

**PENGARUH KESADARAAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK
DAN PENERAPAN SISTEM E-SAMSAT TERHADAP
KEPATUHAN DALAM MEMBAYAR PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DENGAN KEPUASAN
PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI
JAKARTA SELATAN**

TUGAS AKHIR

LINDA DEVIANA SAPUTRI
223403416020



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA SELATAN
2026**

**PENGARUH KESADARAAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK
DAN PENERAPAN SISTEM E-SAMSAT TERHADAP
KEPATUHAN DALAM MEMBAYAR PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DENGAN KEPUASAN
KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL
MODERASI DI JAKARTA SELATAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

LINDA DEVIANA SAPUTRI
223403416020



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA SELATAN
2026**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam Tugas Akhir yang berjudul :

PENGARUH KESADARAAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN PENERAPAN SISTEM E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN KEPUASAN

KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI

JAKARTA SELATAN

(Studi Kasus Pada Samsat Kota Jakarta Selatan Tahun 2025-2026)

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 10 Februari 2026



Linda Deviana Saputri

223403416020

UNIVERSITAS NASIONAL

...

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KESADARAAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN PENERAPAN SISTEM E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN KEPUASAN PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI JAKARTA SELATAN**

Nama Mahasiswa : **Linda Deviana Saputri**
Nomor Pokok : **223403416020**
Program Studi : **Akuntansi**



Jakarta, 6 Maret 2026

LEMBAR PENGESAHAN

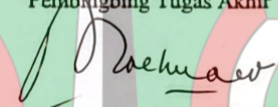
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KESADARAAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN PENERAPAN SISTEM E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN KEPUASAN PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI JAKARTA SELATAN (Studi Kasus Pada Samsat Kota Jakarta Selatan Tahun 2025-2026)

Nama Mahasiswa : Linda Deviana Saputri


Nomor Pokok : 223403416020

Program Studi : Akuntansi

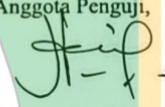
Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir


(Dr. Muhammad Nur, S.E., M.Si.)

Ketua Penguji,



(Dr. Bambang Subiyanto, SE, M.Ak, CPA)

Anggota Penguji,


(Dr. Asyari, S.E., M.M.)

Menyetujui,

Dekan


(Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M.)

Jakarta : 6 Maret 2026 Tanggal Lulus : 25 Februari 2026

ABSTRAK

PENGARUH KESADARAAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN PENERAPAN SISTEM E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI JAKARTA SELATAN

(Studi Kasus Pada Samsat Kota Jakarta Selatan Tahun 2025-2026)

Oleh : Linda Deviana Saputri

NPM : 223403416020

Tugas Akhir dibawah bimbingan Dr. Muhammad Nur, S.E., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan penerapan sistem elektronik SAMSAT (e-SAMSAT) terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi di UPTD Samsat Jakarta Selatan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 wajib pajak kendaraan bermotor yang dipilih menggunakan rumus Slovin, dengan pengumpulan data melalui kuesioner skala Likert lima poin. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (SmartPLS) melalui tahapan uji validitas, reliabilitas, koefisien determinasi (R^2), serta pengujian hipotesis pada taraf signifikansi 5% termasuk analisis moderasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan penerapan e-SAMSAT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB, serta kepuasan kualitas pelayanan terbukti memperkuat hubungan antara ketiga variabel tersebut dengan kepatuhan. Model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang berada pada kategori moderat, sehingga dapat disimpulkan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor memerlukan sinergi antara peningkatan kesadaran, penegakan sanksi, optimalisasi sistem digital, dan perbaikan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, E-Samsat, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kepuasan Kualitas Pelayanan, SEM-PLS.

ABSTRACT

THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, TAX PENALTIES, AND THE IMPLEMENTATION OF THE E-SAMSAT SYSTEM ON COMPLIANCE IN PAYING MOTOR VEHICLE TAXES WITH SERVICE QUALITY SATISFACTION AS A MODERATING VARIABLE IN SOUTH JAKARTA

(Case Study at the South Jakarta Samsat Office in 2025-2026)

By : *Linda Deviana Saputri*

NPM : *223403416020*

Final Project under the supervision of *Dr. Muhammad Nur, S.E., M.Si*

This study aims to analyze the effect of taxpayer awareness, tax penalties, and the implementation of the electronic SAMSAT (e-SAMSAT) system on taxpayer compliance in paying Motor Vehicle Tax (PKB) with service quality satisfaction as a moderating variable at the UPTD Samsat South Jakarta. The research uses a quantitative approach with a survey method of 100 motor vehicle taxpayers selected using the Slovin formula, with data collection through a five-point Likert scale questionnaire. Data analysis was performed using Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Squares (SmartPLS) through stages of validity testing, reliability, coefficient of determination (R^2), and hypothesis testing at a significance level of 5%, including moderation analysis. The results of the study indicate that taxpayer awareness, tax penalties, and the implementation of e-SAMSAT have a positive and significant effect on taxpayer compliance in paying PKB, and service quality satisfaction has been proven to strengthen the relationship between these three variables and compliance. The research model has an explanatory power that falls into the moderate category, so it can be concluded that increasing motor vehicle taxpayer compliance requires synergy between increasing awareness, enforcing sanctions, optimizing digital systems, and improving the quality of public services.

Keywords: Taxpayer Compliance, E-Samsat, Taxpayer Awareness, Tax Penalties, Service Quality Satisfaction, SEM-PLS.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, yang karena kasih setia-Nya, karunia-Nya dan limpahan rahmat-Nya yang besar sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan penerapan sistem E-Samsat terhadap kepatuhan wajib dalam membayar pajak kendaraan bermotor Dengan kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel moderasi di Jakarta Selatan (Studi Kasus Pada Samsat Kota Jakarta Selatan Tahun 2025-2026)” dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penyusunan tugas akhir ini penulis tentunya tidak lepas dari berbagai hambatan baik yang bersifat teknis, non-teknis, maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, kerjasama, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Zumratul Meini, S.E., M.S.E., M.S.Ak., selaku Ketua Program Studi dan Bisnis Universitas Nasional. Fakultas Ekonomi
5. Bapak Dr. Muhammad Nur, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
7. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama menjadi mahasiswa FEB UNAS.
8. Untuk ke 2 orang tua saya yang saya cintai Alm. Bapak Tino Narto Wiyono dan Ibu Sutini, Linda ucapkan terimakasih telah menjadi orang tua yang paling linda sayang, yang selalu support linda dari segi tenaga dan materi yang sudah di luangkan untuk linda terimakasih bapak dan mama linda sayang kalian hidup lebih lama ya Ma, terimakasih ya Pak udah jadi Bapak terbaik.
9. Untuk kaka saya Ka Sri Lestari dengan sebutan nama kesayangan EES terimakasih telah menjadi kaka saya yang saya sayang, terimakasih dukungannya dari tenaga dan materi sayang ees
10. Untuk Rahma, Ka Tita, Balqis, Dewi selaku teman seperjuangan saya terimakasih karena selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Untuk teman teman roblox saya Ka wilda, Rachell, Gadis, Ripki dan Andre selaku teman teman virtual saya, yang selalu hibur saya sudah bantu memberikan support dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Terimakasih Kepada saya sendiri karna sudah menjalankan tugas akhir ini dengan selesai, walaupun menangis, cape, but ini adalah awal perjalanan menuju sukses dimasa yang akan datang dan sudah bertahan sampai di tahap ini detik ini dan seterusnya
13. Terimakasih kepada Group Kpop NCT. (terutama Na Jaemin dan Lee Donghyuck) yang telah menemani dan menghibur saya dengan lagu lagu selama proses penulisan Tugas Akhir ini. Karna adanya kalian membuat saya terlihat Bahagia dalam menjalankan hidup lebih baik dari sebelumnya.

Jakarta, Penulis

Linda Deviana Saputri

NPM: 223403416020



DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
A. Teori Yang Terkait Dengan Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian Yang Sesuai Dengan Rujukan Penelitian ...	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
D. Hubungan Antar Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
E. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
A. Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.

D.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
E.	Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
	BAB IV.....	Error! Bookmark not defined.
A.	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B.	Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
D.	Pembahasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
	BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
A.	Kesimpulan Dan Saran.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Saran	Error! Bookmark not defined.
2.	Saran Akademik.....	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di SAMSAT DKI Jakarta Polda Metro Jaya Tahun 2023-2024	4
Tabel 1.2 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi DKI Jakarta Tahun 2020-2023	5
Tabel 1.3 Research GAP	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Skala Likert	34
Tabel 3.2 Kuesioner	34
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	41
Tabel 4.2 Jumlah Kuesioner	42
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 4.4 Usia Responden	43
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden	44
Tabel 4.6 Kesadaran Wajib Pajak (X1)	45
Tabel 4.7 Sanksi Pajak (X2)	46
Tabel 4.8 Penerapan Sistem E-Samsat (X3)	47

Tabel 4.9 Kepatuhan Wajib Pajak	47
Tabel 4.10 Kualitas Pelayanan (Z)	48
Tabel 4.11 Outer loading.....	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Average Extracted (AVE)	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Discriminant Validity	51
Tabel 4.14 Hasil Nilai Cronbach Alpha Dan Composite Realibility	52
Tabel 4.15 Hasil Uji R-Square	53
Tabel 4.16 Uji Hipotesis.....	53





DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual..... 23

Gambar 4.1 Outer Loading 49

Gambar 4.2 Inner Model 52

