

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,  
SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**(Studi Kasus Pajak Bermotor di SAMSAT Kota Bekasi)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Yanang Setiawan**

**201810315163**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi  
Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor  
(Studi Kasus Pajak Bermotor di SAMSAT Kota  
Bekasi)

Nama Mahasiswa : Yanang Setiawan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315163

Program Studi/ Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 10 Januari 2023

Jakarta, 24 Januari 2023

MENYETUJUI,  
Dosen Pembimbing



Dr. Sumarno M., S.E., M.M.

NIDN: 0302127003

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pajak Bermotor di SAMSAT Kota Bekasi)

Nama Mahasiswa : Yanang Setiawan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315163

Program Studi/ Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 10 Januari 2023

Jakarta, 24 Januari 2023

MENGESAHKAN,


Ketua Tim Penguji : Dr. David Pangaribuan, S.E., M.Si.  
NIDN: 0425076803

Penguji I : Elia Rossa, S.E., M.Si., Ak., CA.  
NIDN: 0313046501

Penguji II : Dr. Sumarno M., S.E., M.M.  
NIDN: 0302127003

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Akuntansi

  
Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak, CA.  
NIDN: 0301096701

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak.  
NIDN: 0318107101

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pajak Bermotor di SAMSAT Kota Bekasi)” ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumber telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 10 Januari 2023



Yanang Setiawan  
201810315163

## ABSTRAK

Yanang Setiawan, 201810315163. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pajak Bermotor di SAMSAT Kota Bekasi).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Bekasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer yaitu berupa kuesioner dan data sekunder berupa data dari SAMSAT Kota Bekasi yang digunakan untuk menentukan sampel. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 sampel dengan metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* .

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor . Secara parsial variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

## ***ABSTRACT***

Yanang Setiawan, 201810315163. The Influence of Taxpayer Awareness, Tax Socialization and Service Quality on Motor Vehicle Taxpayer Compliance (Case Study of Motorized Tax in SAMSAT Bekasi City).

This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, tax socialization and service quality on motorized vehicle taxpayer compliance at SAMSAT Bekasi City. The research method used in this study was to use a quantitative method using primary data in the form of a questionnaire and secondary data in the form of data from SAMSAT Bekasi City which was used to determine the sample. The number of samples used in this study amounted to 100 samples with the sampling method using accidental sampling.

The results of this study indicate that the variables Taxpayer Awareness, Tax Socialization and Service Quality simultaneously have a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance. Partially the variable Taxpayer Awareness has a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance. Tax socialization variable has a positive and significant effect on motor vehicle tax compliance. The Service Quality variable has a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance.

Keywords: Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Service Quality and Motor Vehicle Taxpayer Compliance.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Kasih dan Anugrah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pajak Bermotor di SAMSAT Kota Bekasi). Penulisan ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan serta bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
4. Bapak Dr. Sumarno M., S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang sudah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
5. Ibu Dr. Uswatun Khasanah, S.E., M.M., M.Ak selaku Dosen Pembimbing Akademik

6. Kepada orang tua saya Bapak Yityono, Ibu Wakini, Adik saya Dedi Irawan, dan Cucu Hapita yang selalu mendukung, memberikan kasih sayang, motivasi, perhatian, dan doa selama penyusunan skripsi.
  7. Kepada Rudi Siswanto Om saya yang telah merawat dan memberikan tempat tinggal selama saya di Bekasi
  8. Kepada Dibs, Dimas, Pio, Haikal, Budi, Arix serta teman - teman kelas A3 dan teman angkatan 2018 FE Ubhara yang telah memberikan motivasi, dukungan dan bantuannya dalam proses penyusunan skripsi.
  9. Seluruh Dosen serta Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk semua jasa-jasanya selama perkuliahan.
- Penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini sehingga dengan senang hati menerima saran dan kritik dari para pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk pembaca dan berbagai pihak.

Jakarta, 10 Januari 2023



Yanang Setiawan

201810315163



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Tugas Akhir .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 <i>Grand Theory</i> .....	10
2.1.2 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i> .....	10
2.1.3 Teori Kepatuhan ( <i>Compliance Theory</i> ).....	11
2.2 Pajak .....	12
2.2.1 Pengertian Pajak .....	12

2.2.2 Fungsi pajak.....	13
2.2.3 Pengelompokan Pajak.....	15
2.2.4 Sistem Pemungutan Pajak .....	17
2.2.5 Pajak Kendaraan Bermotor.....	18
2.3 Kesadaran Wajib Pajak.....	19
2.4 Sosialisasi Perpajakan.....	21
2.5 Kualitas Pelayanan .....	22
2.6 Kepatuhan Wajib Pajak .....	23
2.7 Penelitian Terdahulu.....	24
2.7.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	24
2.8 Kerangka Konseptual dan Hipotesis.....	35
2.8.1 Kerangka Konseptual .....	35
2.7.2 Hipotesis .....	35
<b>BAB III.....</b>	<b>39</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Desain Penelitian .....	39
3.1.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
3.2 Populasi dan Sampel.....	40
3.2.1 Populasi .....	40
3.2.2 Sampel .....	40
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	41
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	42
3.4.1 Definisi Operasional Variabel .....	42

3.4.2	Skala Pengukuran .....	44
3.5	Uji Validitas & Uji Reliabilitas .....	45
3.5.1	Uji Validitas.....	45
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	45
3.6	Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	46
3.6.1	Uji Asumsi Klasik .....	46
3.6.2	Pengujian Hipotesis .....	47
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1	Gambaran Objek Penelitian.....	50
4.1.1	Profil Samsat (Bapenda) Kota Bekasi .....	50
4.1.2	Maksud dan Tujuan .....	50
4.1.3	Visi dan Misi .....	51
4.2	Hasil Penelitian.....	51
4.2.1	Analisis Deskriptif Responden .....	51
4.2.2	Kuisoner dan Objek Penelitian .....	54
4.3	Uji Kualitas Data .....	55
4.3.1	Uji Validitas.....	55
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	57
4.4	Uji Asumsi Klasik .....	58
4.4.1	Uji Normalitas .....	58
4.4.2	Uji Multikolinieritas .....	59
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas .....	60
4.5	Uji Hipotesis .....	61
4.5.1	Analisis Regresi Linear Berganda .....	61
4.5.2	Uji Parsial (Uji t) .....	63

4.5.3 Uji Simultan (Uji F).....	65
4.5.4 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	66
4.6 Pembahasan .....	67
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	71
5.3 Saran .....	72
<b>REFERENSI.....</b>	<b>74</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	43
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran.....	44
Tabel 4.1 Data responden.....	52
Tabel 4.2 Rincian jumlah sampel dan kuisioner yang digunakan.....	54
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak .....	55
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Sosialisasi Perpajakan .....	56
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	56
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	56
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov .....	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Hipotesis .....	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji t.....	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji F.....	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	35
Gambar 4. 1 P-Plot Uji Normalitas .....	58
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Uji Plagiarisme
LAMPIRAN 2	Uji Referensi Skripsi
LAMPIRAN 3	Kartu Konsultasi Bimbingan
LAMPIRAN 4	Surat Perizinan Penelitian
LAMPIRAN 5	Kuisoner Penelitian
LAMPIRAN 6	Hasil Tabulasi Data
LAMPIRAN 7	Tabel r
LAMPIRAN 8	Tabel Distribusi t
LAMPIRAN 9	Tabel Distribusi F
LAMPIRAN 10	Hasil Olah Data
LAMPIRAN 11	Daftar Riwayat Hidup