

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN,
EFEKTIVITAS PENERAPAN E-SAMSAT, DAN SANKSI TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di
Wilayah Jakarta Barat)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Akuntansi Universitas Mercu Buana**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
TERAKREDITASI-A

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Ratna Budi Lestari

Nim : 43218010025

Program Studi Akuntansi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ratna Budi Lestari

NIM : 43218010025

Program Studi : Akuntansi S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi apabila terbukti melakukan tindakan plagiat atau menjiplak.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Maret 2022



Ratna Budi Lestari

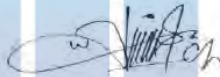
NIM : 43218010025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ratna Budi Lestari
NIM : 43218010025
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Efektivitas Penerapan E-Samsat, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
Tanggal Sidang : 28 Maret 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Wieta Chaerunesia, SE., M.Ak

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



UNIVERSITAS



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

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

LPTA 04221171



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, penerapan e-samsat dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di Wilayah Jakarta Barat).

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling* sehingga sampel penelitian sebanyak 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Wilayah Jakarta Barat dan diukur dengan menggunakan skala *Likert*. Teknik Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan *Software Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 25. Hasil penelitian ini dapat menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Penerapan E-Samsat dan Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Kendaraan Bermotor. Tetapi Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini dibuktikan dari hasil uji parameter individual (uji statistik t) dan uji signifikan (uji statistik f).

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Penerapan E- Samsat, Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The purpose of the study is to know the effects of tax awareness, quality services, the application of e-samsat and tax penalties for motor vehicle tax compliance (An Empirical Study of Motorized Vehicles Registered in The West Jakarta Region).

The study used sampling techniques to draw samples using non probability sampling with the accidental sampling approach, so that the study sample amounted to 100 motor-vehicle tax respondents registered in west Jakarta and measured on the likert scale. The data analysis technique used is using Software Statistical Product and Service Solutions (SPSS) version 25. The results of this study may indicate that the quality of service, the application of e-samsat and the tax penalties have a positive and significant impact on motor vehicle taxpayers compliance. But the consciousness of taxpayers does not significantly affect the compliance of motorized taxpayers. This is evidenced by the results of the individual parameters (statistical test t) and significant test (statistic f).

Keywords : *The Consciousness of Taxpayer, Quality of Service, E-Samsat Application, Tax Penalties and Mandated Motor Vehicle Compliance*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Efektifitas Penerapan E-Samsat, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di Wilayah Jakarta Barat)”** dengan baik. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Dalam penyusun dan penulisan skripsi ini dapat terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan yang sangat berarti dan bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip Diposumarto, M.S., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Hari Setyawati, Ak.,M.Si. CA, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Wieta Chairunesia, SE, M.Ak, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang bermanfaat bagi penulis selama penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Ibu/Bapak, selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan masukan dan nasehat-nasehat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Teristimewa untuk kedua orang tua, Bapak Budiyono dan Almh ibu Purwati, yang selalu mencurahkan kasih sayangnya, memanjatkan do'a yang tiada henti dan selalu memberikan dukungannya kepada penulis.
8. Kakak-kakak dan adik peneliti, Putri Budiati, Dewi Budi Apriani dan Harry Budi Purwanto, yang selalu memberikan semangat dan do'a dalam menyelesaikan skripsi ini..
9. Sahabat masa kuliah, Awrekeh: Indah, Mila, Nurul, dan Monica yang selalu menceriakan, tempat berkeluh kesah, pemberi semangat, doa, dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan masa kuliah, Ambyar: Farah, Sindi, Ames, Annisa, Digna, Artika, Siska, Cindy, dan Calista, yang selalu memberikan semangat, doa, dukungan dan menceriakan serta menghibur penulis dalam menyelesaikan skripsi.
11. Teman-teman seperjuangan masa kuliah, Semester Akhir: Yuniar Cassandra Etania, Muhammad mughny Ali Rasyid, Rizky Mustika Anggraeni, Reza

12. Fairuzzabadi yang selalu memberikan semangat, do'a dan dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi.
13. Teman-teman seperjuangan Program Studi Akuntansi 2018 yang telah bersama-sama dalam proses menuntut ilmu dari pertama masuk kuliah hingga saat ini.
14. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya.
15. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan, khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 28 Maret 2022

Ratna Budi Lestari

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian Dan Kontribusi Penelitian.....	11
1. Tujuan Penelitian.....	11
2. Kontribusi Penelitian.....	12
BAB II.....	13
KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	13
A. Kajian Pustaka.....	13
1. Theory of Planned Behavior.....	13
2. Teori Atribusi (<i>Attribution Theory</i>).....	15
3. Theory Technology Acceptance Model	16
4. Kepatuhan Wajib Pajak	17
5. Kesadaran Wajib Pajak	19
6. Kualitas Pelayanan	21
7. Penerapan E-Samsat	22

8. Sanksi Pajak	23
9. Tinjauan Penelitian Terdahulu	25
B. Rerangka Pemikiran	31
1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jakarta Barat	31
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jakarta Barat	32
3. Pengaruh Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jakarta Barat	33
4. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaran Bermotor di Samsat Jakarta Barat	34
C. Hipotesis.....	36
BAB III	37
DESAIN DAN METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Definisi dan Operasional Variabel.....	37
1. Definisi Variabel	37
2. Operasional Variabel	40
C. Populasi dan Sampel Penelitian	43
1. Populasi Penelitian	43
2. Sampel Penelitian	44
D. Teknik Pengumpulan Data.....	45
E. Metode Analisis	46
1. Statistik Deskriptif.....	46
2. Uji Instrumen.....	47
3. Uji Asumsi Klasik	48
4. Uji Hipotesis.....	49
BAB IV	53
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	53
1. Deskripsi Responden.....	53
2. Analisis Karakteristik Responden.....	54
3. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	56
B. Uji Kualitas Data.....	64
1. Uji Validitas.....	64
2. Uji Reliabilitas.....	67
C. Uji Asumsi Klasik.....	68
1. Uji Normalitas.....	68
2. Uji Multikolinearitas.....	69
3. Uji Heteroskedastisitas.....	70
D. Uji Hipotesis.....	71
1. Koefisien Determinasi (R^2).....	71
2. Uji Signifikan (Uji Statistik F).....	72
3. Uji Parameter Individual (Uji t).....	73
E. Pembahasan.....	77
1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X_1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y).....	77
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y).....	77
3. Pengaruh Penerapan E-Samsat (X_3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y).....	79
4. Pengaruh Sanksi Pajak (X_4) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y).....	79
BAB V.....	81
SIMPULAN DAN SARAN.....	81
A. Simpulan.....	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83

LAMPIRAN.....	91
1. Surat Permohonan Izin Riset.....	91
2. Surat Pemberian Izin Riset.....	92
3. Kuesioner Penelitian.....	93
4. Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	98
5. Hasil Output SPSS.....	111
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	111
B. Uji Kualitas Data.....	115
C. Uji Asumsi Klasik.....	117
D. Uji Hipotesis.....	119



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Realisasi Pajak Daerah menurut Jenis Pajak 2019.....	3
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	36



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Barat Tahun 2017-2019.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	40
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	46
Tabel 4.1 Data Sampel Penelitian	54
Tabel 4.2 Analisis Karakteristik Responden.....	55
Tabel 4.3 Uji Deskripsi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	56
Tabel 4.4 Uji Deskripsi Kesadaran Wajib Pajak (X ₁).....	58
Tabel 4.5 Uji Deskripsi Kualitas Pelayanan (X ₂).....	59
Tabel 4.6 Uji Deskripsi Penerapan E-Samsat (X ₃)	61
Tabel 4.7 Uji Deskripsi Sanksi Pajak (X ₄).....	63
Tabel 4.8 Uji Validasi Kesadaran Wajib Pajak (X ₁).....	64
Tabel 4.9 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X ₂)	65
Tabel 4.10 Uji Validitas Penerapan E-Samsat (X ₄)	65
Tabel 4.11 Uji Validitas Sanksi Pajak (X ₄).....	66
Tabel 4.12 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y).....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi (R ²)	72
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikan (Uji Statistik F)	73
Tabel 4.19 Hasil Uji Parameter Individual (Uji t).....	74

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Izin Riset.....	91
2. Surat Pemberian Izin Riset.....	92
3. Kuesioner Penelitian	93
4. Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	98
5. Hasil Output SPSS	111



UNIVERSITAS
MERCU BUANA