

**PENGARUH KEPATUHAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN  
BIAYA SANKSI KEPATUHAN PAJAK TERHADAP PENERIMAAN  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN TAX AMNESTY  
SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA  
UPT BADAN PENDAPATAN DAERAH  
WILAYAH KABUPATEN KUPANG**

**TESIS**



**LODIANUS P. LULAN**

**811211027 MM**

**KONSENTRASI MANAJEMEN KEUANGAN DAERAH**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG  
2024**

**“Pengaruh kepatuhan pajak, Kualitas Pelayanan pajak dan biaya sanksi kepatuhan pajak terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor dengan Tax Amnesty Sebagai Variabel Moderasi Pada UPT Badan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Kupang”.**


Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Manajemen :

**LODIANUS PREAMELTON LULAN**  
NIM. 811211027

Disetujui oleh

Pembimbing I,

Pembimbing II


  
**Dr. Henny A. Manafe, SE, MM**  
NIDN. 0804076401

  
**Daniel Taolin, SE, M.Si**  
NIDN : 0817085701

Kupang, Desember 2023

**Mengetahui**

Ketua Program Studi Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang,

  
**P. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl Theol, MBA**  
NIDN : 0826047603

**TESIS**  
**PENGARUH KEPATUHAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN**  
**PAJAK DAN BIAYA SANKSI KEPATUHAN PAJAK TERHADAP**  
**PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN TAX**  
**AMNESTY SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA**  
**UPT BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
**WILAYAH KABUPATEN KUPANG**

Disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Lodianus Preamelton Lulan  
NIM : 811211027  
Program Studi : Magister Manajemen  
Kosentrasi : Manajemen Keuangan Daerah

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada Tanggal, 18 Desember 2023  
Dan dinyatakan LULUS

**Dewan Penguji**

**Ketua**

**Sekretaris**

Dr. Henny A. Manafe S.E., M.M  
NIDN : 0804076401

Daniel Taolin, SE, M.Si  
NIDN : .....

Anggota :

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

2. Drs. Ec. Sabinus Hatul, MM .....

3. Dr. Henny A. Manafe S.E, M .....

Kupang, 18 Desember 2023  
Mengesahkan

Dr. M.E Perseveranda, SE, M.Si  
NIDN : 0818066703

P. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl Theol, MBA  
NIDN : 0826047603

## **SERTIFIKASI**

Saya, **Lodianus P. Lulan** yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) Program Pasca Sarjana Universitas Katolik Widya Mandira Kupang atau program lainnya. Karya ilmiah ini murni milik saya, oleh karena itu pertanggung jawabannya berada sepenuhnya pada diri saya.

**Peneliti**

**Lodianus P. Lulan**

## **MOTTO**

Mazmur 23:4-6 “Sekalipun aku berjalan dalam lembah kekelaman, aku tidak takut bahaya, sebab Engkau besertaku; gada-Mu dan tongkat-Mu, itulah yang menghibur aku”

## **PERSEMBAHAN :**

Hasil Penelitian Tesis ini dipersembahkan untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus Sang Juruselamat.
2. Ayah dan ibu, Bapak Djoni LAN Lulan dan Ibu Bely Djoyce andriani Tuka yang selalu mendoakan, mendukung dan memberikan motivasi dalam setiap proses kehidupan saya.
3. Istri Terkasih Elfrin Susan Zacharias yang selalu mendoakan, mendukung dan memberikan motivasi dalam setiap proses kehidupan saya.
4. Adik Gabriela Natasha Yobelina Lulan dan Adik Shalsalisa Nadia Jelty Lulan yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan dalam setiap proses kehidupan saya.
5. Almamater tercinta, Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang ikut membentuk penulis menjadi seorang Magister Manajemen.
6. Teman-teman Magister Manajemen Angkatan 36 UNWIRA.

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “**Pengaruh kepatuhan pajak, Kualitas Pelayanan pajak dan biaya sanksi kepatuhan pajak terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor dengan Tax Amnesty Sebagai Variabel Moderasi Pada UPT Badan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Kupang**” oleh **Lodianus Preamelton Lulan**, NIM 811211027 MM, dibawah bimbingan **Dr. Henny A. Manafe, SE., MM** dan **Daniel Taolin, SE., M.Si**

Pajak kendaraan bermotor dihimpun oleh suatu Badan pemerintah Daerah yaitu Badan pendapatan Daerah (BAPENDA) bekerjasama dengan badan usaha milik negara lainnya yakni pihak Jasaraharja dan pihak penegak hukum yakni POLRI, ketiga instansi pengelola pajak kendaraan bermotor tersebut terhimpun menjadi suatu sistem, dikenal dengan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Masalah pada penelitian ini adalah pendapatan pajak kendaraan bermotor tidak sesuai dengan target. Hal ini terjadi karena tidak adanya kepatuhan dari wajib pajak, kurangnya kualitas pelayanan pajak, pengetahuan terhadap biaya sanksi kepatuhan oleh wajib pajak kendaraan bermotor pada UPT Badan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Kupang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tentang Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas pelayanan pajak dan biaya sanksi kepatuhan terhadap Penerimaan Pajak kendaraan bermotor dengan Tax amnesty sebagai variabel Moderasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk mengetahui besarnya pengaruh antar variabel dengan menguji hipotesis. Populasi dan sampel penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor pada UPT Badan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Kupang berjumlah 100 responden. Data didapat melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial.

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa deskripsi tentang Pengaruh kepatuhan pajak, Kualitas Pelayanan pajak dan biaya sanksi kepatuhan pajak, penerimaan pajak kendaraan bermotor, Tax Amnesty berada dalam kategori sangat baik.

Hasil analisis statistik inferensial menunjukkan Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap Penerimaan Pajak kendaraan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan pajak kendaraan bermotor dan biaya sanksi kepatuhan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Pada hasil uji moderasi menunjukkan bahwa Tax amnesty mampu memoderasi Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak kendaraan bermotor, Tax amnesty memoderasi kualitas pelayanan pajak dan biaya sanksi kepatuhan terhadap Penerimaan Pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan kepada UPT Badan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Kupang agar dapat melakukan pengembangan sistem pembayaran perpajakan online dan fungsi kontrol yang tegas terhadap Wajib Pajak kendaraan bermotor agar dapat patuh dalam membayar tunggakan Pajak kendaraan bermotor sesuai dengan waktu dan aturan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, realisasi Penerimaan Pajak kendaraan bermotor dapat meningkat pada UPT Badan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Kupang.

**Kata Kunci : Kepatuhan Pajak, kualitas pelayanan pajak, biaya sanksi kepatuhan, Penerimaan Pajak kendaraan bermotor, Tax amnesty.**

## ABSTRACT

*This research is entitled "The influence of tax compliance, tax service quality and tax compliance sanction costs on motor vehicle tax revenues with Tax Amnesty as a moderating variable at the UPT of the Kupang Regency Regional Revenue Agency" by Lodianus Preamelton Lulan, NIM 811211027 MM, under the guidance of Dr. Henny A. Manafe, SE., MM and Daniel Taolin, SE., M.Sc*

*Motor vehicle tax is collected by a regional government agency, namely the Regional Revenue Agency (BAPENDA) in collaboration with other state-owned enterprises, namely Jasaraharja and law enforcement, namely the POLRI. These three motor vehicle tax management agencies are combined into a system, known as the Unified Administrative System. One Roof*

*The problem with this research is that motor vehicle tax revenue does not match the target. This occurs due to lack of compliance from taxpayers, lack of quality of tax services, knowledge of the costs of compliance sanctions by motor vehicle taxpayers at the UPT Regional Revenue Agency of Kupang Regency*

*This research aims to determine an overview of Taxpayer Compliance, Quality of Tax Services and Compliance Sanction Costs for Motor Vehicle Tax Revenues with Tax Amnesty as a Moderation Variable. This research uses quantitative research methods to determine the magnitude of the influence between variables by testing hypotheses. The population and sample for this study were motor vehicle taxpayers at the UPT Regional Revenue Agency of Kupang Regency, totaling 100 respondents. Data was obtained through a questionnaire. The data analysis techniques used are descriptive statistical analysis and inferential statistical analysis.*

*The results of descriptive statistical analysis show that the description of the influence of tax compliance, tax service quality and tax compliance sanction costs, motor vehicle tax revenue, Tax Amnesty is in the very good category.*

*The results of inferential statistical analysis show that taxpayer compliance has an insignificant effect on vehicle tax revenues, service quality has a significant effect on motor vehicle tax revenues and compliance sanction costs have a significant effect on motor vehicle tax revenues. The results of the moderation test show that Tax Amnesty is able to moderate Taxpayer Compliance with Motor Vehicle Tax Revenues, Tax Amnesty moderates the quality of tax services and the cost of compliance sanctions with respect to Motor Vehicle Tax Revenues*

*Based on the results of this research, it is recommended to the Regional Revenue Agency UPT Kupang Regency region should be able to develop an online tax payment system and a strict control function for motor vehicle taxpayers so that they can comply with paying motor vehicle tax arrears in accordance with the time and rules that have been determined. Thus, the realization of motor vehicle tax revenue can increase at the UPT of Kupang Regency Regional Revenue Agency*

*Key words : Tax compliance, quality of tax services, compliance sanctions costs, motor vehicle tax revenues, tax amnesty*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan yang maha Kuasa karena atas rahmat dan kuasanya penulis dapat menyelesaikan penulisan pada penelitian ini, sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Magister Manajemen pada program studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari karya penulisan yang sempurna dan melibatkan berbagai pihak. Oleh karena itu, perkenankan penulis untuk memberikan penghargaan dan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD sebagai Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Br. Salomon Leki, SVD, SE, M.Ec., Dev selaku Wakil Dekan Satu Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. P.Dr.Paskalis Seran, SVD. Dipl Theol, MBA. sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan Ibu Dr. Henny A. Manafe, SE., M.M. sebagai Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
4. Ibu Dr. Henny A. Manafe, SE., MM selaku pembimbing utama dan Bapak Daniel Taolin, SE., M.Si selaku pembimbing anggota dengan segala kebaikannya telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga dan perhatian untuk membimbing, memotivasi serta memberikan arahan



sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan

5. Seluruh Staf pengajar dan Staf administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
6. Kepala UPT Badan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Kupang dan Pegawai Kantor UPT Badan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Kupang yang telah membantu penulis dari awal pengumpulan data berkaitan dengan penyelesaian penelitian ini
7. Seluruh rumpun keluarga serta semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini
8. Teman-teman Angkatan 36 Magister Manajemen Unwira Kupang yang telah bersama-sama selama masa perkuliahan dan mendukung proses penyelesaian penelitian ini

Penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu semua masukan dan saran dari berbagai pihak akan diterima guna perbaikan penulisan pada penelitian ini. Penulis berharap semoga dengan adanya penulisan ini dapat berguna bagi penulis pribadi, bagi pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur serta dapat memberikan masukan bagi para peneliti/penulisan lebih lanjut.

Kupang, Januari 2024.

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar belakang .....	1
1.2. Masalah penelitian .....	13
1.3. Tujuan penelitian .....	14
1.4. Manfaat penelitian .....	15
BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR & HIPOTESIS	
2.1. Tinjauan Teoritis .....	17
2.2. Penelitian Terdahulu.....	53
2.3. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	59
2.4. Hipotesis .....	62
BAB III METODE PENELITIAN .....	64
3.1. Jenis Penelitian.....	64
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	64
3.3. Populasi dan Sampel .....	64
3.4. Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran .	66
3.5. Jenis dan Sumber Data .....	70
3.5.1. Jenis Data Menurut Sifat .....	70
3.5.2. Jenis Data menurut Sumber .....	70
3.6. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	71
3.6.1. Kuisisioner .....	72
3.6.2. Dokumentasi .....	72
3.7. Teknik Analisis Data .....	73

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>82</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	82
4.1.1 Gambaran Umum .....	82
4.1.2 Visi Dan Misi .....	84
4.1.3 Struktur Organisasi.....	85
4.1.4 Hasil Penelitian .....	85
4.2 Analisis Deskriptif .....	88
4.3 Analisis Inferensial .....	94
4.4 Pembahasan Hasil Pengujian .....	111
4.4.1 Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif.....	111
4.4.2 Pembahasan Uji Secara Parsial (Uji t).....	117
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>126</b>
5.1 Kesimpulan.....	126
5.2 Saran.....	127
Daftar Pustaka .....	129
Lampiran.....	142

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Kendaraan Bermotor, jumlah kendaraan yang menunggak, target pendapatan dan jumlah realisasi pendapatan 2022.....	4
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional Variabel, Indikator dan Skala Pengukuran .....	67
Tabel 3.2. Predikat dan Rentang Nilai Uji Deskriptif .....	74
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	86
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Umur.....	87
Tabel 4.3 Variabel Kepatuhan WP.....	89
Tabel 4.4 Variabel Kualitas Pelayanan Pajak .....	90
Tabel 4.5 Variabel Biaya sanksi Kepatuhan .....	91
Tabel 4.6 Variabel Tax amnesty .....	92
Tabel 4.7 Variabel Penerimaan Pajak .....	93
Tabel 4.8 Outer Model sebelum Outlier .....	95
Tabel 4.9 Outer Model setelah Outlier .....	99
Tabel 4.10 Outer Loading .....	100
Tabel 4.11 Determinant Validity atau Cross Loading .....	101
Tabel 4.12 Average Variance Extracted (AVE) .....	101
Tabel 4.13 Composite Reliability .....	103
Tabel 4.14 Collinearity Statistic.....	104
Tabel 4.15 R Square.....	106
Tabel 4.16 Uji Signifikansi Path Coeficient .....	108

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pikiran .....	61
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Bapenda Kabupaten Kupang .....	85
Gambar 4.2 Outer Model Sebelum Outlier.....	96
Gambar 4.3 Outer Model setelah Oulier.....	98
Gambar 4.4 Hasil Uji <i>Inner Model</i> dan Hasil Uji <i>Bootstrapping</i> .....	106