



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SOSIALISASI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR (STUDI KASUS PADA SAMSAT
OUTLET DI DAERAH HARAPAN INDAH)**

Oleh:

Nama: Maria Vania Handayani

NIM: 36200341

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

Maret 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

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 IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SOSIALISASI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS PADA SAMSAT OUTLET DI DAERAH HARAPAN INDAH)

Diajukan Oleh:

Nama: Maria Vania Handayani

NIM: 36200341

Jakarta, 7 Maret 2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing

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

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2024



ABSTRAK

Maria Vania Handayani / 36200341/ 2024/ Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Samsat Outlet Di Daerah Harapan Indah) / Dosen Pembimbing: Dra. Yustina Triyani, M.M., M.Ak.

Pajak daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang menjadi pemasukan utama daerah. Salah satu pajak daerah yaitu pajak kendaraan bermotor. Realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak mencapai target 50% dari total jumlah kendaraan yang terdaftar di provinsi Jawa Barat. Pada tahun 2022 dari total 23 juta kendaraan bermotor hanya sebanyak 11 juta kendaraan bermotor yang sudah melunasi pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Barat. Salah satu wilayah yang termasuk dalam penunggak pajak kendaraan tertinggi di Jawa Barat adalah Kota Bekasi sebesar 773.145 unit. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kesadaran pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Perilaku yang Direncanakan (*Theory of Planned Behavior*), teori atribusi, dan teori kesadaran. Kepatuhan pajak merupakan keadaan wajib pajak untuk melaksanakan hak perpajakan dan memenuhi semua kewajiban perpajakan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sosialisasi pajak.

Objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor pada samsat outlet Harapan Indah. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan kategori pengambilan sampel *purposive sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, statistik deskriptif, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas dinyatakan bahwa valid dan reliable. Hasil uji f dengan sig 0,000 menunjukkan bahwa model penelitian ini layak digunakan. Hasil uji t variabel kesadaran wajib pajak (X1) dengan nilai sig. 0,000, sanksi perpajakan (X2) dengan nilai sig. 0,3135, kualitas pelayanan pajak (X3) dengan nilai sig. 0,004, sosialisasi pajak (X4) dengan nilai sig. 0,002. Berdasarkan koefisien determinasi sebesar 0,488 artinya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sosialisasi pajak sebesar 48,8%, sisanya sebesar 51,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kesimpulan penelitian yang diperoleh adalah variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sosialisasi pajak



ABSTRACT

Maria Vania Handayani / 36200341/ 2024/ *The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Tax Service Quality, and Tax Socialization on Motor Vehicle Taxpayer Compliance (Case Study on Samsat Outlet in Harapan Indah Area)*/ Supervisor: Dra. Yustina Triyani, M.M., M.Ak.

Regional taxes are a source of regional income which is the main regional income. One of the regional taxes is motor vehicle tax. The realization of motor vehicle tax revenue did not reach the target of 50% of the total number of registered vehicles in West Java province. In 2022, out of a total of 23 million motorized vehicles, only 11 million motorized vehicles will have paid motor vehicle tax in West Java Province. One of the areas with the highest vehicle tax arrears in West Java is Bekasi City, amounting to 773,145 units. The aim of the research is to determine the influence of tax awareness, tax sanctions, quality of tax services, and tax socialization on motor vehicle taxpayer compliance.

In this study, the author uses the theory of Planned Behavior, attribution theory, and consciousness theory. Tax compliance is the state of the taxpayer to exercise tax rights and fulfill all tax obligations. The factors that affect taxpayer compliance used in this study are taxpayer awareness, tax sanctions, quality of tax service, and tax socialization.

The object of this study is taxpayers who pay motor vehicle tax at the Samsat outlet in Harapan Indah. The sampling technique uses non-probability sampling with purposive sampling categories. Data analysis techniques in this study are validity tests, reliability tests, classical assumption tests, descriptive statistics, and hypothesis tests.

The results of the research obtained based on the results of validity and reliability tests are stated that they are valid and reliable. The results of the f test with a sig of 0.000 indicate that this research model is feasible to use. Taxpayer awareness variable t -test result (X_1) with sig value. 0.000, tax sanction (X_2) with sig value. 0.627, quality of tax service (X_3) with sig value. 0.008, tax socialization (X_4) with sig value. 0.004. Based on the coefficient of determination of 0.488, it means that taxpayer compliance is influenced by taxpayer awareness, tax sanctions, tax service quality, and tax socialization by 48.8%, and the remaining 51.2% is influenced by other factors not contained in this study.

The research obtained concludes that the variables of taxpayer awareness, quality of tax services, and tax socialization have a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. Meanwhile, tax sanctions do not affect the compliance of motor vehicle taxpayers.

Keywords: taxpayer compliance, taxpayer awareness, tax sanctions, quality of tax services, and tax socialization



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas kasih dan berkat-NYA karena dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Samsat Outlet Di Daerah Harapan Indah). Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Pada penyusunan skripsi penulis mengalami banyak hambatan dan kendala, tetapi pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan adanya bimbingan, bantuan, dan dukungan dari pihak selama penyusunan skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam penyelesaian karya tulis akhir ini, yaitu:

1. Ibu Yustina Triyani, selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan memberikan bimbingan serta memberikan saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.
3. Seluruh karyawan dan staf Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang membantu penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Orang tua dan adik saya yang memberikan semangat, mendukung, dan mendoakan penulis selama penyusunan skripsi.
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Antonius Bagas Prakoso yang terus memberikan dukungan dengan tulus sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.



7. Responden yang sudah membantu mengisi kuesioner dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, sehingga penulis menghargai saran yang berkaitan dengan isi skripsi ini agar kedepannya sebagai bahan evaluasi sehingga menjadi lebih baik lagi.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca.

Jakarta, 31 Januari

Penulis

Maria Vania Handayani

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.



DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Batasan Penelitian	6
E. Rumusan Masalah	7
F. Tujuan Penelitian.....	7
G. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teoritis	9
1. Teori Perilaku yang Direncanakan (Theory of Planned Behavior)	9



2.	Teori Atribusi.....	10
3.	Teori Kesadaran.....	11
4.	Pajak.....	12
	a. Pengertian Pajak	12
	b. Fungsi Pajak	12
	c. Jenis Pajak	13
	d. Sistem Pemungutan Pajak	15
	e. Syarat Pemungutan Pajak	15
5.	Pajak Kendaraan Bermotor	17
	a. Pengertian pajak kendaraan bermotor	17
	b. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor	17
	c. Objek Pajak Kendaraan Bermotor.....	18
	d. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	18
	e. Dasar Pengenaan Pajak	19
	f. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor	22
6.	Kepatuhan Wajib Pajak	22
7.	Kesadaran Wajib Pajak	24
8.	Sanksi Perpajakan	25
9.	Kualitas Pelayanan Pajak.....	26
10.	Sosialisasi Pajak	28
B.	Penelitian Terdahulu.....	29

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.



C. Kerangka Pemikiran	33
D. Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Obyek Penelitian	38
B. Desain Penelitian	38
1. Strategi Penelitian	39
2. Tingkat Interferensi Peneliti	39
3. Lingkungan Penelitian	39
4. Unit Analisis Penelitian	39
5. Dimensi Waktu	39
C. Variabel Penelitian	40
1. Variabel Dependen	40
2. Variabel Independen	41
D. Teknik Pengumpulan Data	45
E. Teknik Pengambilan Sampel	46
F. Teknik Analisis Data	47
1. Statistik Deskriptif	47
2. Skala Likert	47
3. Uji Validitas	48
4. Uji Reliabilitas	48



5. Uji Asumsi Klasik.....	49
a. Uji Normalitas.....	49
b. Uji Multikolinearitas.....	49
c. Uji Heteroskedastisitas	49
6. Uji Hipotesis	50
a. Uji f	50
b. Uji t	51
c. Koefisien Determinasi	52
d. Analisis Regresi Linier Berganda	52
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	54
B. Analisis Deskriptif	55
C. Hasil Penelitian	57
1. Uji Validitas	59
2. Uji Reliabilitas.....	63
3. Uji Asumsi Klasik	64
a. Uji Normalitas	64
b. Uji Multikolinearitas	64
c. Uji Heteroskedastisitas	65
4. Uji Hipotesis.....	65

- 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	65
b. Uji t	66
c. Koefisien Determinasi	67
d. Analisis Regresi Linier Berganda	67
D. Pembahasan	68
1. Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajb PKB	68
2. Pengaruh Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajb PKB	69
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajb PKB	70
4. Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajb PKB	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
1. Kesimpulan	73
2. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	80

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.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1	Indikator & Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak	40
Tabel 3.2	Indikator & Dimensi Kesadaran Wajib Pajak	41
Tabel 3.3	Indikator & Dimensi Sanksi Perpajakan	42
Tabel 3.4	Indikator & Dimensi Kualitas Pelayanan Pajak	43
Tabel 3.5	Indikator & Dimensi Sosialisasi Pajak	44
Tabel 3.6	Skala Likert	48
Tabel 4.1	Hasil Analisis Deskriptif	55
Tabel 4.2	Pembagian Kuesioner	57
Tabel 4.3	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.4	Demografi Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib PKB	59
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib PKB	60
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan	61
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak	61
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Sosialisasi Pajak	62
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.11	Hasil Uji Asumsi Klasik	64
Tabel 4.12	Hasil Uji Hipotesis	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka pemikiran.....	36
------------------------------------	----

C 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie





DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian.....	80
LAMPIRAN 2 Data Pra Kuesioner Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1)	87
LAMPIRAN 3 Data Pra Kuesioner Variabel Sanksi Perpajakan (X2)	80
LAMPIRAN 4 Data Pra Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X3)	87
LAMPIRAN 5 Data Pra Kuesioner Variabel Sosialisasi Pajak (X4).....	90
LAMPIRAN 6 Data Pra Kuesioner Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	91
LAMPIRAN 7 Data Kuesioner Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1)	92
LAMPIRAN 8 Data Kuesioner Variabel Sanksi Perpajakan (X2).....	96
LAMPIRAN 9 Data Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X3)	100
LAMPIRAN 10 Data Kuesioner Variabel Sosialisasi Pajak (X4)	104
LAMPIRAN 11 Data Kuesioner Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	108
LAMPIRAN 12 Uji Validitas dan Realibilitas Pra Kuesioner Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1).....	112
LAMPIRAN 13 Uji Validitas dan Realibilitas Pra Kuesioner Variabel Sanksi Perpajakan (X2).....	113
LAMPIRAN 14 Uji Validitas dan Realibilitas Pra Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X3).....	114
LAMPIRAN 15 Uji Validitas dan Realibilitas Pra Kuesioner Variabel Sosialisasi Pajak (X4).....	80
LAMPIRAN 16 Uji Validitas dan Realibilitas Pra Kuesioner Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	87
LAMPIRAN 17 Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1).....	122



LAMPIRAN 18 Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner

Variable Sanksi Perpajakan (X2) 123

LAMPIRAN 19 Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan

Pajak (X3)..... 125

LAMPIRAN 20 Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner

Variable Sosialisasi Pajak (X4) 128

LAMPIRAN 21 Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner

Variable Kepatuhan Wajib Pajak (Y)..... 131

LAMPIRAN 22 Data Responden..... 133

LAMPIRAN 23 Hasil Uji Asumsi Klasik 134

LAMPIRAN 24 Hasil Output Uji Hipotesis 136

LAMPIRAN 25 Hasil Output Regresi Linier Berganda 138