

**PENGARUH KEPUASAN PELAYANAN PROGRAM SAMSAT  
KELILING, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI  
ADMINISTRASI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

Oleh:

**NAMA : MONIKA**

**NIM : 32160031**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi : Akuntansi

Konsentrasi : Perpajakan



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**OKTOBER 2021**

**© Hak cipta milik IBI KKG (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.



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

## PENGESAHAN

# **PENGARUH KEPUASAN PELAYANAN PROGRAM SAMSAT KELILING, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI ADMINISTRASI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**Diajukan Oleh :**

**Nama : Monika**

**NIM : 32160031**

**Jakarta, 22 Oktober 2021**

**Disetujui Oleh :**

Pembimbing



**( Dra. Yustina Triyani M.M., M.Ak.)**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE  
JAKARTA**

**OKTOBER 2021**

**© Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

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.



## ABSTRAK

Monika / 32160031 / 2021 / Pengaruh Kepuasan Pelayanan Program Samsat Keliling, Pengetahuan Wajib Pajak dan Sanksi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yustina Triyani, Dra., M.M., M.Ak.

Adanya pandemi virus *corona* berdampak pada pelayanan dan penerimaan pajak daerah dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Dengan pemberlakuan kebijakan pemerintah berupa Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) menyebabkan penerimaan pajak daerah mengalami penurunan dibandingkan sebelum masa pandemi. Upaya petugas pajak dalam memberikan fasilitas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) keliling di Jakarta sesuai protokol kesehatan *covid-19* dinilai cukup efektif mencegah terjadinya penumpukan antrean di gedung SAMSAT. Dalam hal ini, kepatuhan pajak selama pandemi menjadi tingkat ukur keberhasilan dalam menunjang penerimaan pajak daerah.

Teori yang mendukung penelitian ini adalah teori atribusi dan teori tindakan beralasan. Teori atribusi memberikan pandangan terhadap kecenderungan sifat ingin tahu manusia dalam berbagai hal yang ada. Sementara teori tindakan beralasan menyatakan anggapan dalam menentukan perilaku kepatuhan dalam diri seseorang mempengaruhi kewajiban perpajakannya. Teori – teori penelitian ini memiliki keterkaitan dalam keputusan perilaku wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif korelasional yang keterkaitannya antar variabel dapat bersifat positif atau negatif. Tiga variabel independen yang diperkirakan mempengaruhi variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Jakarta Utara. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui google formulir kepada responden yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deksriptif yang dibuktikan melalui uji instrumen data, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian ini telah lolos uji asumsi klasik dan uji *pooling data*. Hal ini dinyatakan berdasarkan uji F yang memperlihatkan nilai  $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$  ( $89,783 > 2,69$ ) dan nilai signifikansi  $< \alpha = 5\%$  ( $0,000 < 0,05$ ). Sementara hasil uji t diperoleh : (1) Variabel kepuasan pelayanan (X1) nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,548 > 1,98$ ) dengan nilai signifikansi sebesar 0,012. (2) Variabel pengetahuan wajib pajak (X2) nilai  $t_{hitung}$  sebesar ( $2,025 > 1,98$ ) dan nilai signifikansi sebesar 0,045. (3) Variabel sanksi administrasi pajak (X3) nilai  $t_{hitung}$  sebesar ( $4,641 > 1,98$ ) dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Berdasarkan hasil uji tersebut dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan pelayanan (X1), pengetahuan wajib pajak (X2), dan sanksi administrasi pajak (X3) secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat cukup bukti bahwa kepuasan pelayanan, pengetahuan wajib pajak dan sanksi administrasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Kepuasan Pelayanan Program Samsat Keliling, Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Administrasi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

## ABSTRACT

Monika / 32160031 / 2021 / The Influence of Service Satisfaction with the Mobile Samsat Program, Taxpayer Knowledge and Tax Administration Sanctions on Taxpayer Compliance / Yustina Triyani, Dra., MM, M.Ak.

The existence of the virus pandemic *corona* has an impact on services and local tax revenues in the collection of Motor Vehicle Tax (PKB). With the implementation of government policies in the form of Large-Scale Social Restrictions (PSBB), local tax revenues have decreased compared to before the pandemic. The efforts of tax officials in providing a mobile One-Stop Single Administration System (SAMSAT) facility in Jakarta according to the health protocol is *COVID-19* considered effective enough to prevent queues from building up in the SAMSAT building. In this case, tax compliance during the pandemic is a measure of success in supporting local tax revenues.

The theories that support this research are attribution theory and reasoned action theory. Attribution theory provides a view of the tendency of human curiosity in various things that exist. While the theory of reasoned action states that the assumption in determining compliance behavior in a person affects his tax obligations. Theories of this research have relevance in the behavior decisions of taxpayers in carrying out their tax obligations.

This study uses a correlational quantitative method whose relationship between variables can be positive or negative. Three independent variables are estimated to affect the dependent variable, namely the compliance of motor vehicle taxpayers in the North Jakarta area. This research was conducted by distributing questionnaires through google forms to respondents who met the predetermined criteria. The analytical technique used is descriptive analysis as evidenced by data instrument testing, classical assumption test, multiple linear regression, and hypothesis testing.

The results showed that this study had passed the classical assumption test and pooling data. This is stated based on the F test which shows the  $F_{\text{count}} > F_{\text{table}}$  ( $89.783 > 2.69$ ) and the significance value  $\leq 5\%$  ( $0.000 < 0.05$ ). Meanwhile, the results of the t-test were obtained: (1) Service satisfaction variable ( $X_1$ ) value  $t_{\text{count}} > t_{\text{table}}$  ( $2.548 > 1.98$ ) with a significance value of 0.012. (2) Taxpayer knowledge variable ( $X_2$ ) the t-value is  $t_{\text{count}} > t_{\text{table}}$  ( $2.025 > 1.98$ ) and the significance value is 0.045. (3) The tax administration sanction variable ( $X_3$ ) has a t-value<sub>count</sub> of ( $4.641 > 1.98$ ) and a significance value of 0.000. Based on the test results, it can be said that the service satisfaction variable ( $X_1$ ), taxpayer knowledge ( $X_2$ ), and tax administration sanctions ( $X_3$ ) together have a positive and significant effect on the taxpayer compliance variable ( $Y$ ).

The conclusion of this study is that there is sufficient evidence that service satisfaction, knowledge of taxpayers and tax administration sanctions have a positive effect on taxpayer compliance.

Keywords : Service Satisfaction of Mobile Samsat Program, Taxpayer Knowledge, Tax Administration Sanctions, Taxpayer Compliance



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan judul “Pengaruh Kepuasan Pelayanan Program Samsat Keliling, Pengetahuan Wajib Pajak dan Sanksi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Motor di Wilayah Jakarta Utara” dengan baik. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi bagian dari persyaratan dalam menyelesaikan studi sarjana S-1 Jurusan Akuntansi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan ketulusan hati mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Seluruh responden penelitian selaku Wajib Pajak kendaraan bermotor wilayah Jakarta utara yang telah menyediakan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
2. Dra. Yustina Triyani, MM., M.Ak., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, nasehat, dukungan dan motivasi yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Hanif Ismail, S.E., M.M., M.Ak., selaku Kepala Program Studi Akuntansi yang telah membimbing penulis dalam proses pembuatan skripsi.
4. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi sehingga penulis bersemangat dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Kakak – kakak alumni Kwik Kian Gie yang sudah membantu penulis dalam pembuatan skripsi ( Ci Sherlin, Ci Windy, Ci Visca, Ci Josephine, dan Ci Feny).
6. Teman – teman penulis di UKM Paduan Suara Gema Gita yang telah menyemangati, memberi dukungan dan doa selama proses pembuatan skripsi.





7. Semua kerabat pihak lainnya yang namanya tidak bisa saya sebut satu per satu.

Ⓢ Akhir kata peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Besar harapan peneliti agar skripsi ini dapat menjadi suatu acuan penelitian yang berarti dengan adanya saran dan kritik untuk perbaikan di masa mendatang dan dapat bermanfaat bagi para pembaca serta pihak – pihak lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang menyalin atau 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.

Jakarta, 26 Agustus 2021

Penulis

Monika

# DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PENGESAHAN .....	.ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Batasan Penelitian.....	6
E. Rumusan Masalah .....	6
F. Tujuan Penelitian.....	6
G. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	8
A. Landasan Teoritis .....	8
1. Teori Atribusi ( <i>Attribution Theory</i> ) .....	8
2. Teori Tindakan Beralasan ( <i>Theory of Reasoned Action</i> ).....	9
3. Pajak .....	9
a. Pengertian Pajak.....	9
b. Fungsi Pajak .....	10





c. Wajib Pajak.....	11
© d. Pemungutan Pajak .....	12
e. SAMSAT Keliling .....	13
f. Kualitas Pelayanan Publik.....	14
g. Kualitas Pelayanan Pajak.....	14
h. Kepatuhan Wajib Pajak .....	15
i. Pengetahuan Wajib Pajak .....	15
j. Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor .....	16
B Penelitian Terdahulu .....	17
C Kerangka Pemikiran .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A Obyek Penelitian.....	25
B Desain Penelitian .....	26
C Variabel Penelitian.....	26
D Teknik Pengambilan Sampel .....	29
E Teknik Pengumpulan Data.....	30
F Teknik Analisis Data .....	30
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	30
2. Uji Validitas.....	31
3. Uji Reabilitas .....	31
4. Uji Asumsi Klasik .....	32
a. Uji Normalitas .....	32
b. Uji Heteroskedasitas .....	33
c. Uji Multikolinearitas.....	33
5. Uji Hipotesis .....	33

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

a. Uji F .....	34
b. Uji t .....	34
c. Uji Koefisien Determinasi .....	35
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
<b>A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....</b>	<b>36</b>
<b>B. Analisis Deskriptif. ....</b>	<b>37</b>
1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
2. Data Responden Berdasarkan Usia .....	38
3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	39
<b>C. Hasil Penelitian .....</b>	<b>40</b>
1. Uji Instrumen Data.....	41
a. Uji Validitas .....	41
b. Uji Reabilitas .....	42
c. Uji Asumsi Klasik.....	43
2. Uji Hipotesis.....	47
a. Uji F (Simultan).....	47
b. Uji t (Parsial) .....	47
c. Uji Koefisien Determinasi .....	49
<b>D. Pembahasan .....</b>	<b>50</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>53</b>
<b>A. Simpulan.....</b>	<b>53</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>53</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>58</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	25
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	38
Tabel 4.2	Usia Responden.....	39
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden.....	40
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas .....	41
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4.6	Ikhtisar Hasil Uji Asumsi Klasik.....	43
Tabel 4.7	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	45
Tabel 4.8	Ikhtisar Hasil Uji Hipotesis .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir .....	24
Gambar 4.1	Pelayanan SAMSAT Keliling Jakarta .....	37
Gambar 4.2	Grafik Jenis Kelamin Responden .....	38
Gambar 4.3	Grafik Usia Responden.....	39
Gambar 4.4	Grafik Pekerjaan Responden .....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Hasil Kuesioner Penelitian.....	58
Lampiran 2.	Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	59
Lampiran 3.	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelayanan .....	60
Lampiran 4.	Uji Validitas Variabel Pengetahuan Wajib Pajak .....	60
Lampiran 5.	Uji Validitas Variabel Sanksi Administrasi Pajak.....	61



Lampiran 6. Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	61
Lampiran 7. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelayanan .....	61
Lampiran 8. Uji Reliabilitas Variabel Pengetahuan Wajib Pajak .....	62
Lampiran 9. Uji Reliabilitas Variabel Sanksi Administrasi Pajak .....	62
Lampiran 10. Uji Normalitas Data .....	62
Lampiran 11. Uji Multikolinearitas .....	62
Lampiran 12. Uji Heteroskedastisitas.....	63
Lampiran 13. Uji Regresi Linear Berganda.....	63
Lampiran 14. Uji Koefisien Determinasi .....	63
Lampiran 15. Uji F (Simultan) .....	63
Lampiran 16. Uji T (Parsial).....	64
Lampiran 17. Tabel Distribusi F.....	65
Lampiran 18. Tabel Distribusi t.....	66
Lampiran 19. Foto – Foto Penelitian .....	67

1. Dilarang menyalin 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.