

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN
PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor
Bersama SAMSAT Jakarta Timur)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Akuntansi**



Siti Khadijah

1171002017

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2021**

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 : Siti Khadijah

NIM : 1171002017

Tanda Tangan : 

Tanggal : 15 Agustus 2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Siti Khadijah

NIM : 1171002017


Program Studi : Akuntansi


Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial


Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Timur)

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Hermiyetti, S.E., M.Si., CSRS, CSRA. ()

Pembahas : Dr. Rene Johannes, SE., MSi, MM., MSi, ()
Ak., CA, CPMA, CPA, CSCA,
ASEAN-CPA, CSRA.

Penguji : Drs. Tri Pujadi Susilo, S.E., M.M., Ak., CA. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 15 Agustus 2024

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. 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. Saya 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, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Dr. Hermiyetti, S.E., M.Si., CSRS, CSRA. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 2) Monica Weni Pratiwi, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan;
- 3) Drs. Tri Pujadi Susilo, S.E., M.M., Ak., CA. selaku dosen penguji pertama yang telah menyediakan waktu dan memberi masukan untuk proposal saya dalam Sidang Tugas Akhir;
- 4) Dr. Rene Johannes, SE., MSi, MM., MSi, Ak., CA, CPMA, CPA, CSCA, ASEAN-CPA, CSRA. selaku dosen penguji kedua yang telah menyediakan waktu dan memberi masukan untuk proposal saya dalam Sidang Seminar Proposal dan Sidang Tugas Akhir;
- 5) Orang tua serta keluarga yang telah memberikan dukungan material dan moral sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini;
- 6) Tia, terima kasih untuk selalu mengajak saya mengerjakan skripsi bersama, sehingga saya selalu semangat dan ceria dalam penulisan skripsi ini;
- 7) Shofiyah, Nisa, dan Yulfa terima kasih sudah memberi masukan dan saran dikala saya bingung akan sesuatu terkait skripsi ini, serta selalu menjadi yang terdepan dalam menggiatkan kegiatan belajar saya selama perkuliahan;

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu,

peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Jakarta, 17 Oktober 2021

Penulis,



Siti Khadijah

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Siti Khadijah
NIM : 1171002017
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Kuantitatif

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, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Timur)

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 : 15 Agustus 2024

Yang menyatakan



(Siti Khadijah)

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,
SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama
SAMSAT Jakarta Timur)**

Siti Khadijah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan teori atribusi (*attribution theory*) sebagai landasan teori penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak kendaraan bermotor roda dua yang terdaftar di SAMSAT Jakarta Timur. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini *probability sampling*, yaitu *simple random sampling method*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 115 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Sedangkan, pengetahuan pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: kepatuhan Wajib Pajak, kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan.

***THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, TAX KNOWLEDGE, TAX SANCTIONS, AND SERVICE QUALITY ON TAXPAYER COMPLIANCE
(Case Study on Taxpayer of Motor Vehicle at the East Jakarta SAMSAT Joint Office)***

Siti Khadijah

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of taxpayer awareness, tax knowledge, tax sanctions, and service quality on motor vehicle taxpayer compliance. This study uses attribution theory as the basis for research theory. The population in this study are motor vehicle taxpayer registered at East Jakarta SAMSAT Joint Office. The sampling technique used in this research is probability sampling, namely random sampling method. The sample used in this study was 115 respondent. The data analysis technique in this study uses multiple linear regression analysis using the SPSS 26 program. The results of this study indicate that taxpayer awareness and service quality have a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. Meanwhile, tax knowledge and tax sanctions have no effect on motor vehicle taxpayer compliance.

Keywords: taxpayer compliance, taxpayer awareness, tax knowledge, tax sanctions, and service quality.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	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.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Teori Atribusi (<i>Attribution Theory</i>)	10
2.2 Definisi Konsep dan <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya.....	10
2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	10
2.2.2 Kesadaran Wajib Pajak	12
2.2.3 Pengetahuan Pajak	13
2.2.4 Sanksi Pajak.....	15
2.2.5 Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.6 <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya.....	22
2.3 Hipotesis	31
2.3.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	31
2.3.2 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	32
2.3.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	32
2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	33
BAB II METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Populasi dan <i>Sampling</i>	35
3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.3.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	36
3.3.2 Kesadaran Wajib Pajak	37
3.3.3 Pengetahuan Pajak	37
3.3.4 Sanksi Pajak.....	37
3.3.5 Kualitas Pelayanan.....	38

3.4	Metode Analisis Data.....	41
3.4.1	Statistik Deskriptif	41
3.4.2	Uji Kualitas Data	41
3.4.2.1	Uji Validitas	41
3.4.2.2	Uji Reliabilitas	42
3.4.3	Uji Hipotesis	42
3.4.3.1	Analisis Linear Regresi Berganda	42
3.5	Metode Penelitian	43
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1	Hasil Penelitian	44
4.1.1	Statistik Deskriptif	44
4.1.2	Uji Kualitas Data	48
4.1.2.1	Hasil Uji Validitas	48
4.1.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	52
4.1.3	Hasil Pengujian Hipotesis	52
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	56
4.2.1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	56
4.2.2	Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	57
4.2.3	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	58
4.2.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	59
BAB V	SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	61
5.1	Simpulan	61
5.2	Keterbatasan.....	62
5.2	Saran	62
	DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Penelitian43

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kendaraan Bermotor Menunggak Belum Daftar Ulang (BDU) di wilayah DKI Jakarta Tahun 2016-2020	3
Tabel 1.2	Realiasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) DKI Jakarta Tahun 2016-2020	5
Tabel 3.1	Skor Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 3.2	Operasional Variabel	38
Tabel 4.1	Demografi Responden	44
Tabel 4.2	Hasil Uji Statistik Deskriptif	46
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	48
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak	49
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Pengetahuan Pajak	49
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak	50
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas <i>Cornboach Alpha</i>	52
Tabel 4.9	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	53
Tabel 4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Lembar Kuesioner.....	70
Lampiran 2.	Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	80
Lampiran 3.	Rekapitulasi Data Responden	95
Lampiran 4.	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	97
Lampiran 5.	Hasil Uji Validitas <i>Kaiser Mayer Olkin Measure of Sampling Adequacy</i>	98
Lampiran 6.	Hasil Uji Reliabilitas <i>Cornboach Alpha</i>	103
Lampiran 7.	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	108