

**PENGARUH SANKSI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
SISTEM SAMSAT *DRIVE THRU* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus di Kantor Samsat Manyar Surabaya Timur)**

SKRIPSI



Oleh:

Natasha Angelina Susilo

21013010287/FEB/EA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR**

2025

**PENGARUH SANKSI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
SISTEM SAMSAT *DRIVE THRU* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus di Kantor Samsat Manyar Surabaya Timur)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



Oleh:

Natasha Angelina Susilo

21013010287/FEB/EA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2025

SKRIPSI

PENGARUH SANKSI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN SISTEM SAMSAT *DRIVE THRU* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BEMOTOR

(Studi Kasus di Kantor Samsat Manyar Surabaya Timur)

Disusun Oleh:

Natasha Angelina Susilo
21013010287/FEB/EA

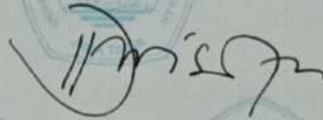
Telah Dipertahankan Dihadapan
dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada tanggal 14 Juli 2025

Pembimbing Utama



Dr. Dra. Ec. Erna Sulistowati, MM., CIBA, CBV
NIP. 196702041992032001

Tim Penguji:
Ketua



Prof. Dr. Dwi Suhartini, M.Aks. CMA
NIP. 196812151994032001

Anggota



Dra. Ec. Anik Yuliati, M.Aks.
NIP. 196108311992032001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Natasha Angelina Susilo
NPM : 21013010287
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 16 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Natasha Angelina Susilo
21013010287

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Oleh karena berkat dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sistem Samsat *Drive Thru* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan mengalami banyak kendala. Namun berkat doa dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah menyertai setiap langkah penulis. Terima kasih atas berkat dan penyertaan-Nya dalam setiap langkah, terutama dalam menghadapi tantangan dan kesulitan selama proses pengerjaan.
2. Keluarga tercinta. Papa Tyong, Mama Lina, Cece Felina, Koko Tjin, Koko Nathan, dan Luke yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan menjadi motivasi terbesar bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CFP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Dra. Ec. Endah Susilowati, M.Si, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Ibu Dr. Tantina Haryanti, S.E., M.Aks, selaku Koordinator Jurusan Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

7. Ibu. Dr. Dra. Ec. Erna Sulistyowati, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama melakukan penelitian, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Pihak Kantor SAMSAT Manyar (Surabaya Timur) dan UPT PPD Surabaya Timur yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
9. Zhieren Adzika As'ad dan Maulina Alfindy yang selalu menemani penulis selama masa perkuliahan.
10. Teman-teman lain yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu, yang kehadirannya telah mewarnai hidup penulis dan menyemangati selama masa penyelesaian studi.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan terdapat kekurangan. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi memperbaiki kekurangan yang ada. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Surabaya, 14 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
Abstrak.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori.....	19
2.2.1 Teori Atribusi.....	19
2.2.2 Pajak	20
2.2.3 Pajak Daerah.....	24
2.2.4 Pajak Kendaraan Bermotor.....	25
2.2.5 Sanksi Pajak	26
2.2.6 Kesadaran Wajib Pajak	28
2.2.7 Sistem Samsat <i>Drive Thru</i>	30
2.2.8 Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
2.3 Kerangka Berpikir dan Pengembangan Hipotesis	31
2.3.1 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	31
2.3.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	32
2.3.3 Pengaruh Sistem Samsat <i>Drive Thru</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
2.3.4 Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis dan Objek Penelitian	35
3.1.1 Jenis Penelitian	35
3.1.2 Objek Penelitian	35
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
3.2.1 Definisi Operasional	35
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	38

3.3	Teknik Penentuan Sampel.....	39
3.3.1	Populasi	39
3.3.2	Sampel.....	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.1	Jenis Data	41
3.4.2	Sumber Data	41
3.4.3	Pengumpulan Data.....	41
3.5	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	42
3.5.1	<i>Outer Model</i>	42
3.5.2	<i>Inner Model</i>	43
3.5.3	Uji Hipotesis.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	45
4.1.1	Sejarah Singkat Samsat Manyar Surabaya Timur	45
4.1.2	Visi, Misi, dan Motto Samsat Manyar Surabaya Timur	46
4.1.3	Subjek Penelitian	47
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	48
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian	50
4.3.1	Sanksi Pajak	50
4.3.2	Kesadaran Wajib Pajak	51
4.3.3	Sistem Samsat <i>Drive Thru</i>	52
4.3.4	Kepatuhan Wajib Pajak.....	53
4.4	Analisis Data.....	54
4.4.1	<i>Outer Model</i>	54
4.4.2	<i>Inner Model</i>	57
4.4.3	Uji Hipotesis.....	58
4.5	Pembahasan	62
4.5.1	Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	62
4.5.2	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	63
4.5.3	Pengaruh Sistem Samsat <i>Drive Thru</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	65
4.6	Keterbatasan Penelitian.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		68
5.1	Kesimpulan.....	68

5.2	Saran.....	69
	DAFTAR PUSTAKA.....	71
	LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pembagian Wilayah Kantor Samsat di Surabaya Berdasarkan Kecamatan	3
Tabel 1.2 Rekapitulasi Objek PKB Tidak Patuh di Samsat Manyar	4
Tabel 1.3 Jumlah Pengguna Layanan Drive Thru.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 2.2 Jenis Pajak Daerah.....	25
Tabel 2.3 Nilai Denda Membayar PKB.....	27
Tabel 3.1 Operasionalisasi dan Indikator Variabel.....	37
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert	39
Tabel 4.1 Kategori Usia Responden	48
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4.3 Karakteristik Jenis Kendaraan	49
Tabel 4.4 Karakteristik Pekerjaan.....	50
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden atas Sanksi Pajak.....	51
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden atas Kesadaran Wajib Pajak	51
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden atas Sistem Samsat Drive Thru	52
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden atas Kepatuhan Wajib Pajak	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Outer Loadings dan AVE.....	55
Tabel 4.10 Cross Loadings	56
Tabel 4.11 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	57
Tabel 4.12 Nilai R-Square.....	58
Tabel 4.13 Path Coefficients.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	34
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	75
Lampiran 2. Surat Izin Pengantar dari Universitas	78
Lampiran 3. Perizinan dari Bapenda	79
Lampiran 4. Tabulasi Data Responden	80
Lampiran 5. Hasil Uji Outer Loading	92
Lampiran 6. Hasil Uji Discriminant Validity	92
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas	93
Lampiran 8. Hasil Uji R-square	93
Lampiran 9. Hasil Uji Path Coefficients	93
Lampiran 10. Model Graphical	94
Lampiran 11. Graphical Output	94
Lampiran 12. Hasil Uji Bootstrapping	95

**PENGARUH SANKSI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN
SISTEM SAMSAT *DRIVE THRU* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus di Kantor Samsat Manyar Surabaya Timur)**

Natasha Angelina Susilo

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui pengaruh sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Manyar (Surabaya Timur). Metode yang digunakan adalah kuantitatif melalui sumber data primer, dengan populasi yaitu wajib pajak yang pernah menggunakan layanan Samsat *Drive Thru*. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *probability sampling*. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10% (0,1) sehingga menghasilkan sampel sebesar 100 responden. Teknik analisis data menggunakan *structural Equation Model* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran wajib pajak dan sistem samsat *drive thru* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan penelitian ini adalah perlu adanya transparansi dan sosialisasi mengenai pentingnya membayar pajak. Selain itu, perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan di kantor Samsat agar meningkatkan minat dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Samsat *Drive Thru*, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor

**THE EFFECT OF TAX SANCTIONS, TAXPAYER AWARENESS, AND
SAMSAT DRIVE THRU SYSTEM ON COMPLIANCE OF MOTOR
VEHICLE TAXPAYERS
(Case Study at Samsat Manyar)**

Natasha Angelina Susilo

Abstrak

This study aims to analyze and determine the effect of tax sanctions, taxpayer awareness, and samsat drive thru system on compliance of motor vehicle taxpayer at Samsat Manyar (East Surabaya). The method used is quantitative through primary data sources, with the population is taxpayers who used Samsat Drive Thru service on Samsat Manyar. The sample was determined using probability sampling technique, with Slovin formula and an error rate of 10% (0.1) resulted in a sample of 100 respondents. The data analysis technique used Structural Equation Model (SEM) with Partial Least Square (PLS) approach. The result shows that tax sanctions affect taxpayer compliance. While taxpayer awareness and drive thru system have no effect on taxpayer compliance. There needs to be transparency and socialization about the importance of paying taxes. In addition, it is necessary to improve the quality of service at the Samsat in order to increase taxpayer interest and compliance in paying motor vehicle tax.

Keywords: Tax Sanctions, Taxpayer Awareness, Samsat Drive Thru, Taxpayer Compliance, Motor Vehicle Tax