



**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)**

SKRIPSI

NADIA RIDA PUTRI 2010112182

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2023**



**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)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

NADIA RIDA PUTRI 2010112182

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nadia Rida Putri

NIM : 2010112182

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 4 Desember 2023

Yang menyatakan,



Nadia Rida Putri

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nadia Rida Putri
NIM : 2010112182
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : SI Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas pelayanan dan Sanksi Pajak Pada
Kendaraan Bermotor
(studi kasus kendaraan bermotor roda dua pada SAMSAT Jakarta Pusat)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 4 Desember 2023

Yang menyatakan,


Nadia Rida Putri

SKRIPSI

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)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

NADIA RIDA PUTRI 2010112182

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 26 Desember 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Panuhut Simorangkir Ak, M.M, CA
Ketua Penguji

Ekawati Jati Wibawaningsih, SE, M, Acc
Penguji I

Masripah, S.E., M.S.Ak., CPSAK
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, SE., MM
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Andy Setiawan, S.Pd, M.Ak
Ketua Program Studi Akuntansi
Program Sarjana

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 26 Desember 2023

**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.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904
Laman : www.fcb.upnvj.ac.id, e-mail: febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL, TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Hari ini Jumat, tanggal 23 Desember 2022, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa:

Nama : Nadia Rida Putri
NIM : 2010112182
Program Studi : Akuntansi S-1

Dengan Judul Skripsi sebagai berikut :
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)

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Panubut Simorangkir Ak, M.M, CA	Ketua Penguji	1.
2	Ekawati Jati Wibawaningsih, SE, M.Acc	Anggota I	2.
3	Masripah, S.E., M.S.Ak., CPSAK	Anggota II**)	3.

Keterangan:

- *) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 2023
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kapros Akuntansi S1

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan penelitian ini. Penelitian ini “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)”. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Masripah S.E.,M.S.Ak.,CPSAK. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak bimbingan masukan yang sangat bermanfaat bagi penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua saya, refi, skb, dewi, hihu, zahwa, nada, cirebon team dan lain lain atas semangat dan doa yang telah diberikan serta senantiasa mendengarkan keluhan kesah, dan memberikan bantuan bagi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dan yang terakhir, saya juga ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri yang selalu semangat untuk berjuang dan tetap berusaha dengan maksimal sampai detik ini dan seterusnya. Penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini tidak terlepas dari kesalahan dan kekeliruan. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun penulis.

Jakarta, 1 Desember 2023

Nadia Rida Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	<i>i</i>
HALAMAN JUDUL	<i>ii</i>
PERNYATAAN ORISINALITAS	<i>iii</i>
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	<i>iv</i>
PENGESAHAN	<i>v</i>
ABSTRACT	<i>vi</i>
ABSTRAK	<i>vii</i>
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	<i>viii</i>
PRAKATA	<i>ix</i>
DAFTAR ISI	<i>x</i>
DAFTAR TABEL	<i>xiii</i>
DAFTAR GAMBAR	<i>xiv</i>
DAFTAR LAMPIRAN	<i>xv</i>
BAB I PENDAHULUAN	<i>I</i>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	<i>9</i>
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	9
2.1.2. Pajak Daerah	10
2.1.3. Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua	11
2.1.4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	12
2.1.5. Kesadaran Wajib Pajak	12
2.1.6. Kualitas Pelayanan Pajak	13
2.1.7. Sanksi Pajak	13
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya	15

2.3.	Kerangka Pemikiran.....	23
2.4.	Pengembangan Hipotesis	24
2.4.1.	Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.4.2.	Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	25
2.4.3.	Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	26
BAB III	METODE PENELITIAN.....	28
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28
3.1.1.	Definisi Operasional	28
3.1.2.	Pengukuran Variabel.....	29
3.2.	Populasi dan Sampel	32
3.2.1.	Populasi.....	32
3.2.2.	Sampel.....	32
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3.1.	Jenis Data	33
3.3.2.	Sumber Data.....	33
3.3.3	Metode Pengumpulan Data	33
3.4.	Tenik Analisis Data.....	33
3.4.1.	Analisis Statistik Deskriptif	34
3.4.2.	Model Pengukuran atau Outer Model	34
3.4.3	Model Struktural atau Inner model	35
3.4.4	Uji Hipotesis	36
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	37
4.2	Deskripsi Data Penelitian.....	39
4.2.1.	Kepatuhan Wajib Pajak.....	39
4.2.2.	Kesadaran Wajib Pajak	40
4.2.3.	Kualitas Pelayanan	41
4.2.4.	Sanksi Pajak	42
4.3.	Uji Hipotesis dan Analisis.....	43
4.3.1.	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	43

4.3.2.	Pengujian Model Pengukuran atau Outer Model.....	44
4.3.3	Pengujian Model Struktural atau Inner Model.....	48
4.4.	Pembahasan.....	50
4.4.1.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	50
4.4.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	51
4.4.3.	Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	52
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1.	Kesimpulan	55
5.2.	Keterbatasan Penelitian	56
5.3.	Saran.....	56
	DAFTAR PUSTAKA.....	58
	RIWAYAT HIDUP	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penerimaan Pajak Daerah Di DKI Jakarta Tahun 2021-2022	1
Tabel 2. Data Jumlah Kendaraan Bermotor Roda Dua yang Aktif dan Pasif 2022	4
Tabel 3. Matriks Penelitian Sebelumnya	21
Tabel 4. Pengukuran Variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	29
Tabel 5. Pengukuran Variabel Tingkat Kesadaran Wajib Pajak	30
Tabel 6. Pengukuran Variabel Tingkat Kualitas Wajib Pajak	31
Tabel 7. Pengukuran Variabel Tingkat Sanksi Wajib Pajak	31
Tabel 8. Data Tanggapan Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	39
Tabel 9. Data Tanggapan Responden Variabel Kesadaran Wajib Pajak	40
Tabel 10. Data Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 11. Data Tanggapan Responden Variabel Sanksi Pajak	42
Tabel 12. Statistik Deskriptif	43
Tabel 13. Nilai Outer Loading	44
Tabel 14. Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	45
Tabel 15. Nilai <i>Cross Loading</i>	46
Tabel 16. Hasil <i>Cronbach's Alpha</i>	47
Tabel 17. Hasil <i>Composite Reliability</i>	47
Tabel 18. Nilai <i>R-Square</i> (R ²)	48
Tabel 19. Nilai <i>Q-Square</i> (Q ²)	48
Tabel 20. Pengujian PLS <i>Algoritma Path & Bootstapping</i>	49
Tabel 21. Hasil Hipotesis	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kendaraan (unit) Di Provinsi DKI Jakarta	2
Gambar 2. Realisasi Data Penerimaan PKB Roda Dua di Seluruh SAMSAT DKI Jakarta Tahun 2022	3
Gambar 3. Model Penelitian Empiris Menggunakan Data Primer	23
Gambar 4. Model Penelitian	34
Gambar 5. Jenis Kelamin Responden	37
Gambar 6. Usia Responden	38
Gambar 7. Pendidikan Terakhir	39
Gambar 8. Model Penelitian	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Riset	66
Lampiran 2. Persetujuan Izin Riset	67
Lampiran 3. Deskripsi Kuisoner Penelitian	67
Lampiran 4. Rekapitulasi Kuesioner Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)	72
Lampiran 5. Rekapitulasi Kuesioner Responden Variabel Kesadaran Wajib Pajak (KSWP).....	74
Lampiran 6. Rekapitulasi Kuesioner Responden Variabel KualitasWajib Pajak (KLWP).....	77
Lampiran 7.Rekapitulasi Kuesioner Responden Variabel Sanksi Pajak (SWP)...	80
Lampiran 8. Hasil Output SmartPLS 3.0	83
Lampiran 9. Bukti Kuisoner Disebar dan Diisi oleh Wajib Pajak Terdaftar di SAMSAT Jakarta Pusat	85