

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS, DAN PENERAPAN SISTEM E-SAMSAT TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA
BEKASI PADA KANTOR SAMSAT KOTA BEKASI**

SKRIPSI

**Oleh :
Handini Pratami Hadianto
202010315151**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Bekasi Pada Kantor Samsat Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Handini Pratami Hadianto

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010315151

Program Studi / Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 22 Januari 2024



Pembimbing I

Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E., M.M.

NIDN. 0412056705

Pembimbing II

Endah Prawesti Ningrum, S.E., M.Ak

NIDN. 0301068101

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi Pada Kantor Samsat Kota Bekasi.

Nama Mahasiswa : Handini Pratami Hadianto

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010315151

Program Studi / Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 22 Januari 2024

Jakarta, 02 Februari 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Dr. Beti Nurbaiti, S.TP., M.E

NIDN. 0314117307

Sekretaris Tim : Pratiwi Nila Sari, S.E., M.Ak., Ak., CPA

Penguji NIDN. 0319018601

Penguji : Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E., M.M

NIDN. 0412056705

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Akuntansi

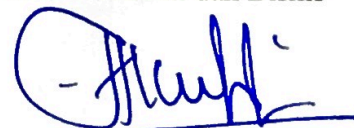


Dr. Sumarno M, S.E., M.M

NIDN. 0302127003

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN. 0318107101

iii

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi pada Kantor Samsat Kota Bekasi” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya sudah dituliskan secara jellesuai 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 untuk dipinjamkan 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, 22 Desember 2023



Handini Pratami Hadianto

202010315151

ABSTRAK

Handini Pratami Hadianto, 202010315151. **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Bekasi Pada Kantor Samsat Kota Bekasi.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Bekasi Pada Kantor Samsat Kota Bekasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan data primer yaitu berupa kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 300 sampel dengan metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem E-Samsat secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Secara parsial variabel Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan, variabel Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Sistem E-Samsat berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan Sistem E-Samsat, dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

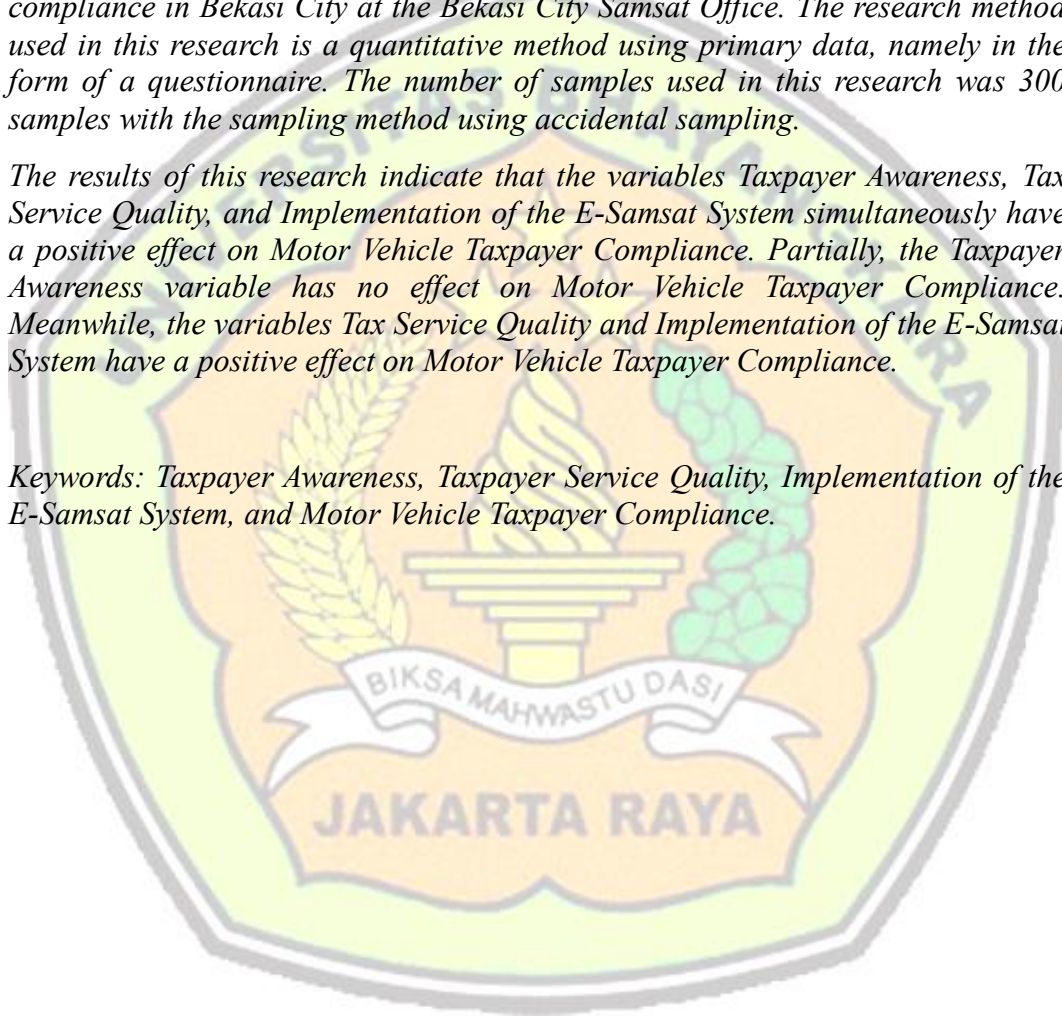
ABSTRACT

Handini Pratami Hadiano, 202010315151. *The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Service Quality, and Implementation of the E-Samsat System on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Bekasi City at the Bekasi City Samsat Office.*

This research aims to determine the influence of taxpayer awareness, tax service quality, and implementation of the E-Samsat system on motor vehicle taxpayer compliance in Bekasi City at the Bekasi City Samsat Office. The research method used in this research is a quantitative method using primary data, namely in the form of a questionnaire. The number of samples used in this research was 300 samples with the sampling method using accidental sampling.

The results of this research indicate that the variables Taxpayer Awareness, Tax Service Quality, and Implementation of the E-Samsat System simultaneously have a positive effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance. Partially, the Taxpayer Awareness variable has no effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance. Meanwhile, the variables Tax Service Quality and Implementation of the E-Samsat System have a positive effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance.

Keywords: Taxpayer Awareness, Taxpayer Service Quality, Implementation of the E-Samsat System, and Motor Vehicle Taxpayer Compliance.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat serta karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Bekasi Pada Kantor Samsat Kota Bekasi”** dengan tepat waktu.

Selesainya tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan do'a dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini ingin disampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan karya ini, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Sumarno M, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing 1 yang sudah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Endah Prawesti Ningrum, S.E., M.Ak selaku Dosen Pembimbing 2 yang sudah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Dr. Beti Nurbaiti, S.TP., M.E selaku Penguji I Sidang Skripsi yang telah membantu untuk menguji skripsi penulis sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik sebagaimana mestinya.
7. Pratiwi Nila Sari, S.E., M.Ak., Ak., CPA. selaku Penguji II Sidang Skripsi yang telah membantu untuk menguji skripsi penulis sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik sebagaimana mestinya.
8. Triana Yuniati, S.E., M.M., Ak., CA., M.Ak selaku Dosen Pembimbing Akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
9. Seluruh Bapak dan Ibu dosen pengajar serta staff prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
10. Teristimewa, kepada Mentor Kehidupan Pertamaku Bapak Aris Hadiano. Terimakasih untuk segala pengorbanan, kasih sayang, motivasi, serta do'a yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Terimakasih pak
11. Pintu Surgaku Ibu Dwi Mulyani terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan do'a yang diberikan selama ini. Terimakasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tak sejalan, terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan

peringat paling hebat. Terimakasih sudah menjadi tempatku untuk pulang, bu.

12. Teruntuk kedua nenek ku, almh. Ibu Hj. Tri Sudarmi dan almh. Ibu Hj. Sugini. Terimakasih di masa hidup kalian telah menjadi orang tua kedua bagi penulis, hanya ucapan terimakasih dan do'a yang penulis berikan semoga kalian bahagia dan bangga atas pencapaian cucu mu saat ini.
13. Seluruh keluarga besarku, Bapak H. Muchyono, Teguh Triyono, Nuryati, Meli Catur Kristina, Sarwoko, Amelia Prihastuti, dan Dwi Aprianto yang telah memberikan support terbaik kepada cucu pertama dan keponakan pertamanya untuk menyelesaikan skripsi ini.
14. Semua sepupu kecilku Gendis, Sylvia, Abimanyu, Satria, dan Mozza yang telah memberikan hiburan dengan tingkah lucunya.
15. Teruntuk, Apa Yaa Geng's (Cindy Mahesa, Chaerunnisa, Dinda, Khae, Icha, Pingka, Ratna, Sekar, Sapitri) yang telah kebersamai penulis selama masa perkuliahan ini. Terimakasih atas dukungan dan semangat yang telah kalian berikan, serta candaan – candaan yang membangkitkan rasa semangat saya disaat jenuh. Selamat juga untuk kalian yang sudah berhasil samapai tahap ini, sekali lagi terimakasih banyak.
16. Teruntuk Ickiwirrr Geng's (Chaerunnisa dan Rahman) yang telah menjadi tempat keluh kesah serta penghibur dikala penulis merasakan penat
17. Teruntuk Bismillah Hijrah Geng's (Allisa Fadia, Hanum Fajri, Mawar Putri, dan Nadia Putri) yang telah memberikan support kepada penulis selama masa perkuliahan dan kebersamai penulis sejak SMA.

18. Guyon Waton, Denny Caknan, Happy Asmara, Aftershine beserta musisi Jawa ngetop di Indonesia yang telah menjadi playlist lagu penulis dalam mengerjakan skripsi.
19. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu - persatu yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini, baik itu dalam memberikan support maupun pembelajaran untuk penulis. Terimakasih sudah hadir.
20. Last but not least, kepada diri saya sendiri Handini Pratami Hadianto terima kasih untuk segala usaha dan semangat yang terus terjaga selama proses yang ditempuh untuk awal dari suatu perjuangan.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 15 Oktober 2023

Penulis

Handini Pratami Hadianto
NPM. 202010315151

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Secara Teoritis	10
1.4.2 Secara Praktis	11
1.5 Batasan Masalah Penelitian	12
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	14
2.1.2 Teori Atribusi.....	15
2.2 Pajak	16
2.2.1 Pengertian Pajak	16
2.2.2 Fungsi Pajak	17
2.2.3 Jenis Pajak.....	18

2.2.3 Sistem Pungutan Pajak.....	19
2.3 Pajak Kendaraan Bermotor	20
2.3.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	20
2.3.2 Subjek, Objek, dan Wajib Pajak	21
2.3.3 Dasar Pengenaan Pajak	22
2.3.4 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor	24
2.3.5 Masa Pajak Kendaraan Bermotor	25
2.3.6 Tata Cara Pembayaran dan Penagihan Pajak.....	25
2.4 Kesadaran Wajib Pajak	27
2.4.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak	27
2.4.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....	28
2.5 Kualitas Pelayanan Fiskus	29
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Fiskus	29
2.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus.....	29
2.6 Penerapan Sistem E-Samsat.....	30
2.6.1 Pengertian Penerapan Sistem E-Samsat.....	30
2.6.2 Indikator Penerapan E-Samsat.....	31
2.6.3 Signal Aplikasi E-Samsat.....	32
2.6.4 Alur Pembayaran PKB dengan Aplikasi Signal.....	32
2.7 Kepatuhan Wajib Pajak.....	34
2.7.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	34
2.7.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	34
2.8 Penelitian Terdahulu	36
2.9 Kerangka Pemikiran	44
2.10 Rumusan Hipotesis	44
2.10.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	45
2.10.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	46
2.10.3 Pengaruh Penerapan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	47
2.10.4 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Sistem E-Samsat.....	47

BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Desain Penelitian.....	49
3.2 Tahapan Penelitian.....	50
3.2.1 Tahap Perencanaan	50
3.2.2 Tahap Pelaksanaan.....	50
3.2.3 Tahap Penulisan.....	51
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	51
3.4 Model Konseptual Penelitian	51
3.5 Operasional Variabel Penelitian	53
3.5.1 Variabel Dependen (Y).....	53
3.5.2 Variabel Independen (X)	53
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian	54
3.7 Pengukuran Variabel Penelitian.....	56
3.7.1 Kesadaran Wajib Pajak	56
3.7.2 Kualitas Pelayanan Fiskus.....	56
3.7.3 Penerapan Sistem E-Samsat	57
3.7.4 Kepatuhan Wajib Pajak	58
3.8 Metode Pengambilan Populasi dan Sampel	59
3.8.1 Populasi.....	59
3.8.2 Sampel	59
3.8.3 Teknik Pengambilan Sampling	59
3.8.4 Teknik Penentuan Jumlah Sampel	60
3.9 Jenis dan Sumber Data.....	60
3.10 Teknik Pengumpulan Data	60
3.11 Metode Analisis Data.....	61
3.11.1 Analisis Statistika Deskriptif	61
3.11.2 Uji Instrumen Penelitian.....	62
3.11.3 Uji Asumsi Klasik	63
3.11.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
3.11.5 Uji Hipotesis	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1 Gambaran Umum Kantor Samsat Kota Bekasi.....	68

4.2 Layanan Kantor Samsat Kota Bekasi	68
4.2.1 Samsat Keliling	68
4.2.2 Samsat Drive Thru	69
4.2.3 Samsat Online Bekasi (E-Samsat)	70
4.3 Struktur Organisasi	71
4.4 Visi Dan Misi Kantor Samsat Kota Bekasi	72
4.4.1 Visi Kantor Samsat Kota Bekasi	72
4.4.2 Misi Kantor Samsat Kota Bekasi	72
4.5 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	72
4.5.1 Identitas Responden	73
4.6 Hasil Analisis Data	78
4.6.1 Hasil Statistik Deskriptif	78
4.7 Hasil Uji Instrumen	79
4.7.1 Uji Validitas	79
4.7.2 Uji Reliabilitas	80
4.8 Hasil Uji Asumsi Klasik	81
4.8.1 Uji Normalitas	81
4.8.2 Uji Multikolinearitas	82
4.8.3 Uji Heterokedastisitas	82
4.9 Hasil Analisis Regresi	84
4.9.1 Regresi Linear Berganda	84
4.10 Hasil Uji Hipotesis	85
4.10.1 Uji Parsial (Uji t)	85
4.10.2 Uji Simultan (Uji F)	87
4.10.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	87
4.11 Pembahasan Hasil Penelitian	88
4.11.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	88
4.11.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	89
4.11.3 Pengaruh Penerapan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	90

4.11.4 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	91
BAB V PENUTUP	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Keterbatasan Penelitian	93
5.3 Saran.....	93
REFERENSI	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	54
Tabel 3.2 Pernyataan Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	56
Tabel 3.3 Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus.....	57
Tabel 3.4 Pernyataan Variabel Penerapan Sistem E-Samsat	57
Tabel 3.5 Pernyataan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	58
Tabel 3.6 Penilaian Skala Likert.....	61
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner	73
Tabel 4.2 Hasil Statistik Deskriptif.....	78
Tabel 4.3 Uji Validitas.....	80
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas.....	81
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	82
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	82
Tabel 4.7 Regresi Linear Berganda.....	84
Tabel 4.8 Uji t	86
Tabel 4.9 Uji F	87
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi (R^2).....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Jumlah Pendapatan Pajak Pokok Kendaraan Bermotor	4
Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran	44
Gambar 3.1 Model Konseptual.....	52
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	71
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia Responden.....	75
Gambar 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	76
Gambar 4.5 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	77
Gambar 4.6 Uji Heterokedastisitas	83



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Uji Referensi Skripsi
- Lampiran 2: Uji Plagiarisme Skripsi
- Lampiran 3: Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4: Surat Permohonan Riset
- Lampiran 5: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6: Hasil Tabulasi Responden
- Lampiran 7: Hasil Olah Data
- Lampiran 8: Daftar Riwayat Hidup

