

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT
JAKARTA UTARA**

Oleh:

**Nama : Joshua Hezekiah Kairupan
NIM : 31160144**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi Akuntansi

Konsentrasi Akuntansi Perpajakan



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

SEPTEMBER 2020

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

© Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT JAKARTA

UTARA

Diajukan Oleh:

Nama : Joshua Hezekiah Kairupan

NIM : 31160144

Jakarta, 7 September 2020

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Prima Apriwenni, SE., Ak., M.M. M.Ak.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2020

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

ABSTRAK

Joshua H.Kairupan / 3116014 / Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dikantor SAMSAT Jakarta Utara / Prima Apriwenni, SE.,Ak.,MM.

Perkembangan zaman yang semakin maju membuat seluruh lapisan masyarakat dari golongan menengah keatas ataupun menengah kebawah semakin terpacu untuk dapat memenuhi segala kebutuhan yang ada. Salah satu kebutuhan yang wajib dimiliki yaitu alat transportasi. Alat transportasi berupa kendaraan bermotor memang sangat penting dimiliki karena mampu menunjang kegiatan masyarakat Kendaraan bermotor kini bukan lagi menjadi barang mewah untuk masyarakat Indonesia saat ini. Peningkatan daya beli masyarakat akan kendaraan bermotor menjadi kebutuhan pokok karena transportasi umum kadang tidak tepat waktu dan kondisinya sudah kurang layak. Semakin meningkat jumlah kendaraan yang ada, maka terjadi peningkatan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor tiap tahunnya. Dampaknya akan sangat dirasakan oleh pemerintah daerah, karena dengan jumlah yang relatif meningkat terus, maka akan berimbas pada meningkatnya penerimaan pajak. Pajak merupakan pungutan dari masyarakat kepada Negara berdasarkan undang-undang yang bersifat dipaksakan dan terutang, kemudian hasilnya digunakan untuk membiayai pembangunan Negara. Negara membutuhkan dana yang besar untuk membiayai segala kebutuhan pelaksanaan pembangunan (Winerungan, 2013).

Teori yang digunakan untuk mendukung penulisan ini adalah definisi dari kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Kemudian didukung oleh teori mengenai hubungan antara kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Objek penelitian ini adalah kantor SAMSAT Jakarta Utara. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode komunikasi dan untuk penarikan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Oleh karena itu, kuesioner *online* disebar melalui media *Google Docs* sebanyak 100 responden yang mengetahui dan pernah melakukan administrasi dan pembayaran pajak kendaraan bermotor dikantor SAMSAT Jakarta Utara.

Output yang dihasilkan menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua hipotesis yang ada telah terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan, kecuali pelayanan fiskus yaitu hasilnya tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dikantor SAMSAT Jakarta Utara.

ABSTRACT

Joshua H.Kairupan / 3116014 / The Influence of Taxpayer Awareness, Tax Sanction and Tax Authorities on Taxpayer Compliance at North Jakarta SAMSAT Office/ Prima Apriwenni, SE.,Ak.,MM.

The development of an increasingly advanced era has made all levels of society from the upper middle class or lower middle class increasingly motivated to be able to meet all existing needs. One of the necessities that must be owned is transportation. Transportation translated in the form of motorized vehicles is very important to be in disposal of because it is able to support community activities. Motorized vehicles are no longer a form of luxury item for Indonesians today. Increasing the people's purchasing power for motorized vehicles is a basic necessity because sometimes public transports do not meet certain personal requirements . The increasing number of existing vehicles has resulted to the increase in Motor Vehicle Taxpayers every year. The impact of the occurrences above will definitely affect local governments, because with a relatively increasing numbers of tax payers, it will result in a high number of tax revenue. Taxes are levied from society to the State based on laws also they are imposed and payable, then the results are used to finance the development of the State. The state needs large funds to finance all the development needed within that area (Winerungan, 2013).

The theory used to support this essay is the definition of taxpayer awareness, tax sanctions, tax authorities and taxpayer compliance. Then supported by a theory regarding the relationship between taxpayer awareness, tax sanctions and tax services with motor vehicle taxpayer compliance.

The object of this research is the North Jakarta SAMSAT office. The method of data collection in this study uses communication methods and for sampling using non-probability sampling with purposive sampling technique. Therefore, the online questionnaire was distributed through Google Docs as many as 100 respondents who knew and had carried out administration and payment of motor vehicle taxes at the SAMSAT office in North Jakarta.

The resulting output shows that taxpayer awareness and tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance. Meanwhile, tax authorities service has no effect on taxpayer compliance.

The conclusion of this study is that all existing hypotheses have been proven to have a positive and significant effect, except for the tax authorities, which is the resulted in no affect towards the level compliance for motor vehicle taxpayers at the SAMSAT office in North Jakarta.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengetahui hak cipta dan menyebutkan sumber.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KATA PENGANTAR

©

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas selesaiannya skripsi ini. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi jurusan Perpajakan di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak memberikan kontribusi kepada peneliti baik berupa petunjuk, penjelasan, pengarahan, bimbingan maupun dorongan secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membimbing dan membantu selama proses penulisan skripsi ini, yaitu :

1. Ibu Prima Apriwenni, SE.,Ak.,MM selaku dosen pembimbing peneliti yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikiran ditengah kesibukan beliau untuk membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
2. Seluruh dosen dan staff pengajar Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar peneliti selama masa perkuliahan.
3. Keluarga saya yang senantiasa mendukung, membantu, dan mendoakan dengan luar biasa.
4. Kepada Stevani Reynita yang telah mendukung, mendoakan dan menemani peneliti dengan sabar dan tulus selama masa perkuliahan dan pembuatan skripsi.
5. Orang-orang yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner yang sangat membantu peneliti.

6. Para petugas perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah membantu peneliti untuk memperoleh buku-buku-serta sumber-sumber yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan mempunyai banyak keterbatasan. Namun, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin memberikan yang terbaik. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, Tuhan Yesus memberkati.

Jakarta, September 2020

Peneliti

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak Cipta milik IKK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	8
D. Batasan Penelitian	8
E. Rumusan Masalah	9
F. Tujuan Penelitian	9
G. Manfaat Penelitian	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	10
1. Definisi Pajak Kendaraan Bermotor	10
2. Kesadaran Wajib Pajak	12
a. Definisi Kesadaran Wajib Pajak.....	12

C Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	b. Indikator Pengukuran Kesadaran Wajib Pajak.....	13
	3. Sanksi Pajak	13
	a. Definisi Sanksi Pajak.....	13
	b. Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor.....	14
	c. Indikator Pengukuran Sanksi Pajak.....	15
	4. Pelayanan Fiskus.....	16
	a. Definisi Pelayanan Fiskus	16
	b. Indikator Pengukuran Pelayanan Fiskus.....	16
	5. Kepatuhan Wajib Pajak.....	18
	a. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak	18
	b. Indikator Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak	19
B Penelitian Terdahulu	20
C Kerangka Pemikiran	22
	a. Hubungan Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak	22
	b. Hubungan Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak	23
	c. Hubungan Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
D Hipotesis Penelitian	25
 BAB III. METODE PENELITIAN		
A Objek Penelitian	26
B Desain Penelitian	26
C Variabel Penelitian	28
D Teknik Pengambilan Sampel	32
E Teknik Pengumpulan Data	33
F Teknik Analisis Data	34

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	43
B. Hasil Penelitian	44
1..Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Pembayaran Pajak Dikantor SAMSAT Jakarta Utara.....	44
2..Uji Validitas	45
3. Uji Reliabilitas	46
4. Analisis Profil Responden.....	46
5. Analisis Variabel.....	49
6. Analisis Regresi	53
7..Uji Asumsi Klasik.....	54
C. Pembahasan.....	57

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

(C) Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	
Tabel 1 : Data Target Pajak Kendaraan Bermotor	5
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu Variabel Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	20
Tabel 2.2 : Penelitian Terdahulu Variabel Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	20
Tabel 2.3 : Penelitian Terdahulu Variabel Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	20
Tabel 2.4 : Penelitian Terdahulu Variabel Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	21
Tabel 2.5 : Penelitian Terdahulu Variabel Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	21
Tabel 2.6 : Penelitian Terdahulu Variabel Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	21
Tabel 2.7 : Penelitian Terdahulu Variabel Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	22
Tabel 3.1 : Pengukuran Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	29
Tabel 3.2 : Pengukuran Variabel Sanksi Pajak.....	30
Tabel 3.3 : Pengukuran Variabel Pelayanan Fiskus	31
Tabel 3.3 : Pengukuran Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	32
Tabel 4.1 : Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Di Kantor SAMSAT Jakarta Utara	44
Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas Variabel Keseluruhan Indikator Variabel.....	45
Tabel 4.3 : Hasil Uji Reliabilitas	46





Tabel 4.4 : Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.5 : Persentase Berdasarkan Responden Usia.....	47
Tabel 4.6 : Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.7 : Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	48
Tabel 4.8 : Skor Rata-rata Variabel Kesadaran Wajib Pajak	49
Tabel 4.9 : Skor Rata-rata Variabel Sanksi Pajak	50
Tabel 4.10 : Skor Rata-rata Variabel Pelayanan Fiskus	50
Tabel 4.11 : Skor Rata-rata Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	51
Tabel 4.12 : Deskripsi Kategori Variabel Berdasarkan Rentang Skala.....	52
Tabel 4.13 : Persamaan Regresi	53
Tabel 4.14 : Uji Normalitas	54
Tabel 4.15 : Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.16 : Uji Otokorelasi	55
Tabel 4.17 : Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4.18 : Uji F	56
Tabel 4.19 : Uji T	57

DAFTAR GAMBAR

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	24
Gambar 3.1 : Rentang Skala Durbin Watson	41

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR LAMPIRAN

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Lampiran 1. Uji Validitas dan Reliabilitas	67
Lampiran 2. Uji Normalitas.....	69
Lampiran 3. Uji Heteroskedastisitas.....	69
Lampiran 4. Uji Autokorelasi	70
Lampiran 5. Uji Multikolineritas.....	70
Lampiran 6. Uji Regresi Linear.....	70
Lampiran 7. Uji F	71
Lampiran 8. Uji T	71
Lampiran 9. Nilai Mean Indikator.....	71
Lampiran 10. Foto Kantor SAMSAT Jakarta Utara.....	72
Lampiran 11. Kuesioner	73
Lampiran 12. Data Hasil Kuesioner	76

- Har Cipta Dilindungi
Lampiran - Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
tanpa izin IBIKKG.