

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI  
PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN  
PENERAPAN SISTEM SAMSAT *DRIVE THRU*  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR  
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak PKB Roda Dua di  
Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Barat)**

**SKRIPSI**

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



**OLEH  
TATI NUR AENI  
43219010183**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tati Nur Aeni  
NIM : 43219010183  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Penerapan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak PKB Roda Dua di Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Barat).  
Tanggal Sidang : 13 Februari 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Triyani Budyastuti, S.E., M.Ak

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



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



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

LPTA 02243437



Please Scan QRCode to Verify

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam skripsi ini :

Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Penerapan Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak PKB Roda Dua di Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Barat)

Nama : Tati Nur Aeni

NIM : 43219010183

Program Studi : S1 Akuntansi

Tanggal : 13 Februari 2024

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.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

MERCU BUANA

Jakarta, 13 Februari 2024



Tati Nur Aeni

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah serta Karunia-Nya yang diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Penerapan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak PKB Roda Dua di Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Barat)”**. Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan dan memperoleh gelar Sarjana pada program Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta Barat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dalam penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan dan dukungan moril maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih 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 S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Triyani Budyastuti, SE, M.Ak. selaku Dosen Pembimbing yang sudah meluangkan waktunya untuk membimbing juga dengan tekun memberikan bimbingan ilmiah berbagai pengarahan, sharing, dan usul/saran hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Kartono dan Ibu Casri yang sangat berperan penting dalam segala hal, atas segala kesabaran, perhatian, pengertian, kasih sayang yang tulus, juga segala doa disetiap sujudnya, serta dukungan moril dan materil yang tiada hentinya.

7. Kakakku tercinta, Kasniti dan Sarah yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat tersayang yang setia berjuang bersama selama empat tahun ini Ayu Mustika Ardi, Meliza Angelina, Riski Amalia yang selalu menemani dan memberi dukungan satu sama lain.
9. Seluruh rekan-rekan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, dukungan dan doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis selalu berusaha memperbaiki diri dan mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini. Terima kasih

Jakarta, 13 Februari 2024

  
UNIVERSITAS Tati Nur Aeni  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine the Effect of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Quality of Tax Services and the Application of Samsat Drive Thru System on Motor Vehicle Taxpayer Compliance. The population in this study is all motor vehicle taxpayers who have been registered at the West Jakarta Samsat Joint Office.*

*This study used a sampling technique using nonprobability sampling with an accidental sampling approach. The sample used in this study was 105 respondents. For data collection techniques using questionnaires. The scale used in this study was measured using the Likert scale. The research design used in this study is comparative causality. The data analysis technique used in this study is using SMARTPLS 3. The results of this study show that Taxpayer Awareness, Tax Sanctions and the Implementation of the SAMSAT Drive Thru System have a positive and significant effect on Motor Vehicle Compliance. Meanwhile, the Quality of Tax Services does not have a positive and significant effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance at the SAMSAT West Jakarta Joint Office.*

**Keywords** : *Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Quality of Tax Services, The Implementation of the Samsat Drive Thru System and Taxpayer Compliance.*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Penerapan Sistem Samsat *Drive Thru* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang sudah terdaftar di Kantor Bersama Samsat Jakarta Barat.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 105 responden. Untuk teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Skala yang digunakan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kausalitas komparatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan SMARTPLS 3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan penerapan sistem SAMSAT *drive thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Barat.

**Kata Kunci** : Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Penerapan Sistem Samsat *Drive Thru* dan Kepatuhan Wajib Pajak





## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	13
1. Tujuan Penelitian.....	13
2. Kontribusi Penelitian .....	14
BAB II.....	16
KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	16
A. Kajian Pustaka.....	16
1. Teori .....	16
2. Penelitian Terdahulu.....	27
B. Rerangka Pemikiran .....	35
C. Hipotesis.....	41
BAB III .....	42
DESAIN DAN METODE PENELITIAN .....	42
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .....	43
1. Definisi Operasional Variabel .....	43
2. Pengukuran variabel .....	47
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	48



D. Teknik Pengumpulan Data.....	51
E. Metode Analisis Data.....	53
1) Model Measurement (Outer Model).....	56
2) Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	59
BAB IV .....	62
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	62
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	62
1. Deskripsi Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	62
2. Deskripsi Profil Respoden Penelitian.....	62
3. Deskripsi Statistik Deskriptif .....	68
B. Uji Kualitas Data.....	74
1. Pengujian Outer Model (Model Pengukuran) .....	74
2. Pengujian Inner Model (Model Struktural).....	83
C. Pengujian Hipotesis.....	87
D. Pembahasan.....	90
BAB V.....	96
KESIMPULAN.....	96
A. Kesimpulan .....	96
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN.....	106



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Provinsi DKI Jakarta Tahun 2020-2022 .....	3
Tabel 1. 2 Data Penunggakan WP PKB SAMSAT Jakarta Barat Tahun 2022.....	5
Tabel 1. 3 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat 2020-2022.....	6
Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	47
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	52
Tabel 3. 3 Ringkasan Rule Of Thumb Evaluasi Model Pengukuran .....	59
Tabel 3. 4 Ringkasan Rule Of Thumb Evaluasi Model Pengukuran .....	61
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	64
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	65
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembayaran Menggunakan Samsat Drive Thru .....	67
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	68
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	70
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor.....	71
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Pajak.....	72
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Penerapan Samsat Drive Thru .....	73
Tabel 4. 11 Model PLS-Algorithm Setelah Uji Convergen Validity 1 .....	75
Tabel 4. 12 Model PLS-Algorithm Setelah Uji Convergen Validity 2 .....	77
Tabel 4. 13 Hasil Uji Cross Loading (Discriminant Validity).....	79

Tabel 4. 14 Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterion) .....	81
Tabel 4. 15 Hasil Uji Average Variance Extraced (AVE).....	82
Tabel 4. 16 Nilai Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability .....	83
Tabel 4. 17 Hasil Uji R-Square .....	84
Tabel 4. 18 Hasil Uji F-Square .....	86
Tabel 4. 19 Hasil Uji Table Inner VIF-Inner Model.....	87
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis Berdasarkan Total Effect - Path Coefficient (Inner Model).....	88



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Model PLS-Algorithm Setelah Uji Convergen Validity 1 .....	75
Gambar 4.2 Model PLS-Algorithm Setelah Uji Convergen Validity 2 .....	77



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Universitas Mercu Buana.....	106
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian BAPENDA DKI Jakarta .....	107
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian dan Barcode.....	108
Lampiran 4 Tabulasi Data.....	112
Lampiran 5 Hasil Pengujian PLS.....	114

