

**THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, SERVICE  
QUALITY AND TAX SANCTIONS ON TAXPAYER  
COMPLIANCE IN MOTOR VEHICLES**

***(Case study of two-wheeled motorized vehicles at SAMSAT Central  
Jakarta)***

**By Nadia Rida Putri**

***Abstract***

*Taxes are the most important contribution as a source of funds for the government to finance state needs such as funding national development. This research aims to determine whether there is an influence of taxpayer awareness, service quality and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance (case study: two-wheeled motorized vehicles at SAMSAT Central Jakarta). This research uses a quantitative method by conducting a survey in the form of a questionnaire to taxpayers on two-wheeled motorized vehicles registered with SAMSAT, Central Jakarta. The sampling technique uses probability sampling with a sample size of 104 respondents. Data was processed and tested using the Partial Least Square method with the SmartPLS 3.0 application. The results of this research indicate that taxpayer awareness and service quality have a significant effect on taxpayer compliance for two-wheeled motorized vehicles at SAMSAT Central Jakarta. Meanwhile, tax sanctions have no influence on taxpayer compliance for two-wheeled motorized vehicles at the Central Jakarta SAMSAT.*

**Keywords:** taxpayer compliance; taxpayer awareness; service quality; tax sanctions

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS  
PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KENDARAAN  
BERMOTOR  
(Studi kasus kendaraan bermotor roda dua pada SAMSAT  
Jakarta Pusat)**

**Oleh Nadia Rida Putri**

**Abstrak**

Pajak ialah kontribusi terpenting sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai kebutuhan negara seperti mendanai pembangunan nasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kendaraan bermotor (studi kasus : kendaraan bermotor roda dua pada SAMSAT Jakarta Pusat). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan wajib pajak pada kendaraan bermotor roda dua yang terdaftar pada SAMSAT Jakarta Pusat. Teknik Pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 104 responden. Data diolah dan diuji menggunakan metode Partial Least Square dengan aplikasi SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada SAMSAT Jakarta Pusat. Sedangkan, sanksi pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada SAMSAT Jakarta Pusat.

**Kata kunci** : kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak.