

**PENGARUH SANKSI ADMINISTRASI, SOSIALISASI PAJAK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR  
(Studi Empiris pada Kantor SAMSAT Kota Solok)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi*



**OLEH:**

**SHERLI OKTAVIA ARMENA**

**NIM: 201000462201027**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN**

**2024**

**PENGARUH SANKSI ADMINISTRASI, SOSIALISASI PAJAK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR  
(Studi Empiris pada Kantor SAMSAT Kota Solok)**

**SHERLI OKTAVIA ARMENA**  
NIM: 201000462201027

Pembimbing: 1. WITRA MAISON, S.E., M.Si  
2. Dr. LILI WAHYUNI, S.E., M.Si

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sanksi administrasi, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh Sanksi Administrasi (X1), Sosialisasi Pajak (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar pada Kantor SAMSAT Kota Solok pada tahun 2019-2022 dan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin, yaitu sebanyak 100 orang wajib pajak Kendaraan Bermotor.

Hasil uji menunjukkan bahwa Sanksi Administrasi tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor karena memiliki nilai T-statistik  $0,479 < 1,96$  dengan nilai P value  $0,632 > 0,05$ , Sosialisasi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor karena nilai T-statistik  $1,996 > 1,96$  dan P value  $0,046 < 0,05$ , dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor nilai T-statistik  $2,994 > 1,96$  dan P value nya  $0,003 < 0,05$ .

**Kata kunci :** Sanksi Administrasi, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

**THE INFLUENCE OF ADMINISTRATIVE SANCTIONS, TAX  
SOCIALIZATION, AND SERVICE QUALITY ON MOTOR VEHICLE TAX  
COMPLIANCE**  
*(Empirical Study at the Solok City SAMSAT Office)*

**SHERLI OKTAVIA ARMENA**  
**NIM: 201000462201027**

*Advisors:* 1. WITRA MAISON, S.E., M.Si  
2. Dr. LILI WAHYUNI, S.E., M.Si

**ABSTRACT**

*The aim of this research is to determine the effect of administrative sanctions, tax socialization, and service quality on motor vehicle taxpayer compliance. This type of research is quantitative research to determine the effect of Administrative Sanctions (X1), Tax Socialization (X2), and Service Quality (X3) on Motor Vehicle Taxpayer Compliance (Y). The population in this study were taxpayers registered at the Solok City SAMSAT Office in 2019-2022 and the sample in this study used the Slovin formula, namely 100 motor vehicle taxpayers.*

*The test results show that Administrative Sanctions have no effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance because they have a T-statistic value of  $0.479 < 1.96$  with a P value of  $0.632 > 0.05$ , Tax Socialization has an effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance because the T-statistic value is  $1.996 > 1.96$  and P value  $0.046 < 0.05$ , and Service Quality influences Motor Vehicle Taxpayer Compliance with a T-statistic value of  $2.994 > 1.96$  and a P value of  $0.003 < 0.05$ .*

**Keywords :** *Administrative Sanctions, Tax Socialization, Service Quality, and Motor Vehicle Taxpayer Compliance*

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. dan, & Jogiyanto, H. (2015). *Partial least square (PLS) : alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis*.
- Aditya, I. G. S., Mahaputra, I. N. K. A., & I, M. S. (2020). *Pengaruh Kesadaran, Sanksi, Samsat Drive Thru , Pelayanan Fiskus, dan e- Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. 2020(April).
- Afidah, riza F. S., & Setiawati, E. (2022). Pengaruh Sistem Pemungutan pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui Layanan Drive Thru, SAMSAT Keliling, dan E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus WP PKB Roda Dua SAMSAT Kota Surakarta). *Jurnal Pendidikan Nusantara*, 2, 33–43. <https://doi.org/10.52796/jpnu.v2i2.48>
- Aprilianti, A. A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Assets*, 11(1), 1–20.
- Aprilyani, A. W., M Agus, S., & Widiasmara, dan A. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi SAMSAT Kota Magetan). *Jurnal SIMBA*.
- Apriyani, L. D., & Rina, T. (2023). Pengaruh Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan BBNKB dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Kota Bandung I Pajajaran. *Gema Wiralodra*, 14(1), 280–292.
- Aryanti, Y. (2022). *Pengaruh Program Pemutihan Pajak dan Sosialisasi Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada UPT. SAMSAT Medan Utara)*.
- Bugin, B. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Erisfiana, Akhmad, S., & Lalu, M. F. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib pajak, Lingkungan Sosial, Sistem SAMSAT Drive Thru, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan membayar Pajak kendaraan Bermotor di Wilayah lombok Timur. *Jurnal Distribusi*, 8(1), 13–22.
- Farandy, M. R. (2018). Pengaruh Sanksi Administrasi, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of*

*Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–119.

- Ghozali, I., & Hengky, L. (2015). *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris Edisi 2*.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Square, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0* (edisi ke-2). Universitas Diponegoro.
- Hartanti, Ratiah, Eka, D. S., & Dilla, R. A. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 9(1), 23–28.
- Irianingsih, E. (2020). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar pajak Kendaraan Bermotor (PKB)*. 3, 274–282.
- Madiasmo. (1998). *Perpajakan (Edisi 6)*. Andi.
- Mahdani, T. M., & Ismet, I. (2020). Pengaruh sanksi administrasi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. *Jurnal, J A E Dan, Akuntansi, Vol.6 No.1*. <https://doi.org/10.29407/jae.v6i1.14751>
- Mustaqiem. (2014). *Perpajakan dalam Konteks Teori dan Hukum Pajak di Indonesia*. Buku litera Yogyakarta.
- Nabela, Y. A., & Pratyatini, S. Y. L. (2023). Pengaruh Motivasi, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sanksi Administrasi dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 23(02), 1–9.
- Nafi'i, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(5).
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012.
- Pratama, R. S., Elva, N., & Murwani, dan J. (2019). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Blora*. 134–141.
- Purnaman, S. M. N., Erwin, H., & Pitriani, A. (2023). Pengaruh Program Samsat Keliling, Program Pemutihan Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Kendari. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(01), 228–242.
- Puteri, P. O., Efrizal, S., & Erly, M. (2019). Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1569–1588. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.163>

- Resmi, S. (2014). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Salemba Empat.
- Ringan, A. Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada SAMSAT Konowe). *Jurnal Economina*, 2(7), 1699–1718.
- Rusmayani, N. M. L., & Ni Luh, S. (2017). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 20, 173–201.
- Sabtohadhi, J., Mulyanto, Andreas, S., Mutiara, K. dewi, & Rita, A. (2021). Pengaruh Sanksi Administrasi , Tingkat Pendapatan , Kesadaran Wajib Pajak , Sistem Samsat Drive Thru , Program E-Samsat dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Pati. *Jurnal Gerbang Etam Balitbangda*, 15(2), 41–50.
- Salsabilla, R., & Nurhayati, N. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 3(1), 149–157. <https://doi.org/10.29313/bcsa.v3i1.5983>
- Setyaningrum, N. F. P. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sistem SAMSAT Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bermotor (Studi pada SAMSAT Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 12(2).
- Shafa, hernita N. (2022). *Pengaruh Tingkat Penghasilan, Pengetahuan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor SAMSAT Bantul)*.
- Sudaryana, B., & Agusiady, R. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Deepublish.
- Sugiani, I. G. A. ung A., Ani, Y., & dan Desak, A. S. B. (2022). Pengaruh Sosialisasi Pajak , Pengetahuan Pajak , Kualitas Pelayanan , Sanksi Pajak , Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung. *Jurnal KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 2(1), 2389–2395.
- Undang-undang No. 28 tahun 2007. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39916/uu-no-28-tahun-2007>
- Undang-undang No. 28 tahun 2009. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38763>
- Wardani, D. K., & Rumiyaun. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem

Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>

Widnyani, I. A. D., & Ketut, A. S. (2016). Pengaruh Sosialisasi, Sanksi, dan Presepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(3), 2176–2203.

Winerungan. (2013). *Manajemen Perpajakan* (Edisi 3). Salemba Empat.

Wulandari, R. P., Putri, R. D., & Wahyuni, L. (2022). Pengaruh Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Sumatera Barat. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(5), 2189–2206.

