

**PENGARUH SANKSI, KESADARAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN, DAN NORMA SUBJEKTIF
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR**

**(Studi pada Pemilik Kendaraan Bermotor yang Terdaftar
pada Samsat Kabupaten Sleman)**

SKRIPSI



disusun oleh:

**Arba' Atun Fajar Pamungkas
20.93.0171**

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2025**

**PENGARUH SANKSI, KESADARAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN, DAN NORMA SUBJEKTIF
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR**

**(Studi pada Pemilik Kendaraan Bermotor yang Terdaftar
pada Samsat Kabupaten Sleman)**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi S1-Akuntansi



disusun oleh:

**Arba' Atun Fajar Pamungkas
20.93.0171**

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1- AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH SANKSI, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN NORMA SUBJEKTIF TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

(Studi pada Pemilik Kendaraan Bermotor yang Terdaftar pada Samsat Kabupaten Sleman)

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Arba' Atun Fajar Pamungkas
20.93.0171

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

pada Oktober 2025

Dosen Pembimbing,



Widiyanti Kurnianingsih, S.E., M.Ak., Ak., CA.
NIK. 190302027

PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH SANKSI, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN NORMA SUBJEKTIF TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

(Studi pada Pemilik Kendaraan Bermotor yang Terdaftar pada Samsat Kabupaten Sleman)

yang telah dipersiapkan dan disusun oleh

Arba' Atun Fajar Pamungkas
20.93.0171

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji
pada tanggal 20 Oktober 2025

Nama Penguji

Edy Anan, S.E., M.Ak., Ak., CA
NIK : 190302382

Sutarni, S.E., M.M.
NIK : 190302588

Widiyanti Kurnianingsih, S.E., M.Ak.
NIK : 190302027

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi
Tanggal 20 Oktober 2025

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph.D.
NIK. 190302125

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.



KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Akuntansi Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M. M. (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta).
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph.D., (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta).
3. Fahrul Imam Santoso, S.E., M.Ak., CA., C.FTax., (Kaprodi program studi Akuntansi, Universitas Amikom Yogyakarta).
4. Widiyanti Kurnianingsih, S.E., M.Ak., Ak., CA., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
5. Teman teman yang selalu menjadi teman dan mensupport hingga saya dapat menyelesaikan kuliah ini.
6. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

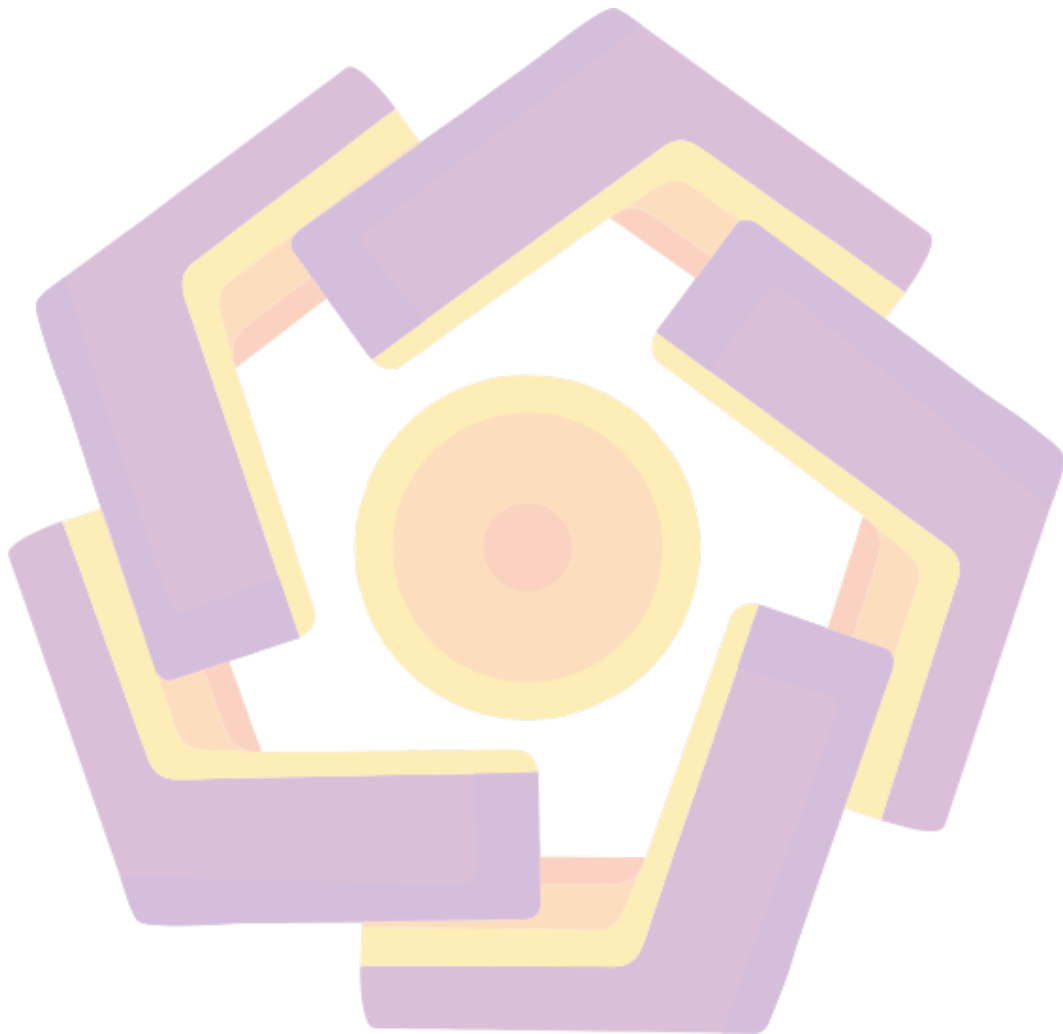
Yogyakarta, 20 Oktober 2025

Arba' atun fajar pamungkas

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Batasan Penelitian	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori.....	12
1. <i>Theory of Planned Behaviour</i>	12
2. Sanksi Pajak	14
3. Kesadaran Wajib Pajak.....	17
4. Kualitas Pelayanan	19
5. Norma Subjektif	21
6. Kepatuhan Wajib Pajak	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Kerangka Konseptual	35
2.4 Hipotesis	35
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	43
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
3.3 Definisi Operasional Variabel	45
3.4 Teknik Analisis Data	49
BAB IV. DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	54
4.1.1 Profil Samsat Kabupaten Sleman	54
4.1.2 Karakteristik Responden	62
4.1.3 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	64
4.1.4 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	73
4.2 Pembahasan	75

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Keterbatasan Penelitian	88
5.3 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	93



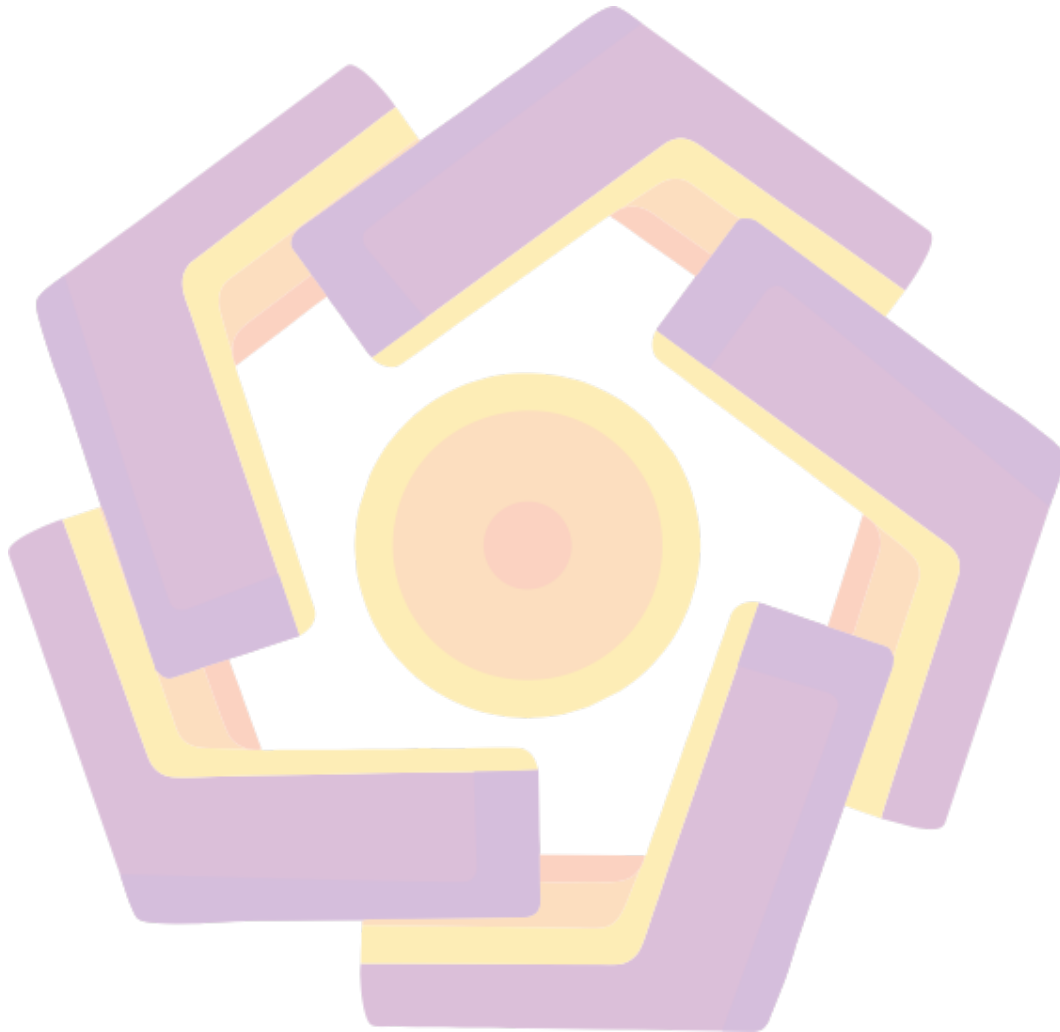
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Rincian Pajak Kendaraan Bermotor DIY Yogyakarta	30
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1. Kategori Tingkat Penilaian	50
Tabel 4.1. Data Karakteristik Responden.....	62
Tabel 4.2. Hasil <i>Outer Loading</i>	65
Tabel 4.3. Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	66
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	67
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.6. Hasil Nilai <i>R – Square</i>	69
Tabel 4.7. Hasil <i>Effect Size f²</i>	70
Tabel 4.8. Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
Tabel 4.9. Hasil <i>Goodness of Fit</i>	72
Tabel 4.10. Hasil Uji t	74



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Bagan Kerangka Konseptual.....	35
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Samsat Sleman	56
Gambar 4.2. Mekanisme Pelayanan Kantor Bersama Samsat Sleman.....	58
Gambar 4.3. Hasil Uji Outer Model.....	64
Gambar 4.4. Hasil Uji Inner Model	73



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sanksi, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan norma subjektif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory research*. Sampel penelitian terdiri atas 100 responden yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor, diperoleh melalui teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berskala Likert, dan analisis data dilakukan dengan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ($t\text{-statistics} = 2,178$; $p\text{-value} = 0,029 < 0,05$). Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan ($t\text{-statistics} = 0,353$; $p\text{-value} = 0,724 > 0,05$). Kualitas pelayanan juga tidak menunjukkan pengaruh signifikan, meskipun arah koefisiennya positif ($t\text{-statistics} = 1,580$; $p\text{-value} = 0,114 > 0,05$). Sebaliknya, norma subjektif terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ($t\text{-statistics} = 5,097$; $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa faktor sosial berupa norma subjektif memiliki pengaruh paling dominan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, kebijakan perpajakan perlu menitikberatkan pada penguatan norma sosial dan kesadaran kolektif masyarakat, selain tetap menjaga efektivitas penegakan sanksi dan peningkatan mutu layanan administrasi perpajakan.

Kata Kunci: Sanksi, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Norma Subjektif, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of sanctions, taxpayer awareness, service quality, and subjective norms on motor vehicle taxpayer compliance. The research employed a quantitative approach with an explanatory research design. The sample consisted of 100 respondents who were motor vehicle taxpayers, selected through purposive sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed with the Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS) method. The results indicate that sanctions have a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance (t -statistics = 2.178; p -value = 0.029 < 0.05). Taxpayer awareness has no significant effect on compliance (t -statistics = 0.353; p -value = 0.724 > 0.05). Similarly, service quality shows no significant effect, although the coefficient direction is positive (t -statistics = 1.580; p -value = 0.114 > 0.05). Conversely, subjective norms have a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance (t -statistics = 5.097; p -value = 0.000 < 0.05). These findings highlight that social factors, particularly subjective norms, play a dominant role in enhancing taxpayer compliance. Therefore, tax policy strategies should focus on strengthening social norms and collective public awareness, while maintaining the effectiveness of sanctions enforcement and improving the quality of tax administrative services.

Keywords: *Sanctions, Taxpayer Awareness, Service Quality, Subjective Norms, Taxpayer Compliance*