



**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT JAKARTA
BARAT**

**(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Sistem
Administrasi Manunggal Satu Atap Jakarta Barat)**

SKRIPSI

**UNIVERSITAS
OLEH
MERCU BUANA
HANA FARIDA
43220110059**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2025**



**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI
PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
PADA KANTOR SAMSAT JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi S1 Akuntansi**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
OLEH

HANA FARIDA

43220110059

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2025

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa semua pernyataan dalam Skripsi ini:

Judul : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Barat

Nama : Hana Farida

NIM : 43220110059

Program Studi : S1 Akuntansi

Tanggal : 1 September 2025

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Tugas Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 1, September 2025



Hana Farida

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No. Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : HANA FARIDA
NIM : 43220110059
Fakultas / Program Studi : FEB / Akuntansi
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT JAKARTA BARAT (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Jakarta Barat)
Hasil Pengecekan Turnitin : 28%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **28%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 16 December 2025
Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

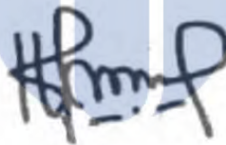
2025/Desember/16/0000000704/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hana Farida
NIM : 43220110059
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT JAKARTA BARAT (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Jakarta Barat)
Tanggal Sidang : 11 Agustus 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



UNIVERSITAS

Dra. Nurlis, Ak., M.Si., CA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

MERCU BUANA



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA

LPTA-09255699



Scan QR or [click here](#) to
Verification

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Barat”. Skripsi ini merupakan syarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa dalam penelitian ini, tidak dapat terhindar dari kesalahan dan kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan semua pihak, termasuk ibu Nurlis, Dra. Ak. M.Si. CA, selaku pembimbing skripsi memberikan bimbingan, waktu, pengabdian, ilmu dan bimbingan yang sangat bermanfaat bagi penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmatnya kepada-Nya dan mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu, Dr. Nurul Hidayah, M.Si,Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak, M.Si. CA, Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Seluruh dosen dan staff Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

5. Kedua orang tua tercinta dan kaka adik ,yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Terutama untuk almh. ibunda penulis, Skripsi ini penulis persembahkan kepada mending almh. ibunda tercinta, atas segala doa, ketulusan, dan pengorbanan yang senantiasa menjadi penyemangat dalam menyelesaikan studi.
6. Teman kumpulan tugas (Sri Wulandari dan Mega Ananda) yang turut memberikan support, semangat dan berbagi informasi
7. Inggrit Anggraini sebagai adik yang selalu menemani dalam proses pengerjaan serta memberikan support dan semangat untuk penulis
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 1 September 2025



Hana Farida

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, mengingat tingkat kepatuhan masyarakat belum memadai, mengingat pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang sangat penting. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor antara lain dengan memberikan penyuluhan perpajakan, penegakan sanksi perpajakan, dan peningkatan mutu pelayanan di Kantor Samsat Jakarta Barat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di lingkungan Kantor Samsat Jakarta Barat. Penelitian ini mengkaji variabel kesadaran pajak, sanksi perpajakan, dan mutu pelayanan perpajakan. Penelitian ini melibatkan 100 wajib pajak di wilayah Kantor Samsat Jakarta Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan strategi analisis dengan mengkaji atribut responden dengan menggunakan perangkat lunak Excel dan SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata kunci : *Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak kendaraan Bermotor (PKB), Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to improve taxpayer compliance in paying motor vehicle tax, considering that public compliance is still inadequate, considering that motor vehicle tax is a crucial source of regional revenue. Efforts to improve public compliance in paying motor vehicle tax include providing tax education, enforcing tax sanctions, and improving service quality at the West Jakarta Samsat Office. This study aims to analyze the factors influencing taxpayer compliance in paying motor vehicle tax within the West Jakarta Samsat Office. This study examines the variables of tax awareness, tax sanctions, and tax service quality. This study involved 100 taxpayers within the West Jakarta Samsat Office area. The research method used was a survey using a questionnaire as the data collection instrument. This study employed an analytical strategy by examining respondent attributes using Excel and SmartPLS software. The results of this study indicate that Tax Knowledge has a significant and positive effect on Taxpayer Compliance, Tax Sanctions have no effect on Taxpayer Compliance, and Tax Service Quality has a significant and positive effect on Taxpayer Compliance.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Motor Vehicle Tax (PKB), Tax Knowledge, Tax Sanctions, Quality of Tax Services*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
LEMBAR HASIL PENGECEKAN UJI TURNITIN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	10
1. Tujuan Penelitian	10
2. Kontribusi Penelitian	10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, & HIPOTESIS.....	12
A. Kajian Pustaka	12
1. <i>Theory Of Behaviour</i>	12
2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
3. Pengetahuan Perpajakan	15
4. Sanksi Pajak.....	15
5. Kualitas Pelayanan Pajak.....	16
6. Penelitian Terdahulu	17
B. Rerangka Pemikiran.....	23
1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan wajib pajak.....	23
2. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak.....	24
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	24
C. Hipotesis.....	26
BAB III. DESAIN & METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Definisi Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel.....	27
1. Definisi Operasionalisasi Variabel.....	27
2. Pengukuran Variabel.....	30
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Metode Analisis Data	33
1. Analisis Statistik Deskriptif	33
2. Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	33
3. Merancang Model Struktural (<i>Innerr Model</i>)	34
4. Pengujian Hipotesis	35
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Deskripsi Objek Penelitian	37
1. Gambaran Umum Wilayah Samsat Jakarata Barat.....	37
2. Karakteristik Responden	39
B. Analisis Deskriptif.....	41
1. Analisis Deskripsi Variabel Pengetahuan Perpajakan	41

2. Analisis Deskripsi Variabel Sanksi Pajak.....	43
3. Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....	44
4. Analisis Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	45
C. Uji Kualitas Data	46
1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	46
1) <i>Convergent Validity</i>	46
2) <i>Discriminant Validity</i>	48
D. Pengujian Hipotesis atau Model Struktural (Inner Model).....	50
1. Koefisien Determinasi (R ²).....	50
2. Uji Kecocokan Model (Model Fit).....	51
3. Pengujian Hipotesis.....	52
E. Pembahasan.....	54
1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	54
2. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	55
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	57
A. Kesimpulan.....	57
B. Keterbatasan	58
C. Saran	58
Daftar Pustaka	61
Lampiran	66



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2019-2022	3
1.2	Data Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Wilayah Jakarta Barat Tahun 2019-2023	4
2.1	Penelitian Terdahulu	20
3.1	Operasionalisasi Variabel	31
4.1	Data Sampel Penelitian	39
4.2	Karakteristik Responden	40
4.3	Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Perpajakan (X1)	43
4.4	Tanggapan Responden Mengenai Sanksi Pajak (X2)	44
4.5	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak (X3)	45
4.6	Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak (Y1)	46
4.7	Model Pengukuran (Outer Model) Convergency Validity	47
4.8	Model Pengukuran (Outer Model) Disciminanty Validity	49
4.9	Average Variance Extracted (AVE)	50
4.10	Hasil Koefisien Determinasi (R2)	51
4.11	Model Fit	52
4.12	Pengujian Hipotesis	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	<i>Theory Of Planned Behavior</i>	14
2.2	Kerangka Berpikir	27
4.1	Bootstrapping	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lamiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	67
2	Deskripsi Responden	68
3	Deskripsi Variabel	69
4	Hasil Uji Model Pengukuran	70
5	Hasil Uji Model Struktural	71

