

SKRIPSI
**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KEWAJIBAN MORAL,
PENERAPAN E-SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

(Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Serpong-Tangerang Selatan)



UNTAR
Universitas Tarumanagara

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : GHINA SHADRINA

NIM 125180144

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

JAKARTA

2022

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : GHINA SHADRINA
NPM : 125180144
PROGRAM / JURUSAN : SI / AKUNTANSI
KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KESADARAN WAJIB
PAJAK, KEWAJIBAN MORAL,
PENERAPAN E-SAMSAT, KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR (Studi Kasus Pada Kantor
SAMSAT Serpong-Tangerang Selatan)

Jakarta, 7 Januari 2022

Pembimbing,



(Dr. Estralita Trisnawati, S.E., Ak. Msi., CA.)

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

N A M A : GHINA SHADRINA
N I M : 125180144
PROGRAM STUDI : S.1 AKUNTANSI

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KEWAJIBAN MORAL,
PENERAPAN E-SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Pada Kantor
SAMSAT Serpong-Tangerang Selatan)

Telah diuji pada sidang Skripsi pada tanggal 17 Januari 2022 dan dinyatakan lulus
dengan majelis penguji terdiri dari:

1. Ketua : Thio Lie Sha Dra., M.M., Ak.
2. Anggota : Estralita Trisnawati S.E., Ak., M.Si., Dr.
: Lukman Surjadi Drs./ M.M.

Jakarta, 17 Januari 2022
Pembimbing



(Estralita Trisnawati, S.E., Ak., M.Si., Dr.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

ABSTRAK

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KEWAJIBAN MORAL, PENERAPAN E-SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Serpong- Tangerang Selatan)**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, penerapan e-samsat, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Serpong, Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan metode survey melalui instrument kuesioner terhadap 100 responden. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program Statistical Product and Service Solution untuk Windows versi 25 (SPSS versi 25) dan Microsoft Excel 2010. Hasil yang diperoleh dari penelitian menunjukkan bahwa kewajiban moral, penerapan e-samsat, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sedangkan kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan E-Samsat, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan

The purpose of this study is to empirically prove the effect of taxpayer awareness, moral obligation, implementation of e-samsat, service quality and tax sanctions on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes at the Samsat Serpon office, South Tangerang. This study uses a survey method. through a questionnaire instrument to 100 respondents. The data processing in this study uses the Statistical Product and Service Solution program for Windows version 25 (SPSS version 25) and Microsoft Excel 2010. The results obtained from the study show that moral obligations, implementation of e-samsat, service quality and tax sanctions have a significant influence. on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes, while taxpayer awareness does not have a significant effect on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes.

Keywords: Taxpayer Compliance, Motor Vehicle Tax, Taxpayer Awareness, Implementation of E-Samsat, Service Quality, Tax Sanctions

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena kasih dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Penerapan E-Samsat, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Serpong-Tangerang Selatan)”** sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan S1 Akuntansi di Universitas Tarumanagara, Jakarta.

Selama dilakukannya persiapan dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak yang memberikan bimbingan, dorongan, dan semangat. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Estralita Trisnawati S.E., Ak., M.Si, Dr., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak waktu, tenaga, bimbingan, dan arahan kepada penulis selama proses pembuatan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
1. Bapak Dr. Sawidji Widoatmojo, S.E., M.M., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara .
2. Bapak Hendro Lukman, S.E., M.M., CPMA., CA., CPA. (Aust), selaku Ketua Jurusan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Ibu Elsa Imelda, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Tarumanagara.
4. Segenap Dosen dan Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan materi perkuliahan serta wawasan selama menjalani kuliah di Universitas Tarumanagara.
5. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dan memberikan referensi relasi dalam rangka pengumpulan data pada penulisan skripsi ini.

6. Papa, mama, Gita dan Gladys yang telah memberikan doa, semangat, serta dukungan moral maupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Teman-teman seperjuangan sejak semester pertama kuliah Sasa, Jane, Vern, Devita, Natalia dan teman-teman IMAKTA yang telah memberi semangat, dukungan, serta bantuan kepada penulis.
8. Partner dalam penulisan skripsi Carisa, Dessya dan rekan sebangkai lainnya, atas bantuan, informasi, dukungan dan motivasi selama penyelesaian skripsi.
9. Ica, Rafy, Adib, Clarissa, Sandy, Bonbon, Panji, Acid selaku teman yang sudah menemani penulis sejak masa sekolah dan sudah memberikan semangat sejak awal hingga akhir perkuliahan.
10. Semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu oleh penulis, yang telah ikut memberikan bantuan sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna untuk itu penulis dengan rendah hati bersedia menerima kritik dan saran guna melengkapi skripsi ini agar menjadi lebih baik. Mohon maaf apabila skripsi ini memiliki banyak kekurangan dalam penyusunannya. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi berbagai pihak.

Sekian dan Terima kasih

Tangerang Selatan, 7 Januari 2022

Penulis,



Ghina Shadrina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Permasalahan.....	1
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Identifikasi Masalah	7
3. Batasan Masalah	7
4. Rumusan Masalah	8
B. Tujuan dan Manfaat.....	8
1. Tujuan.....	8
2. Manfaat.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Gambaran Umum Teori.....	10
1. Teori Atribusi	10
2. Teori Pembelajaran Sosial	12
B. Definisi Konseptual Variabel	16
C. Definisi Konseptual Variabel	26
D. Penelitian Terdahulu.....	33
E. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Desain Penelitian.....	46
B. Populasi, Teknik Pemilihan Sampel, dan Metode Pengumpulan Data	46
C. Pretest Kuesioner.....	49
D. Hasil Pretest Kuesioner	49

E. Operasionalisasi Variabel dan Instrumen	51
F. Analisis Validitas dan Reabilitas	56
1. Uji Validitas.....	56
2. Uji Reliabilitas.....	56
G. Analisis Data	57
1. Statistik Deskriptif.....	57
2. Uji Asumsi Klasik	58
3. Hasil Analisis Data	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
A. Deskripsi Subjek Penelitian.....	63
B. Deskripsi Objek Penelitian	67
C. Hasil Uji Asumsi Analisis Data.....	69
1. Uji Kualitas Data.....	69
2. Uji Asumsi Klasik	71
D. Hasil Analisis Data.....	74
1. Uji Analisis Regresi Berganda	74
2. Koefisien Determinasi (R ²)	76
3. Uji Model (Uji F)	77
4. Uji hipotesis (Uji t).....	78
E. Pembahasan	80
BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Keterbatasan dan Saran.....	86
1. Keterbatasan	86
2. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	91
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	112
SURAT PERNYATAAN	113
HASIL PEMERIKSAAN TURNITIN	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Tunggakan WP UPT Serpong Periode 2015-2020 Pada Kendaraan Roda 2.....	2
Tabel 1. 2 Data Tunggakan PKB UPT Serpong Periode 2015-2020 Pada Kendaraan Roda 4.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3. 1 Jumlah Kendaraan di SAMSAT Serpong	47
Tabel 3. 2 Uji Reliabilitas Pretest Kuesioner	49
Tabel 3. 3 Uji Validitas Pretest Kuesioner.....	50
Tabel 3. 4 Operasionalisasi Variabel	52
Tabel 3. 5 Kriteria Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Alamat	64
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	66
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan Bermotor	66
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Jumlah Kendaraan Bermotor	67
Tabel 4. 8 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	68
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	70
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
Tabel 4. 14 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	75
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	76
Tabel 4. 16 Hasil Uji Model	77
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	41
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	91
Lampiran 2. Uji Kualitas Data	101
Lampiran 3. Uji Asumsi Klasik	108
Lampiran 4. Hasil Analisis Data	110

BAB I

PENDAHULUAN

A. Permasalahan

1. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan kontribusi wajib bagi penduduk disetiap negara yang berarti setiap wajib pajak memiliki kewajiban dalam membayar pajak. Wajib pajak adalah subjek dari pajak yang berarti orang yang sudah memenuhi syarat dalam peraturan undang-undang untuk membayar pajak. Pajak digunakan untuk pembiayaan suatu negara dan kegiatan pembangunan negara. Salah satu visi bangsa Indonesia adalah memakmurkan bangsa Indonesia dan misi bangsa Indonesia adalah pembangunan yang merata dan berkeadilan. Oleh karena itu wajib pajak mempunyai peranan yang tinggi untuk berkontribusi dalam membangun bangsa indonesia dengan begitu kita dapat mewujudkan visi dan misi bangsa negara Indonesia.

Pajak berdasarkan instansi pemungut digolongkan menjadi 2 jenis yaitu pajak negara dan pajak daerah. Pajak negara dipungut oleh pemerintah pusat, contohnya bea meterai, PPN, PPH, PPnBM. Pajak daerah dipungut oleh pemerintah daerah dan manfaatnya akan dirasakan oleh warga daerah tersebut, contohnya pajak hiburan, pajak hotel, pajak restoran, pajak reklame, BPHTB, PBB (perdesaan dan perkotaan) dan lain-lain. Menurut UU No.28 2009, Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU PDRD, 2009), salah satu jenis pajak daerah yang menjadi wewenang pemerintah provinsi adalah pajak kendaraan bermotor (PKB).

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak provinsi yang mempunyai potensi paling besar dalam mendanai pembangunan daerah. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak ini dibayar dimuka dan dikenakan Kembali untuk

masa 12 bulan atau 1 tahun (Kautsar & Heru, 2019). Tempat wajib pajak membayarkan pajak kendaraan bermotornya yaitu di SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Samsat merupakan sistem administrasi untuk mempercepat dan memperlancar pelayanan kepentingan masyarakat. Samsat merupakan bentuk kerja sama antara Dinas Pendapatan Provinsi, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. Jasa Raharja (Persero). Samsat juga berfungsi sebagai tempat pemasukan uang negara, menertibkan lalu lintas, mengondisikan jalan yang baik, mengelola angkutan umum, dan masih banyak lagi.

Tabel 1. 1
Data Tunggalan WP UPT Serpong Periode 2015-2020 Pada Kendaraan Roda 2

Tahun	Jumlah Kendaraan Roda 2 yang Terdaftar	Jumlah Kendaraan Roda 2 yang Tidak Melakukan Daftar Ulang	Persentase Pelanggaran PKB pada Kendaraan Roda 2
2015	137.427	70.894	52%
2016	157.227	86.346	55%
2017	169.883	96.285	57%
2018	184.441	104.797	57%
2019	177.735	91.173	51%
2020	185.616	65.457	44%

Sumber: Data Kantor SAMSAT Serpong

Pada tabel 1.1 dapat dilihat, bahwa jumlah kendaraan roda dua yang terdaftar pada tahun 2015 sebanyak 137.427 dan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 70.894 menunjukkan persentase pelanggaran PKB pada kendaraan roda dua sebesar 52%. Pada tahun 2016 jumlah kendaraan roda dua yang terdaftar sebanyak 157.227 dan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 86.346 menunjukkan persentase pelanggaran PKB pada kendaraan roda dua sebesar 55%. Pada tahun 2017 jumlah kendaraan yang terdaftar sebanyak 169.883 dan jumlah kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 96.285 menunjukkan persentasenya sebesar 57%. Pada tahun 2018 jumlah kendaraan roda dua yang terdaftar sebanyak 184.441 dan jumlah kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 104.797 menunjukkan

persentase pelanggarannya sebesar 57%. Pada tahun 2019 jumlah kendaraan roda dua yang terdaftar sebanyak 177.735 dan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 91.173 menunjukkan persentase pelanggarannya sebesar 51%. Pada tahun 2020 jumlah kendaraan roda dua yang terdaftar sebanyak 185.616 dan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 65.457 menunjukkan persentase pelanggarannya sebesar 44%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa masih sangat tinggi tingkat pelanggaran pajak kendaraan bermotor pada kendaraan roda dua di Samsat Serpong dari tahun ke tahunnya.

Tabel 1. 2
Data Tunggakan PKB UPT Serpong Periode 2015-2020 Pada Kendaraan Roda 4

Tahun	Jumlah Kendaraan Roda 4 yang Terdaftar	Jumlah Kendaraan Roda 4 yang Tidak Melakukan Daftar Ulang	Persentase Pelanggaran PKB pada Kendaraan Roda 4
2015	63.402	12.776	20%
2016	74.812	16.832	22%
2017	81.022	19.386	24%
2018	89.507	22.140	25%
2019	94.425	21.920	23%
2020	104.535	38.756	27%

Sumber: Data Kantor SAMSAT Serpong

Pada tabel 1.2 dapat dilihat, bahwa jumlah kendaraan roda empat yang terdaftar pada tahun 2015 sebanyak 63.402 dan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 12.776 menunjukkan persentase pelanggaran PKB pada kendaraan roda empat sebesar 20%. Pada tahun 2016 jumlah kendaraan yang terdaftar sebanyak 74.812 dan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 16.832 menunjukkan persentase pelanggarannya sebesar 22%. Pada tahun 2017 jumlah kendaraan yang terdaftar sebanyak 81.022 dan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 19.386 menunjukkan persentase pelanggarannya sebesar 24%. Pada tahun 2018 jumlah kendaraan yang terdaftar sebanyak 89.507 dan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 22.140 menunjukkan persentase pelanggarannya sebesar 25%. Pada tahun 2019 jumlah kendaraan yang terdaftar sebanyak 94.425 dan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 21.920

menunjukkan persentase pelanggarannya sebesar 23%. Pada tahun 2020 jumlah kendaraan yang terdaftar sebanyak 104.535 dan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 38.756 menunjukkan persentase pelanggarannya sebesar 27%. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa semakin meningkat jumlah kendaraan bermotor semakin meningkat pula jumlah pelanggaran pajak kendaraan bermotor pada kendaraan roda empat di Samsat Serpong.

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa masih banyak wajib pajak di Tangerang Selatan yang belum patuh dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), hal ini yang memotivasi peneliti untuk mengangkat permasalahan tersebut menjadi karya ilmiah yaitu dalam bentuk skripsi. Arti patuh disini adalah ketepatan dalam membayar pajak. Jika Indonesia ingin bangsanya makmur sudah seharusnya kita patuh dalam membayar pajak. Kepatuhan ini akan berlangsung jika wajib pajak memiliki kesadaran pajak, kesadaran wajib pajak mencerminkan keinginan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan, terutama perihal membayar pajak. Kesadaran akan tanggung jawab ini menjadi yang fundamental dalam pembangunan dan diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat diwujudkan (Sugiyono, 2006 : 10).

Kepatuhan ini juga akan berlangsung jika wajib pajak memiliki kewajiban moral. Kewajiban Moral merupakan moral individu yang dimiliki oleh seseorang seperti etika, prinsip hidup, dan perasaan bersalah. Dalam hal ini, dengan melaksanakan kewajiban perpajakan yang dilakukan secara sukarela dan benar sesuai aturan, dimana belum tentu orang lain dapat melakukan hal yang sama karena orang yang satu dengan yang lainnya bisa saja berbeda, karena itulah apabila wajib pajak menyadari atau memiliki kewajiban moral yang baik diharapkan dapat diikuti dengan pembayaran pajak yang baik pula (Ruky et al., 2018).

Seiring perkembangannya zaman dan kemajuan teknologi yang sudah semakin canggih menjadikan upaya Bapenda Serpong untuk mengoptimalkan tingkat kepatuhan wajib pajak melalui E-Samsat. Layanan ini diharapkan dapat memudahkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan cara

pembayaran melalui ATM dan *e-commerce*, pembayaran melalui ATM dan *e-commerce* ini juga diharapkan dapat mencegah korupsi, pencaloan, serta ketidaktepatan jumlah pajak yang harus dibayarkan. Dengan adanya layanan ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dimana pun walau tidak di daerah asalnya. Namun masih banyak pula orang-orang yang lebih memilih datang langsung ke samsat untuk dilayani proses pembayaran pajaknya sehingga ini juga akan menentukan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak melalui kualitas pelayanan aparat.

Kemampuan memberikan layanan yang memadai dapat mengukur kualitas layanan, dapat melayani dengan sikap tanggap, kesopanan dan dapat dipercaya yang harus dimiliki oleh petugas pajak. Dengan menjalin hubungan komunikasi yang baik, juga memahami apa yang dibutuhkan masyarakat, menyediakan fasilitas fisik yang memadai, dan pegawai yang memiliki ilmu di bidangnya. Diharapkan dengan adanya kualitas pelayanan yang baik wajib pajak akan mempunyai kesadaran tersendiri dan akan termotivasi untuk melakukan kewajiban membayar pajak.

Dalam mencapai target pajak, pemerintah berupaya segala cara agar wajib pajak menjalankan hak dan kewajibannya, salah satu contohnya penegakan hukum memberlakukan sanksi. Pengertian dari sanksi adalah suatu hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Sanksi tersebut berupa pengenaan sanksi administrasi kepada wajib pajak yang terlambat dalam membayar atau tidak membayar sesuai dengan jatuh tempo yang terdapat pada SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah).

Penelitian terdahulu telah membahas tentang faktor-faktor dan pengaruh kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, terdapat indikasi *research gap* dari enam variabel independen kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, penerapan e-samsat, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Dari penelitian Yunianti, Putri, Sudibyo dan Rafinda (2019); Kowel, Kalangi dan Tangkuman (2019); Susilawati dan Budiarta (2013) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sedangkan dalam penelitian Kurniawati dan Susanto (2021) dan Agustin dan Putra (2019) Tidak terdapat pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, dalam penelitian Yunianti, Putri, Sudibyo dan Rafinda (2019) dan Kurniawati dan Susanto (2021) Terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sedangkan dalam penelitian Juliantari, Sudiartana dan Dicriyani (2021) Tidak terdapat pengaruh antara kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Dalam penelitian Oktavianingrum, Surya dan Apriliawati (2021); Wuryanto, Sadiati dan Afif (2019); Dewi dan P (2019) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sedangkan dalam penelitian Andini, Yuesti dan Bhegawati (2021) Tidak terdapat pengaruh antara penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Terdapat perbedaan juga antara penelitian Rusli dan Hadiprajitno (2014) dan Sarlina, Kurniawan dan Umiyati (2019) hasil dari penelitian mereka terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sedangkan dalam penelitian Trisnawati dan Putri (2014) dan Juliantari, Sudiartana dan Dicriyani (2021) Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, dalam penelitian Amalia, Topowijono dan Dwiatmanto (2016) dan Winasari (2020) Terdapat pengaruh positif dan

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian Agustin dan Putra (2019) Tidak terdapat pengaruh antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak semua kejadian empiris sesuai dengan teori yang ada. Hal ini diperkuat berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang menimbulkan adanya *research gap*. Berbagai penelitian diatas menunjukkan hasil yang berbeda dari setiap variabel.

Dengan demikian diputuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KEWAJIBAN MORAL, PENERAPAN E-SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR”**

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Tingkat kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah
- b. Wajib pajak belum memiliki kesadaran yang tinggi terhadap membayar pajak kendaraan bermotor
- c. Kewajiban moral yang belum dimiliki oleh seluruh wajib pajak
- d. Penerapan E-Samsat masih belum optimal
- e. Kualitas pelayanan dari aparat pajak masih tergolong rendah
- f. Sanksi perpajakan yang diberikan belum efektif

3. Batasan Masalah

Data berdasarkan tabel 1.1 dan tabel 1.2 menunjukkan tingginya tingkat pelanggaran yang ada pada pajak kendaraan bermotor di Samsat Serpong, Tangerang Selatan. Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana kondisi yang sebenarnya pada wajib pajak di kota Tangerang Selatan khususnya pemilik

kendaraan yang terdaftar di Samsat Serpong, apakah wajib pajak ini mempunyai kesadaran dan kewajiban moral terhadap kewajiban membayar pajak, apakah wajib pajak sudah mengerti penerapan E-Samsat, apakah kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak sudah baik, serta sanksi yang diberikan oleh pemerintah sudah efektif. Sehingga data penelitian ini bersumber langsung pada wajib pajak yang terdaftar di Samsat Serpong melalui kuesioner.

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan batasan masalahnya, terdapat beberapa rumusan masalah, di antaranya:

- a. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
- b. Apakah kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
- c. Apakah penerapan E-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
- d. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
- e. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

B. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Serpong. Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- b. Untuk mengetahui kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- c. Untuk mengetahui akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- d. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- e. Untuk mengetahui sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2. Manfaat

Hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembacanya, antara lain:

- a. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat digunakan sebagai menambah wawasan terhadap pengembangan teori perpajakan. Tidak hanya menambah wawasan diharapkan juga kepada pembaca untuk menjalankan teori dari penelitian ini ke dalam kehidupan sehari-hari.

- b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk menambah wawasan dan mengingat masih sedikitnya penelitian yang menggunakan variabel ini, diharapkan peneliti selanjutnya dapat membuka potensi pada variabel lain yang lebih detail.

- c. Bagi Instansi Pajak

Sebagai masukan, saran atau pertimbangan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga bisa memaksimalkan penerimaan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Yunianti, Linda Nur., Nегina Kencono Putri, Yudha Aryo Sudibyo dan Ascaryan Rafinda. 2019. Pengaruh kesadaran, kewajiban moral, akses pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. *Journal of Accounting and Strategic Finance* 2(1). 1-13.
- Trisnawati, Estralita dan Ira Ratna Sari Haryanto Putri. 2014. Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak, Iklan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang Terdapat di KPP Pratama Jakarta Pademangan pada Tahun 2011. *Jurnal Akuntansi* 14(1). 59-80.
- Kowel, Viva.A.A., L.Kalangi. dan S.J.Tangkuman. 2019. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran, Wajib Pajak dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA* 7(3). 4251-4260.
- Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budiarta. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 4(2). 345-357.
- Rusli, Rahayu Hana Puspita dan P. Basuki Hadiprajitno. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak. *Diponegoro Journal Of Accounting* 3(4). 1-13.
- Sarlina, Leni., Asep Kurniawan, dan Indah Umiyati. 2019. Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan* 1(2). 145-160.
- Amalia, Rizki., Topowijono dan Dwiatmanto. 2016. Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 31(1). 35-41.
- Oktavianingrum, D., Surya, R. T., & Apriliawati, Y. 2021. Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Online E-Samsat Jabar Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Indonesian Accounting Research Journal* 1(2). 244-252.
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. 2021. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)* 3(1). 128-139.

- Wuryanto, L., Sadiati, U., & Afif, M. N. 2019. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akunida*, 5(2). 15-31.
- Kurniawati, S., & Susanto, Y. K. 2021. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan. *Jurnal Akuntansi Dan Investasi* 6(1). 47-59.
- Dewi, I. G. A. M. R. 2019. Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis* 4(1). 50-61.
- Winasari, A. 2020. Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, Dan Sistem E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Subang (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang). *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)* 1(1). 11-19.
- Andini, A. A. I. Y., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. 2021. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Bangli. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)* 1(2). 391-397.
- Agustin, N. S., & Putra, R. E. 2019. Pengaruh kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kota Batam. *MEASUREMENT: Journal of the Accounting Study Program*, 13(1). 55-62.
- Jarvela, Sanna. (2011). *Social and Emotional Aspects of Learning*. Los Angeles: Elsevier.
- Ahmadi (1998). *Faktor yang Mempengaruhi Belajar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mardiasmo (2008). *Perpajakan (edisi Revisi 2008)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Nazir.Mohammad,Ph.D.(2011). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Mehta, C. R., & Patel, N. R. (2012). *IBM SPSS Exact Tests*. 1–236.

<https://www.cermati.com/artikel/pengertian-pajak-fungsi-dan-jenis-jenisnya>

[https://www.hestanto.web.id/sanksi-pajak/#:~:text=Menurut%20Tjahjono%20\(2005\)%2C%20sanksi,perundang%20Undanguan%20perpajakan%20akan%20dipatuhi.](https://www.hestanto.web.id/sanksi-pajak/#:~:text=Menurut%20Tjahjono%20(2005)%2C%20sanksi,perundang%20Undanguan%20perpajakan%20akan%20dipatuhi.)

<https://www.hestanto.web.id/teori-atribusi/>

<https://pakarkomunikasi.com/teori-pembelajaran-sosial-dalam-komunikasi-massa>

https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2009_16.pdf

<https://jdih.bumn.go.id/baca/UU%20Nomor%2028%20Tahun%202007.pdf>

<https://www.statistikian.com/2017/06/teknik-sampling-dalam-penelitian.html#:~:text=1.->

[,Probability%20Sampling,random%20dari%20populasi%20yang%20ada](https://www.statistikian.com/2017/12/hitung-rumus-slovin-sampel.html)

<https://www.statistikian.com/2017/12/hitung-rumus-slovin-sampel.html>

<https://www.statistikian.com/2012/08/uji-validitas.html>

<https://samsatserpong.com/>

<https://bapenda.jabarprov.go.id/e-samsat-jabar/>

<https://bapenda.bantenprov.go.id/post/bayar-Pajak-online-E-Samsat-melalui-SIGNAL>

<http://ult.uny.ac.id/sites/ult.uny.ac.id/files/UU-No-25-Thn-2009-ttg-Pelayanan-Publik.pdf>

https://pih.kemlu.go.id/files/UU_28_Tahun_2009.pdf

[Panduan Uji Validitas dan Reliabilitas Lengkap Dengan SPSS \(statmat.net\)](https://www.statmat.net/Panduan-Uji-Validitas-dan-Reliabilitas-Lengkap-Dengan-SPSS)

http://prima.lecturer.pens.ac.id/Pasca/tabel_r.pdf

<http://ledhyane.lecture.ub.ac.id/files/2013/07/tabel-f-0-05.pdf>

<http://ledhyane.lecture.ub.ac.id/files/2013/04/tabel-t.pdf>