

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI
PAJAK, PENDAPATAN, DAN KESADARAN WAJIB
PAJAK TERHADAP PENUNGGAKAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Wajib Pajak Terdaftar di Kantor Samsat
Kota Pasir Pengaraian)**

SKRIPSI

Oleh:

**REZA JULIAPITA
NIM: 2024138**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
ROKAN HULU
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI
PAJAK, PENDAPATAN, DAN KESADARAN WAJIB
PAJAK TERHADAP PENUNGGAKAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Wajib Pajak Terdaftar di Kantor Samsat
Kota Pasir Pengaraian)**

Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Strata-1 pada Program Studi Akuntansi
Dan Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

SKRIPSI

Oleh:

**REZA JULIAPITA
NIM: 2024138**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
ROKAN HULU
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI
PAJAK, PENDAPATAN, DAN KESADARAN WAJIB
PAJAK TERHADAP PENUNGGAKAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Wajib Pajak Terdaftar di Kantor Samsat
Kota Pasir Pengaraian)**

SKRIPSI

**Oleh :
REZA JULIAPITA
NIM 2024138**

Telah dimajukan untuk diuji pada Juli 2024

Susunan Dewan Penguji

Ketua



Arma Yuliza, SE., M.Si
NIDN. 1030078402

Sekretaris



Zulkarnain, SE., M.Ak
NIDN. 1003129201

Anggota Dewan Penguji

Penguji I



Nurhayati, SE., M.Si
NIDN. 1026068605

Penguji II



Nofrianty, SE., M.Si
NIDN. 1028087804

Penguji III



Susanti, SE., M.Ak
NIDN. 1026108301

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI
PAJAK, PENDAPATAN, DAN KESADARAN WAJIB
PAJAK TERHADAP PENUNGGAKAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR**

**(Studi Kasus Wajib Pajak Terdaftar di Kantor Samsat
Kota Pasir Pengaraian)**

SKRIPSI

Oleh :

REZA JULIAPITA

NIM 2024138

Telah dimajukan untuk diuji pada Juli 2024

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Arma Yuliza, SE., M.Si
NIDN. 1030078402

Pembimbing II



Zulkarnain, SE., M.Ak
NIDN. 1003129201

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana

Ketua Program Studi



Nofrianty, SE., M.Si
NIDN. 1028087804

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pasir Pengaraian maupun di Universitas lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Pasir Pengaraian.

Pasir Pengaraian, Juli 2024

Yang membuat pernyataan


Reza Juliapita
NIM. 2024138

ABSTRAK

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan sumber pendapatan yang berkontribusi besar dalam Pendapatan Asli Daerah. Tingginya angka tunggakan PKB Indonesia menjadi permasalahan jamak yang perlu di atasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Pasir Pengaraian. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal dan menggunakan persamaan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan software Smart PLS 4. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden penunggak pajak. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pajak (X_1), pendapatan wajib pajak (X_3), dan kesadaran wajib pajak (X_4) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap tunggakan PKB dengan perolehan *P-Values* $0,000 < 0,05$. Sedangkan sanksi pajak (X_2) dengan nilai *P-Values* $0,394 > 0,05$ tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tunggakan PKB. Secara simultan, keempat variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap tunggakan PKB (Y) dengan F hitung $94,90272 > 2,00$ nilai F tabel.

Kata Kunci: Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Pendapatan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak.

ABSTRACT

Motor Vehicle Tax (PKB) is a significant source of revenue for Regional Original Income (PAD). However, the high rate of PKB arrears in Indonesia has become a common problem that needs to be addressed. This study aims to analyze the factors that influence PKB arrears at the Samsat Kota Pasir Pengaraian. Employing a quantitative method with a causal-associative approach, the study utilizes structural equation modeling (SEM) with Smart PLS 4 software. Primary data was collected through questionnaires distributed to 100 tax-delinquent respondents. The findings reveal that tax service quality (X1), taxpayer income (X3), and taxpayer awareness (X4) have a negative and significant impact on PKB arrears as evidenced by P-Values of $0,000 < 0,05$. Conversely, tax sanctions (X2) as indicated by P-Values of $0,394 > 0,05$ do not exert a significant influence on PKB arrears. Simultaneously, all four variables significantly impact PKB arrears (Y), with a calculated F value of 94,90272 exceeding the F table value of 2,00.

Keywords: *Motor Vehicle Tax Arrears, Tax Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Income, Taxpayer Awareness*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi, yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Pendapatan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada WPKB Terdaftar di Samsat Pasir Pengaraian)”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.

Penulis menyadari betapa luar biasanya dukungan, bimbingan, dan semangat yang telah penulis terima dari berbagai pihak, baik pikiran, waktu, dan tenaga. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan sepenuh hati ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hardianto, M.Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian
2. Ibu Nurhayati, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
3. Ibu Nofrianty, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
4. Ibu Arma Yuliza, SE., M.Si selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, nasehat dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Zulkarnain, SE., M.Ak selaku Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, nasehat dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pasir Pengaraian, yang telah memberikan bekal ilmu bagi penulis.

7. Kedua orang tua, Ibunda Sumria Elvita serta Ayahanda Sarhu Belu Harahap yang tercinta dan tersayang yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil, kepercayaan, kesabaran, pengorbanan, serta doa dan kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis, adikku Rizki Amanda dan Afgan Saputra atas semangat dan doanya.
8. M. Fahrozi Ichwan yang telah berkontribusi dan banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat – sahabat ku Erika Desvina, Lela Sri Maulana, Mega Selvia Luckiyani, Anggi Delia Putri, Meilatul Harani, Mita Astuti , Aisyah , Siti Putri Darisah, Eka Putri, Siam Haryani dan Yermiati Waruwu beserta seluruh teman – teman mahasiswa akuntansi angkatan 2020 yang telah memberi bantuan, saran, diskusi, serta kerja samanya.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya, Amin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pasir Pengaraian, Juli 2024



Reza Juliapita
NIM. 2024138

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	6
1.3 Tujuan penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Masalah.....	7
1.6 Originalitas	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Teori Atribusi	10
2.1.2 Pajak	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak	13
2.1.4 Sanksi Pajak	15

2.1.5 Pendapatan Wajib Pajak.....	17
2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak	19
2.1.7 Tunggalan Pajak Kendaraan Bermotor	21
2.2 Penelitian Relevan.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Objek Penelitian	30
3.2 Jenis Penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.4 Jenis dan Sumber Data	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	33
3.7 Teknik Analisis Data	38
3.7.1 Analisis Deskriptif	38
3.7.2 Analisis Inferensial.....	40
3.7.3 Uji Hipotesis	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Deskripsi Data	47
4.2 Analisis Data	52

4.2.1 Statistik Deskriptif	52
4.2.2 <i>Outer Model</i>	53
4.2.3 <i>Inner Model</i>	61
4.3 Pembahasan	63
4.3.1 Pengaruh Parsial Kualitas Pelayanan Terhadap Tunggakan Pajak	63
4.3.2 Pengaruh Parsial Sanksi Pajak Terhadap Tunggakan Pajak	65
4.3.3 Pengaruh Parsial Pendapatan Terhadap Tunggakan Pajak	66
4.3.4 Pengaruh Parsial Kesadaran Terhadap Tunggakan Pajak	67
4.3.5 Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Pendapatan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tunggakan Pajak Kendaraan.	68
BAB V PENUTUP	70
1.1 KESIMPULAN	70
1.2 SARAN	71
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan dan Tunggakan Pajak	3
Tabel 2.1 Perhitungan Denda PKB.....	16
Tabel 2.2 Penelitian Relevan.....	23
Tabel 3.1 Defenisi dan Operasional Variabel	34
Tabel 3.2 Parameter Pengukuran Instrumen Dengan Skala Likert	37
Tabel 3.3 Peringkat Jawaban Kuesioner	39
Tabel 3.4 Interpretasi nilai Indeks	40
Tabel 3.5 Result For Inner Weights.....	45
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Penyebaran	47
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	50
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan.....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	52
Tabel 4.8 Nilai Outer Loadings	54
Tabel 4.9 Nilai Validitas Diskriminan	59
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.11 Nilai R-Square	61
Tabel 4.12 Uji T	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor dan Tunggalan PKB	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1 Pengujian Validitas	56
Gambar 4.2 Pengujian Validitas	58