? Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah 1. Untuk mengetahui pengaruh akses pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPTD SAMSAT Kabupaten Kupang. 2 Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPTD SAMSAT Kabupaten Kupang. 3.Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPTD SAMSAT Kabupaten Kupang 4. Untuk mengetahui pengaruh akses pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Kupang

Penelitian ini dilakukan pada UPTD SAMSAT Kabupaten Kupang Kecamatan Kupang Timur Babau. Jenis data dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif. Sumber data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menyebarkan 100 kuesioner kepada wajib pajak di UPTD SAMSAT Kabupaten Kupang, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analisis statistik deskriptif dan regresi berganda.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *pertama*, hasil uji hipotesis terkait pengaruh akses pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial. *Kedua*, hasil uji hipotesis terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial. *Ketiga*, hasil uji hipotesis terkait pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial.*keempat* hasil uji hipotesis terkait pengaruh akses pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan.

Saran bagi kantor SAMSAT Kabupaten Kupang, agar dapat memberikan Akses Pajak, Kualitas Pelayanan, yang terbaik dan penerapan Sanksi Pajak yang pantas, bagi wajib pajak agar lebih taat dalam memenuhi tanggungjawabnya sebagai wajib pajak, dan bagi peneliti selanjutnya agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dan referensi dalam pengembangan penelitian berikutnya.

Kata Kunci : Akses Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kasih dan rahmatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Akses Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor Pada Pada UPTD. Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Kupang”**

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Dalam penyusunan skripsi ini peneliti mendapat berbagai dukungan, baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu, melalui kesempatan yang baik dan penuh syukur ini, peneliti ingin menyampaikan syukur dan terima kasih kepada :

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi.
3. Bapak Br. Salomon Leki, SVD, Dipi. Theol.,MBA selaku wakil dekan I dan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE.,M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

4. Ibu Maria Odriana V. Moi,SE,M.Sc selaku Ketua Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
5. Bapak Leopold M.T. Dawu, SE.,MM selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan penguji II yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi.
6. Ibu Dr. Henny A. Manafe, SE, MM selaku Penguji I yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi.
7. Ibu Maria Goreti Malut, SE.MM selaku Pembimbing II yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan saran dan arahan bagi peneliti.
8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang sudah membekali peneliti dengan berbagai ilmu selama perkuliahan.
9. Bapak dan Ibu pada kantor Samsat di Kecamatan Kupang Timur Babau yang dengan tulus hati melayani peneliti dalam pengambilan data guna melengkapi penyusunan skripsi ini.
10. Alm Bapak Ibrahim Hari tercinta dan Ibu Detsamina Sanci Retebana yang selalu mendoakan, kasih sayang serta memberikan motivasi dan mendukung dalam segala hal sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

11. Kakak Mayangsury, Adik Ren, Adik Yandro dan juga Adik Anno tercinta yang selalu mendoakan dan selalu memberikan motivasi kepada peneliti hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Sahabat-sahabat tercinta Sentis Sosa, Kae Baron, Bento, Yanti, Voni, Rya, Ka Vivi, Ka Peppy, Ka Santy, Ka Ryan, teman-teman ACC'18 , teman-teman PENELITIAN KASUS, teman-teman Silverquenn, teman-teman B'SQUAD, dan teman-teman KKN (Oenesu), yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada peneliti hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan peneliti dalam pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, maka peneliti mengharapkan saran dan kritik yang dapat menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan bagi pihak yang berkepentingan.

Kupang, 2022

Natalia Christin Hari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Pajak	11
2.1.1 Pengertian Pajak	11
2.1.2 Fungsi Pajak.....	13
2.1.3 Jenis-jenis pajak.....	13
2.1.4 Sumber Penerimaan Pajak	15
2.1.5 Pajak Daerah	15
2.1.6 Pajak Provinsi	16
2.2 Pengertian Akses Pajak	17
2.2.1 Indikator akses pajak	18
2.3 Pengertian Kualitas pelayanan Pajak.....	18
2.3.1 Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan	20
2.4 Sanksi Pajak	22
2.4.1 Pengertian Sanksi Pajak.....	22
2.5 Kepatuhan Wajib Pajak	23
2.5.1 Macam-macam Kepatuhan Wajib Pajak.....	24

2.5.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	25
2.5.3	Pajak Kendaraan Bermotor	26
2.5.4	Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor.....	26
2.5.5	Faktor penentu tunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor	27
2.6	Penelitian Terdahulu.....	29
2.7	Kerangka Berpikir	31
2.8	Pengembangan Hipotesis.....	32
2.8.1	Pengaruh Akses Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	32
2.8.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	33
2.8.3	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	34
2.8.4	Pengaruh akses pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	35
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.2	Jenis Data	37
3.2.1	Menurut Sumber data.....	37
3.2.2	Menurut Sifatnya	38
3.3	Metode Pengumpulan Data	38
3.4	Definisi Operasional Variabel	40
3.5	Teknik Analisis Data	43
BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....		53
4.1	Gambaran Umum	53
4.2	Visi	54
4.3	Misi.....	54
4.4	Struktur Organisasi UPTD Kabupaten Kupang	55
4.5	Rumusan Tugas dan Rincian Tugas	56
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		61
5.1	Gambaran Data Penelitian.....	61
5.2	Karakteristik Responden Penelitian	61
5.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64

5.3.1	Uji Validitas	64
5.3.2	Uji Reliabilitas	67
5.4	Analisis Data	68
5.4.1	Analisis Statistik Deskriptif	68
5.4.2	Analisis Statistik Inferensial	72
5.5	Pembahasan	82
5.5.1	Pengaruh Akses Pajak (X_1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	83
5.5.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	84
5.5.3	Pengaruh Sanksi Pajak (X_3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	86
5.5.4	Pengaruh Akses Pajak (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Sanksi Pajak (X_3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	87
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		89
6.1	Kesimpulan	89
6.2	Saran	89
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN		95
Lampiran I Kuisioner Penelitian		96
Lampiran II Tabulasi Data		101
Lampiran III Uji Validitas dan Reliabilitas		113
Lampiran IV Uji Asumsi Klasik		117
Lampiran V Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda		120
Lampiran VI Dokumentasi Penelitian		121
Lampiran VII Permohonan Izin Pra Penelitian		124
Lampiran VIII Surat Balasan Izin Pra Penelitian		125
Lampiran IX Permohonan Izin Penelitian		126
Lampiran X Surat Selesai Penelitian		129

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Jumlah Wajib Pajak Yang Membayar dan Yang belum Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kupang.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran	40
Tabel 3. 2 Skor / Bobot Penilaian Menggunakan Skala Likert.....	42
Tabel 5. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 5. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia	62
Tabel 5. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 5. 4 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	63
Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Akses Pajak (X1).....	65
Tabel 5. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	65
Tabel 5. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak (X3).....	66
Tabel 5. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	66
Tabel 5. 9 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 5. 10 Kategori Gambaran Variabel Akses Pajak (X1).....	69
Tabel 5. 11 Kategori Gambaran Variabel Kualiatas Pelayanan (X2).....	70
Tabel 5. 12 Kategori Gambaran Variabel Sanksi Pajak (X3).....	71
Tabel 5. 13 Kategori Gambaran Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	72
Tabel 5. 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	73
Tabel 5. 15 Uji Multikolinearitas	76
Tabel 5. 16 Uji Autokorelasi.....	78
Tabel 5. 17 Hasil Uji Parsial (uji t)	79
Tabel 5. 18 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	81
Tabel 5. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	55
Gambar 5. 1 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	75
Gambar 5. 2 P-plot Uji Normalitas	75
Gambar 5. 3 Uji Heteroskedastisitas	77