

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN
PAJAK, PENERAPAN APLIKASI SAMSAT DIGITAL
NASIONAL (SIGNAL), DAN PEMAHAMAN INTERNET
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR**

Skripsi

Oleh:

Azhar Huwaiza Fathoni

202110315152



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN
PAJAK, PENERAPAN APLIKASI SAMSAT DIGITAL
NASIONAL (SIGNAL), DAN PEMAHAMAN INTERNET
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR**

Skripsi

Oleh:

Azhar Huwaiza Fathoni

202110315152



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak, Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal), dan Pemahaman Internet Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Nama Mahasiswa : Azhar Huwaiza Fathoni

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110315152

Program Studi/Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Juli 2025



Dr. Mulyadi, S.E., Ak., M.M., M.si., CA., CPMA
NIDN. 0303077205

Elia Rossa, S.E., M.si., Ak., CA
NIDN. 0313046501

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan
Pajak, Penerapan Aplikasi Samsat Digital
Nasional (Signal), dan Pemahaman Internet
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor

Nama Mahasiswa : Azhar huwaiza Fathoni
Nomor Pokok Mahasiswa : 202110315152
Program Studi/Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 juli 2025

Jakarta, 31 Juli 2025

MENGESAHKAN

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

Sekretaris Tim : Dr. Widi Winarso S.E., M.M.
Penguji NIDN. 0319067606

Penguji : Dr. Mulyadi, S.E., Ak., M.M., M.si., CA.,
CPMA
NIDN. 0303077205

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Akuntansi

Dr. Widi Winarso, S.E., M.M
NIDN. 0319067606

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M
NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak, Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal), dan Pemahaman Internet Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor" ini merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan bahwa 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 memberikan izin kepada pihak 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, 17 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Azhar Huwaiza fathoni

202110315152

ABSTRAK

Azhar Huwaiza Fathoni 202110315152, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak, Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal), dan Pemahaman Internet Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak, Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL), dan Pemahaman Internet terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi. Rumusan masalah dalam penelitian ini mencakup sejauh mana masing-masing variabel independen berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Teknik pengambilan sampel menggunakan **probability sampling**, dan jumlah responden sebanyak 100 wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; (2) Pengetahuan Pajak berpengaruh positif dan signifikan; (3) Penerapan Aplikasi SIGNAL berpengaruh positif dan signifikan; dan (4) Pemahaman Internet berpengaruh negatif dan signifikan. Secara simultan, keempat variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan pengetahuan pajak dan optimalisasi penggunaan aplikasi SIGNAL dalam mendorong kepatuhan pajak, sementara hasil negatif dari pemahaman internet menunjukkan perlunya pengawasan dan edukasi terhadap informasi digital yang beredar di masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak, Aplikasi SIGNAL, Pemahaman Internet, Kepatuhan Pajak

ABSTRACT

Azhar Huwaiza Fathoni 202110315152, *The Influence of Service Quality, Tax Knowledge, Implementation of the National Digital Samsat Application (Signal), and Internet Understanding on Motor Vehicle Taxpayer Compliance*

*This study aims to analyze the influence of Service Quality, Tax Knowledge, the Implementation of the National Digital Samsat Application (SIGNAL), and Internet Literacy on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Bekasi City. The research problem focuses on whether each independent variable affects taxpayer compliance, both partially and simultaneously. This research uses a quantitative approach with a survey method. The sampling technique applied is **probability sampling**, with a total of 100 respondents who are motor vehicle taxpayers in Bekasi City. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS software. The results show that: (1) Service Quality has no significant effect on Taxpayer Compliance; (2) Tax Knowledge has a positive and significant effect; (3) The Implementation of the SIGNAL Application has a positive and significant effect; and (4) Internet Literacy has a negative and significant effect. Simultaneously, all four variables significantly influence Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Bekasi City. The study concludes that increasing tax knowledge and optimizing the use of the SIGNAL application are crucial in improving taxpayer compliance. Meanwhile, the negative effect of internet literacy indicates the need for better supervision and education regarding digital information accessed by the public.*

Keywords: *Service Quality, Tax Knowledge, SIGNAL Application, Internet Literacy, Taxpayer Compliance*

KATA PENGANTAR

Tiada kata yang pantas melainkan puja dan puji Syukur kehadiran Allah SWT atas karunia dan barokahnya yang telah dilimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak, Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal), dan Pemahaman Internet Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Tujuan penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis ucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikannya tepat pada waktunya. Ucapan terima kasih ini penulis berikan kepada:

1. Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. Ph.d., D.Crim selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Widi Winarso, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Mulyadi, S.E., Akt., M.M., M.Si., SAS., CA., CPMA. selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
5. Elia Rossa, SE., M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.

6. Dr. Cris Kuntadi, S.E., M.M., CA, CPA, QIA, FCMA, CGMA, CIPSAS, ACPA, CHRM, PIA, Ak. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu selama perkuliahan.
7. Ali Fathoni dan Haryati Ariesnawati Kedua orang tua penulis yang senantiasa selalu mendukung, memberikan motivasi, perhatian, dan doa kepada penulis selama penyusunan skripsi.
8. Akbar, Erika, Anang sebagai kakak dari penulis yang selalu memberikan semangat.
9. Putri Oqtaviani yang selalu kebersamai, menemani dan membantu penulis selama Penyusunan Skripsi.
10. Teman-teman saya Fatah, Nafia, Jihan, Eva, Nandi, yang telah membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
11. bernadya yang telah menciptakan lagu lagu indah yang selalu saya dengarkan selama proses penyusunan Skripsi.

Saya selaku penyusun skripsi ini sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, sehingga saya berharap uluran tangan dari para pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan ini sesuai dengan harapan anda. Akhir kata saya ucapkan terima kasih. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis maupun pembaca sekalian.

Jakarta, 24 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Secara Teoritis.....	8
1.4.2 Secara Praktis.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	11
2.1 Telaah Teoritis	11
2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	11
2.1.2 Teori Atribusi	12
2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor.....	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.5 Pengetahuan Pajak	16
2.1.6 Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal).....	18
2.1.7 Pemahaman Internet	20
2.2 Telaah Empiris.....	21
2.3 Kerangka Konseptual	27
2.4 Rumusan Hipotesis.....	28
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	28
2.4.2 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	29
2.4.3 Pengaruh Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	29
2.4.4 Pengaruh Pemahaman Internet terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	30

2.4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak, Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal), dan Pemahaman Internet terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Desain Penelitian.....	31
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.2.1 Populasi.....	31
3.2.2 Sampel	31
3.3 Jenis dan Sumber Data	33
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya.....	33
3.4.1 Variabel Penelitian	33
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	33
3.4.3 Pengukuran Variabel	35
3.5 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	37
3.5.1 Uji Statistik Deskriptif	37
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	38
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	39
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.5.5 Uji Hipotesis.....	42
BAB IV PEMBAHASAN	45
4.1 Karakteristik Data Responden.....	45
4.1.1 Jenis Kelamin.....	45
4.1.2 Usia	45
4.1.3 Jenis Pekerjaan.....	46
4.2 Statistik Deskriptif	46
4.3 Uji Kualitas Data.....	48
4.4 Uji Asumsi Klasik	53
4.5 Uji Regresi Linear Berganda.....	56
4.6 Analisis Koefisien Determinasi (R^2/R Square)	58
4.7 Uji Hipotesis.....	58
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	63
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69

5.2	Keterbatasan.....	70
5.3	Saran.....	71
DAFTAR REFERENSI		72



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	34
Tabel 3. 2 Pengukuran Variabel.....	35
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	46
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	46
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	49
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Pengetahuan Pajak (X2).....	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Penerapan Aplikasi SIGNAL (X3)	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Pemahaman Internet (X4).....	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X1)	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reabilitas Pengetahuan Pajak (X2).....	51
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reabilitas Penerapan Aplikasi SIGNAL (X3)	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reabilitas Pemahaman Internet (X4).....	52
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	53
Tabel 4. 15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	53
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	58
Tabel 4. 19 Hasil Uji T	59
Tabel 4. 20 Hasil Uji F	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1Tampilan Aplikasi SIGNAL.....	19
Gambar 2. 2Kerangka Konseptual	27
Gambar 4. 1 Grafik Scatter Plot.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Uji Plagiarisme
Lampiran 2	Uji Referensi
Lampiran 3	Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran 4	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 5	Tabulasi Data Kuisisioner
Lampiran 6	Hasil Pengolahan Data SPSS
Lampiran 7	Daftar Riwayat Hidup

