

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI
JAKARTA SELATAN**

TUGAS AKHIR



LAELASARI

1221912006

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Laelasari

NIM : 1221912006

Tanda Tangan : 

Tanggal : 13 Februari 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Laelasari

NIM : 1221912006

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Selatan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Jurica Lucyanda, S.E., M.Si.,
AFA., CSRS., CSRA.



Penguji I : Monica Weni Pratiwi, S.E., M.Si



Penguji II : Amelia Sandra, SE., Ak., M.Si



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 13 Februari 2025

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Selatan.”

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulisan tugas akhir ini merupakan perjalanan panjang yang penuh tantangan, di mana penulis belajar banyak tentang dunia pajak dan kepatuhan wajib pajak. Melalui penelitian ini, penulis berusaha menggali lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yang merupakan isu penting bagi pembangunan ekonomi di Indonesia, khususnya di Jakarta Selatan.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis tidak bisa berjalan sendiri. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Jurica Lucyanda, S.E., M.Si., AFA, CSRS, CSRA. Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga. Tanpa dukungan dan pengetahuan yang diberikan, penulis tidak mungkin dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Monica Weni Pratiwi, S.E., M.Si. Dosen Penguji I, atas segala arahan dan saran yang sangat bermanfaat. Masukan yang diberikan sangat membantu dan memberikan wawasan baru dalam penyelesaian tugas akhir ini.
3. Amelia Sandra, SE., Ak., M.Si. Dosen Penguji II, atas segala arahan dan saran yang sangat bermanfaat. Masukan yang diberikan sangat membantu dan memberikan wawasan baru dalam penyelesaian tugas akhir ini.
4. Kedua Orang tua yaitu Bapak Haryono dan Ibu Enung Herni, yang senantiasa memberikan dukungan moral dan materiil, serta doa yang tak terputus. Perhatian dan cinta mereka telah menjadi sumber motivasi bagi penulis untuk terus berusaha dan tidak menyerah.

5. Anindiyajati, Dian dan Rekan-rekan di Program Studi Akuntansi, yang selalu bersedia berbagi ilmu dan pengalaman. Kerjasama dan dukungan dari mereka membuat proses ini terasa lebih ringan dan menyenangkan.
6. Fitri, Resa, Noviliani, Bella dan Lusiana yang selalu siap mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan masukan yang berharga, serta menemani penulis melewati masa-masa sulit dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai pentingnya kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penulis percaya bahwa dengan meningkatkan kesadaran dan kualitas pelayanan pajak, serta penegakan sanksi yang adil, kepatuhan pajak di Jakarta Selatan dapat meningkat, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada pembangunan ekonomi daerah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif dari pembaca sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat, instansi terkait, dan pihak-pihak yang berkepentingan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 13 Februari 2025

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Laelasari', written over a stylized graphic element that looks like a triangle or a set of vertical lines.

Laelasari

NIM: 1221912006

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laelasari
NIM : 1221912006
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Selatan.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta.

Pada tanggal : 13 Februari 2025

Yang menyatakan



(Laelasari)

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI
JAKARTA SELATAN**

Laelasari¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan teori *slippery slope* yang menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh dua persepsi masyarakat yaitu, *power of authorities* dan *trust in authorities*. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Selatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 108 wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Selatan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi *linear* berganda dengan menggunakan SPSS 25. Hasil dari pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jakarta Selatan.

Kata kunci : kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak.

¹ Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Bakrie

THE INFLUENCE OF TAXPAYER AWARENESS, TAX SERVICE QUALITY, AND TAX SANCTIONS ON THE COMPLIANCE OF MOTOR VEHICLE TAXPAYERS IN SOUTH JAKARTA

Laelasari²

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of taxpayer awareness, tax service quality, and tax sanctions on the compliance of motor vehicle taxpayers in South Jakarta. This research uses the slippery slope theory, which explains that tax compliance is influenced by two societal perceptions: the power of authorities and trust in authorities. The population in this study consists of motor vehicle taxpayers registered at the SAMSAT Joint Office in South Jakarta. The sampling technique used is purposive sampling. The sample used in this study consists of 108 motor vehicle taxpayers registered at the SAMSAT Joint Office in South Jakarta. The analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis using SPSS 25. The results of the hypothesis testing in this study indicate that taxpayer awareness, tax service quality, and tax sanctions have a positive effect on the compliance of motor vehicle taxpayers in South Jakarta.

Keywords: *tax compliance, taxpayer awareness, tax service quality, tax sanctions.*

² *Student of Accounting Program Bakrie University*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....	13
2.1 Tinjauan Pustaka.....	13
2.1.1 <i>Slippery Slope Theory</i>	13
2.1.2 Definisi Konsep.....	14
2.1.3 Review Penelitian Sebelumnya.....	26
2.2 Hipotesis.....	29
2.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	29
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
2.2.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	31

BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Populasi dan Sampling.....	32
3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.4 Metode Analisis Data.....	37
3.4.1 Uji Statistik Deskriptif	37
3.4.2 Uji Kualitas Data	37
3.5 Model Penelitian	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Statistik Deskriptif	40
4.1.2 Uji Kualitas Data	44
4.1.3 Hasil Uji Hipotesis.....	47
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	49
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	50
4.2.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	51
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	53
5.1 Simpulan	53
5.2 Keterbatasan.....	53
5.3 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Seluruh Provinsi yang ada di Indonesia pada Tahun 2023.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Theory Of Slippery Slope (Kirchler et al., 2008)	13
Gambar 3. 1 Model Penelitian	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Total Penerimaan Pajak Indonesia dan Rasio terhadap PDB (2019-2023) .	1
Tabel 1. 2 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2020-2023	5
Tabel 1. 3 Data Penerima Pajak Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023.....	5
Tabel 1. 4 Data Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023 (Rp)	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	34
Tabel 4. 1 Demografi Responden.....	40
Tabel 4. 2 Hasil Uji Statistik Deskriptif	42
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4. 5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner	60
Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Kuesioner	65
Lampiran 3. Rekapitulasi Data Responden	77
Lampiran 4. Hasil Uji Statistik Deskriptif	79
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas	80
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas <i>Cornbach Alpha</i>	82
Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis	85