

**PENGARUH LAYANAN SAMSAT KELILING, SANKSI PERPAJAKAN,
DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA SURAKARTA**



Disusun oleh:

Alexander Dustin Dama Satya

210426089

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH LAYANAN SAMSAT KELILING, SANKSI PERPAJAKAN,
DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA SURAKARTA**

Disusun oleh:

Alexander Dustin Dama Satya

NPM: 210426089

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Dr. Nuritomo, SE., M. Acc., BKP

Yogyakarta, 16 September 2025

Skripsi

**PENGARUH LAYANAN SAMSAT KELILING, SANKSI PERPAJAKAN,
DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA SURAKARTA**
yang telah dipersiapkan dan disusun oleh

Alexander Dustin Dama Satya

NPM: 210426089

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji
pada tanggal 10 Oktober 2025
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi (S1)
Program Studi Akuntansi

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Ch. Heni Kurniawan, SE., M.Si., BKP

Anggota Panitia Penguji



Dr. Nuritomo, SE., M. Acc. BKP

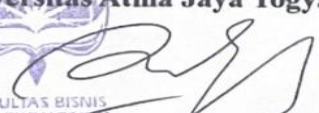


Raymundo Patria Hayu Sasmita, SE., M.Ak.

Yogyakarta, 22 Oktober 2025

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, S.E., M.Sc., Ph.D.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**“PENGARUH LAYANAN SAMSAT KELILING, SANKSI PERPAJAKAN,
DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA SURAKARTA”**

Merupakan hasil karya yang ditulis oleh saya sendiri. Baik pernyataan, ide, kutipan langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain akan dinyatakan secara tertulis dalam skripsi penelitian ini pada daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi baik sebagian maupun keseluruhan dalam skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan saya akan mengembalikan pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 19 September 2025

Yang menyatakan



Alexander Dustin Dama Satya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Layanan Samsat Keliling, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Surakarta” dengan lancar. Penulisan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Akuntansi (S1) di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa semua proses penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai bentuk seperti doa, motivasi, bimbingan, kritik, dan saran dari berbagai pihak yang membuat penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Nuritomo, SE., M. Acc., BKP selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sepenuh hati selalu meluangkan waktunya dalam membimbing, memberikan masukan, kritik, saran, dan dukungan terhadap saya dan penulisan skripsi ini.
2. Orang tua penulis Bapak Agus dan Ibu Sinta yang selalu setia memberikan motivasi, doa, nasihat, dan dukungan materiil agar proses perkuliahan serta penulisan skripsi ini dapat berjalan hingga selesai.
3. Romo Fx. Sukendar, Kakung dan Uti Jogja dan Klaten yang selalu memberikan motivasi, doa, dan nasihat agar proses perkuliahan serta penulisan skripsi ini dapat berjalan hingga selesai.
4. Keluarga dan saudara terdekat penulis yang turut memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.
5. Para dosen, staff, serta karyawan di FBE UAJY ataupun di lingkungan Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta pengalaman selama perkuliahan.
6. Partner saya Maria Veny Septiani yang selalu setia memberikan motivasi, semangat, dan doa dalam menjalani proses dari awal hingga akhir, serta yang telah membantu saya dalam penyebaran kuisioner.
7. Teman-teman Grup PH yang selalu setia menemani bermain, bercanda,

berbagi cerita dan pengalaman dari SMP hingga perkuliahan ini.

8. Teman-teman Grup Pencari Jawaban: Vanes, Jay, Enrico, dan Matthew yang selalu bersama-sama berjuang dari awal hingga akhir perkuliahan.
9. Teman-teman Program Studi Akuntansi angkatan 2021 Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang tidak bisa saya sebutkan Namanya satu-persatu, terima kasih telah menemani penulis pada saat perkuliahan maupun pada saat pengerjaan skripsi.

Yogyakarta, 19 September 2025



Alexander Dustin Dama Satya

MOTTO

Yesaya 41:13

“Sebab Aku ini, TUHAN, Allahmu, memegang tangan kananmu dan berkata kepadamu: Janganlah takut, Akulah yang menolong engkau.”

Perunggu – 33x

“Melamban Bukanlah Hal Yang Tabu”



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis:	9
1.4.2 Manfaat Praktis:	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Teori Pajak.....	10
2.1.1 Definisi Pajak	10
2.1.2 Sistem Pemungutan Pajak	10
2.1.3 Fungsi Pajak.....	11
2.1.4 Jenis Pajak.....	11
2.2 Pajak Daerah	12
2.2.1 Definisi Pajak Daerah.....	12
2.3 Pajak Kendaraan Bermotor	14

2.3.1 Definisi Pajak Kendaraan Bermotor	14
2.3.2 Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor.....	15
2.3.3 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor	15
2.4 Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.4.1 Definisi Kepatuhan	17
2.4.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.5 Layanan Samsat Keliling.....	18
2.5.1 Definisi Samsat Keliling	18
2.5.2 Pengukuran Layanan Samsat Keliling	19
2.6 Sanksi Perpajakan.....	20
2.6.1 Definisi Sanksi Perpajakan	20
2.6.2 Pengukuran Sanksi Perpajakan	20
2.7 Kualitas Pelayanan Publik	21
2.7.1 Definisi Kualitas Pelayanan Publik.....	21
2.7.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	22
2.8 Kerangka Konseptual	22
2.8.1 Teori Atribusi.....	22
2.8.2 Hubungan Antara Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	23
2.8.3 Hubungan Antara Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	24
2.8.4 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	25
2.9 Penelitian Terdahulu.....	26
2.10 Pengembangan Hipotesis	29
2.10.1 Pengaruh Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Surakarta.....	29

2.10.2 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Surakarta.....	30
2.10.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Surakarta.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Objek Penelitian	33
3.3 Subjek Penelitian	33
3.4 Populasi	33
3.5 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.6 Variabel Penelitian	35
3.7 Operasionalisasi Variabel	35
3.8 Model Penelitian	40
3.9 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.9.1 Jenis Data.....	41
3.9.2 Teknik Pengumpulan Data	41
3.10 Analisis Data	41
3.10.1 Uji Pendahuluan	41
3.10.2 Uji Hipotesis	45
3.10.3 Rencana Pembahasan.....	48
BAB IV ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN.....	49
4.1 Deskripsi Data.....	49
4.2 Karakteristik Demografi Responden.....	50
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	50
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Rumah ke Kantor Samsat	52
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis dan Jumlah Kendaraan	52
4.3 Uji Pendahuluan	53
4.3.1 Uji Alat.....	53
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.4.1 Uji Normalitas	58
4.4.2 Uji Multikolinearitas	58
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	59
4.5 Uji Hipotesis	60
4.5.1 Model Pengujian Statistik.....	60
4.5.2 Uji Nilai f.....	62
4.5.3 Uji Nilai t.....	63
4.5.4 Uji Koefisien Determinasi	63
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	64
4.6.1 Pengaruh Layanan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	64
4.6.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	65
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	66
BAB V PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	67
5.3 Saran.....	68

5.4 Implikasi.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	74



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penerimaan Pajak Samsat Keliling Kota Surakarta	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	35
Tabel 4. 1 Penyebaran Kuisioner.....	49
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	50
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Rumah ke Kantor Samsat	52
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis dan Jumlah Kendaraan	52
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Statistika Deskriptif	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas.....	58
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4. 15 Hasil Uji f	62
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Model Penelitian	40
Gambar 3. 2 Pengujian Satu Sisi untuk $H\Lambda1, H\Lambda2, H\Lambda3, H\Lambda4$	46



ABSTRAK

PENGARUH LAYANAN SAMSAT KELILING, SANKSI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA SURAKARTA

Alexander Dustin Dama Satya

Dr. Nuritomo, SE., M. Acc., BKP

Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Jalan Babarsari 43-44, Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab ketidakpatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surakarta serta menguji kembali variabel-variabel yang diduga mempengaruhi tingkat kepatuhan tersebut. Variabel-variabel tersebut, yaitu layanan Samsat Keliling, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan publik. Subjek penelitian ini merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kota Surakarta. Jenis penelitian yang diterapkan merupakan penelitian kuantitatif empiris dengan pengumpulan data primer melalui penyebaran kuisioner secara langsung dan *g-form* pada wajib pajak di wilayah tersebut. Berdasarkan rumus *slovin*, jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 400 responden. Namun, setelah proses seleksi berdasarkan kriteria, sebanyak 60 data dinyatakan tidak sesuai kriteria, sehingga total data yang digunakan dalam analisis penelitian ini berjumlah 340 responden. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel yang diuji, yakni layanan Samsat Keliling, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan publik, berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surakarta.

Keywords: Kepatuhan Wajib Pajak, Layanan Samsat Keliling, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Publik