

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI
PERPAJAKAN, DAN KUALITAS LAYANAN E-SAMSAT
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI SAMSAT JAKARTA TIMUR**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Akuntansi



RANI ANGGRAINI

1201002013

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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Rani Anggraini

NIM : 1201002013

Tanda Tangan : 

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Rani Anggraini
NIM : 1201002013
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan,
dan Kualitas layanan e-Samsat Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Jakarta
Timur

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar 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 1 : Dr. Tita Djuitaningsih, SE, M.Si., Ak., CA



Penguji 2 : Amelia Sandra, SE., Ak., M.Si



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 06 September 2025

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir. Tugas Akhir ini berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas layanan e-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Jakarta Timur”**. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Jurica Lucyanda, S.E., M.Si., AFA., CSRS, CSRA selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu dan pikiran serta memberikan saran, rekomendasi dan motivasi dalam membimbing penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini, sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.
2. Dr. Tita Djuitaningsih, SE, M.Si., Ak., CA selaku dosen penguji I yang telah menyediakan waktu serta memberikan saran dan masukan untuk memperbaiki kekurangan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. Amelia Sandra, S.E., Ak., M.Si., M.Ak. selaku dosen penguji II yang telah menyediakan waktu serta memberikan saran dan masukan untuk memperbaiki kekurangan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Almarhum orang tua penulis dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, semangat dan dukungan, baik moral maupun material sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
5. Rafi Danu Hakim Dwisyafi sebagai kekasih, dan teman seperjuangan yang selalu membantu dan menyemangati selama masa perkuliahan, serta teman diskusi penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 06 September 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rani Anggraini', with a stylized, cursive script.

Rani Anggraini

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rani Anggraini
NIM : 1201002013
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Tugas Akhir : Skripsi

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

**“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN,
DAN KUALITAS LAYANAN E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT JAKARTA
TIMUR”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti *Non-eksklusif* ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi 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 : 06 September 2025

Yang menyatakan



Rani Anggraini

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS LAYANAN E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT JAKARTA TIMUR

Rani Anggraini¹

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menguji secara komprehensif bagaimana kesadaran wajib pajak, keberadaan sanksi perpajakan, dan kualitas layanan e-Samsat dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Jakarta Timur. Hipotesis penelitian dibangun dengan menggunakan dasar pemikiran *slippery slope theory*, yang memandang kepatuhan pajak sebagai hasil interaksi antara otoritas pajak dan wajib pajak melalui kombinasi faktor kepercayaan dan kekuatan hukum. Populasi penelitian terdiri dari 1.165.460 wajib pajak yang tercatat di SAMSAT Jakarta Timur. Dari jumlah tersebut, peneliti menetapkan 106 responden dengan menerapkan metode *purposive sampling*, agar data yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan penelitian. Analisis data dilakukan melalui pendekatan regresi linear berganda dengan memanfaatkan program SPSS versi 26. Hasil penelitian secara keseluruhan memperlihatkan bahwa kesadaran wajib pajak, penerapan sanksi yang tegas, serta kualitas layanan e-Samsat berpengaruh secara positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah SAMSAT Jakarta Timur.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas layanan e-Samsat.

¹ Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Bakrie

THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, TAX SANCTIONS, AND E-SAMSAT SERVICES QUALITY ON MOTOR VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE AT EAST JAKARTA SAMSAT

Rani Anggraini²

ABSTRACT

This study aims to comprehensively examine how taxpayer awareness, the existence of tax sanctions, and the quality of e-Samsat services can influence the compliance of motor vehicle taxpayers at the East Jakarta SAMSAT office. The research hypothesis is built upon the slippery slope theory, which views tax compliance as the result of interactions between tax authorities and taxpayers through a combination of trust and power factors. The research population consists of 1,165,460 taxpayers registered at the East Jakarta SAMSAT. From this population, the researcher determined 106 respondents using the purposive sampling method to ensure that the data obtained met the needs of the study. Data analysis was carried out using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 26. Overall, the findings of this study reveal that taxpayer awareness, the implementation of strict tax sanctions, and the quality of e-Samsat services contribute positively to enhancing motor vehicle taxpayer compliance in the East Jakarta SAMSAT area.

Keywords: taxpayer compliance, taxpayer awareness, tax sanctions, e-Samsat services quality

² Student of Accounting Program Bakrie University

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....	14
2.1 Tinjauan Pustaka	14
2.1.1 <i>Slippery Slope Theory</i>	14
2.1.2 Pajak Daerah	18
2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor	18
2.1.4 Definisi Konsep	18
2.1.5 Review Penelitian Sebelumnya	28
2.2 Hipotesis	34
2.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor	34
2.2.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	35
2.2.3 Pengaruh Kualitas layanan e-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Populasi dan Sampling	37
3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.3 Operasionalisasi Variabel	38
3.4 Metode Analisis Data	42
3.4.1 Statistik Deskriptif.....	42
3.4.2 Uji Kualitas Data	42
3.5 Model Penelitian.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Hasil Penelitian.....	45

4.1.1 Statistik Deskriptif.....	45
4.1.2 Uji Kualitas Data	49
4.1.3 Hasil Pengujian Hipotesis.....	53
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	55
4.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor	55
4.2.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	56
4.2.3 Pengaruh Kualitas layanan e-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	57
BAB V KESIMPULAN.....	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	60
5.3 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Model Penelitian	44
------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase PKB Terhadap Pajak Daerah	4
Tabel 1.2 Jumlah Target, Realisasi, dan Persentase Penerimaan PKB di DKI Jakarta Tahun 2020 -2023	6
Tabel 1.3 Jumlah Kendaraan Bermotor Menunggak Belum Daftar Ulang (BDU) di wilayah DKI Jakarta Tahun 2020-2023	7
Tabel 1.4 Jumlah Kendaraan Bermotor Menunggak Belum Daftar Ulang (BDU) di wilayah DKI Jakarta Tahun 2020-2023 (dalam Triliun Rupiah)	8
Tabel 2.1 Sanksi Denda Menurut Perda No. 1 Tahun 2024	22
Tabel 2.2 Sanksi Bunga Menurut Perda No. 1 Tahun 2024	23
Tabel 2.3 Sanksi Kenaikan Menurut Perda No. 1 Tahun 2024	23
Tabel 2.4 Sanksi Pidana Kurungan Menurut Perda No. 1 Tahun 2024.....	24
Tabel 2.5 Sanksi Pidana Penjara Menurut Perda No. 1 Tahun 2024.....	25
Tabel 3.1 Operasional Variabel	39
Tabel 4. 1 Demografi Responden.....	45
Tabel 4. 2 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	48
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	50
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan (X_2)	50
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas layanan e-Samsat (X_3)	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	51
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuisioner	65
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden	71
Lampiran 3 Demografi Responden	82
Lampiran 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif	84
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas.....	85
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	87
Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	89
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	89