



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI EMPIRIS:  
WAJIB PAJAK YANG BERTRANSAKSI DI SAMSAT  
JAKARTA SELATAN)**

**SKRIPSI**

**BETTY SUBAGYO 1910112001**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAKARTA**

**2023**



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI EMPIRIS:  
WAJIB PAJAK YANG BERTRANSAKSI DI SAMSAT  
JAKARTA SELATAN)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi**

**BETTY SUBAGYO 1910112001**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAKARTA**

**2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Betty Subagyo

NIM. : 1910112001

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 20 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Betty Subagyo)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Betty Subagyo  
NIM : 1910112001  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris: SAMSAT Jakarta Selatan)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 20 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Betty Subagyo)

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI EMPIRIS: WAJIB PAJAK  
YANG BERTRANSAKSI DI SAMSAT JAKARTA SELATAN)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**BETTY SUBAGYO      1910112001**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 03 Juli 2023  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



**Krisno Septyan, S.E, M.S.Ak, SAS**  
Ketua Penguji




**Shinta Widayastuti, S.B, M.Acc, Ak., CA**  
Penguji I



**Masripah, S.E., M.S.Ak., CPSAK**  
Penguji II (Pembimbing)



**Dr. Jubaedah, SE., MM**  
Dekan



**Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak**  
Ketua Program Studi

Disahkan di                   : Jakarta  
Pada Tanggal                : 03 Juli 2023

# **FACTORS AFFECTING MOTOR VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE (EMPIRICAL STUDY: TAXPAYERS WHO TRANSACT AT SAMSAT JAKARTA SELATAN)**

**By Betty Subagyo**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine whether there is influence from the quality of tax services, modernization of the tax administration system, tax socialization, and tax write-off on motor vehicle taxpayer compliance. This study uses a quantitative method with a sample of motorized vehicle taxpayers who are transacting at SAMSAT, South Jakarta. The sampling technique used purposive sampling with a total sample of 151 respondents. The data is processed and tested using the SEM-PLS method with the SmartPLS 3.0 application. The results of this study indicate that the quality of tax services, modernization of the tax administration system, and tax socialization significantly influence motor vehicle taxpayer compliance. Meanwhile, tax write-off has no effect on motor vehicle taxpayer compliance.*

**Keywords:** *motor vehicle tax compliance, tax service quality, tax administration system modernization, tax socialization, and tax write-off*

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI EMPIRIS: WAJIB PAJAK  
YANG BERTRANSAKSI DI SAMSAT JAKARTA SELATAN)**

**Oleh Betty Subagyo**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan fiskus, modernisasi sistem administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang sedang bertransaksi di SAMSAT Jakarta Selatan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 151 responden. Data diolah dan diuji menggunakan metode SEM-PLS dengan aplikasi SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan sosialisasi perpajakan secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sementara, pemutihan pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**Kata kunci:** kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan fiskus, modernisasi sistem administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan pemutihan pajak.

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450  
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904  
Laman : www.feb.upnvj.ac.id, e-mail: febupnvj@upnvj.ac.id

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2022/2023

Hari ini Senin, tanggal 03 Juli 2023, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Betty Subagyo  
NIM : 1910112001  
Program Studi : Akuntansi S-1

Dengan Judul Skripsi sebagai berikut :  
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi  
Empiris: Wajib Pajak yang Bertransaksi di SAMSAT Jakarta Selatan)

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus*\*)

#### Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Krisno Septyan, S.E, M.S.Ak., SAS	Ketua Penguji	1.
2	Shinta Widyastuti, S.E, M.Acc, Ak., CA	Anggota I	2.
3	Masripah, S.E., M.S.Ak, CPSAK	Anggota II**)	3.

#### Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu  
\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 05 Juli 2023  
Mengesahkan  
A.n. Dekan  
Kaprodik Akuntansi S1

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan penelitian ini. Penelitian ini **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris: Wajib Pajak yang Bertransaksi di Samsat Jakarta Selatan)”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Masripah, S.E., M.S.Ak, CSRS, CA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak bimbingan serta masukan yang sangat bermanfaat bagi penelitian ini.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua saya, kakak-kakak saya, serta keponakan saya atas semangat dan doa yang telah diberikan. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Allya, Fadiya, Najla, Hana, Novita, Zahra, Alya, Sanggi, Adis, Atito dan teman-teman lainnya yang tak bisa disebutkan satu persatu atas semangat, senantiasa mendengarkan keluh kesah, dan memberikan bantuan bagi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Selain itu, penulis juga berterima kasih kepada anabul-anabul (Opet, Beki, Boni, Biul, Lucky, dan Cimit) yang sudah menemani penulis saat sedang stres. Selanjutnya, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Do Kyungsoo dan Lee Jenoselaku idola penulis yang selalu memberikan saya kebahagiaan hingga akhirnya penulis berhasil menyelesaikan penelitian ini. *Last but not least*, saya juga ingin berterima kasih kepada diri sendiri yang selalu semangat untuk berjuang dan tetap berusaha dengan maksimal sampai detik ini dan seterusnya.

Penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini tidak terlepas dari kekeliruan. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun penulis.

Jakarta, 20 Juni 2023

Betty Subagyo

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I</b> .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Perumusan Masalah.....	7
1.3    Tujuan Penelitian.....	8
1.4    Manfaat Hasil Penelitian .....	8
<b>BAB II</b> .....	9
2.1    Landasan Teori .....	9
2.1.1. <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	9
2.1.2.    Pajak Daerah .....	10
2.1.3.    Pajak Kendaraan Bermotor .....	10
2.1.4.    Kepatuhan Wajib Pajak.....	12
2.1.5.    Kualitas Pelayanan Fiskus .....	13
2.1.6.    Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.....	13
2.1.7.    Sosialisasi Perpajakan .....	14
2.1.8.    Pemutihan Pajak.....	15
2.2    Hasil Penelitian Sebelumnya.....	16
2.3    Model Penelitian.....	26

2.4	Hipotesis .....	26
2.4.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	27
2.4.2.	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	28
2.4.3.	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	29
2.4.4.	Pengaruh Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	29
<b>BAB III</b>	.....	31
3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	31
3.1.1.	Definisi Operasional.....	31
3.1.2.	Pengukuran Variabel.....	32
3.2.	Populasi dan Sampel .....	37
3.2.1	Populasi.....	37
3.2.2.	Sampel.....	37
3.3.	Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.4.	Teknik Analisis Data .....	39
3.4.1.	Analisis Statistik Deskriptif .....	39
3.4.2.	Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i> .....	39
3.4.3.	Model Struktural atau <i>Inner Model</i> .....	41
3.4.4.	Uji Hipotesis (T-Statistik).....	42
<b>BAB IV</b>	.....	43
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian .....	43
4.2.	Deskripsi Data Penelitian .....	47
4.2.1.	Deskripsi Data Penelitian Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	48
4.2.2.	Deskripsi Data Penelitian Kualitas Pelayanan Fiskus.....	49
4.2.3.	Deskripsi Data Penelitian Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.....	50
4.2.4.	Deskripsi Data Penelitian Sosialisasi Perpajakan .....	51
4.2.5.	Deskripsi Data Penelitian Pemutihan Pajak.....	52
4.3.	Uji Hipotesis dan Analisis .....	53
4.3.1.	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	53
4.3.2.	Pengujian Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i> .....	54

4.3.3.	Pengujian Model Struktural atau <i>Inner Model</i> .....	60
4.3.4.	Uji Hipotesis .....	63
4.4.	Pembahasan .....	64
4.4.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	64
4.4.2.	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	66
4.4.3.	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	67
4.4.4.	Pengaruh Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	68
4.5.	Keterbatasan Penelitian .....	70
<b>BAB V</b>	.....	<b>71</b>
5.1.	Simpulan.....	71
5.2.	Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>73</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	.....	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>80</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.</b> Data Penerimaan Pajak Daerah di Provinsi DKI Jakarta.....	1
<b>Gambar 2.</b> Realisasi Data Penerimaan PKB di Seluruh SAMSAT DKI Jakarta Tahun 2022 .....	3
<b>Gambar 3.</b> Model Penelitian.....	26
<b>Gambar 4.</b> Model Pengukuran.....	40
<b>Gambar 5.</b> Grafik Jenis Kelamin Responden .....	43
<b>Gambar 6.</b> Grafik Usia Responden.....	44
<b>Gambar 7.</b> Grafik Pendidikan Terakhir Responden .....	44
<b>Gambar 8.</b> Grafik Pekerjaan Responden .....	45
<b>Gambar 9.</b> Grafik Jenis Kendaraan Responden.....	46
<b>Gambar 10.</b> Grafik Jumlah Kendaraan yang Dimiliki Responden.....	46
<b>Gambar 11.</b> Grafik Layanan SAMSAT yang Digunakan Responden.....	47
<b>Gambar 12.</b> Gambar Model PLS Sebelum Eliminasi.....	55
<b>Gambar 13.</b> Gambar Model PLS Setelah Eliminasi .....	57

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.</b> Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2020-2022	2
<b>Tabel 2.</b> Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018 – 2022 .....	2
<b>Tabel 3.</b> Data Jumlah Kendaraan Bermotor yang Aktif dan Pasif di DKI Jakarta Tahun 2022 .....	4
<b>Tabel 4.</b> Matriks Penelitian Sebelumnya Penelitian Terkait dengan Kepatuhan Wajib Pajak .....	21
<b>Tabel 5.</b> Skor Skala Likert.....	32
<b>Tabel 6.</b> Dimensi dan Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ..	33
<b>Tabel 7.</b> Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus.....	34
<b>Tabel 8.</b> Dimensi dan Indikator Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan ...	35
<b>Tabel 9.</b> Dimensi dan Indikator Sosialisasi Perpajakan .....	36
<b>Tabel 10.</b> Dimensi dan Indikator Pemutihan Pajak .....	37
<b>Tabel 11.</b> Data Tanggapan Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	48
<b>Tabel 12.</b> Data Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus.....	49
<b>Tabel 13.</b> Data Tanggapan Responden Variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan .....	50
<b>Tabel 14.</b> Data Tanggapan Responden Variabel Sosialisasi Perpajakan .....	51
<b>Tabel 15.</b> Data Tanggapan Responden Variabel Pemutihan Pajak .....	52
<b>Tabel 16.</b> Statistik Deskriptif.....	53
<b>Tabel 17.</b> Nilai Outer Loading.....	55
<b>Tabel 18.</b> Nilai R-Square.....	61
<b>Tabel 19.</b> Nilai Q-Square.....	61
<b>Tabel 20.</b> Nilai Path Coefficient.....	62
<b>Tabel 21.</b> Pengujian PLS Algoritma Path & Bootstrapping.....	63
<b>Tabel 22.</b> Hasil Hipotesis .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Deskripsi Kuesioner Penelitian.....	80
<b>Lampiran 2.</b> Rekapitulasi Kuesioner Responden Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	86
<b>Lampiran 3.</b> Rekapitulasi Kuesioner Responden Kualitas Pelayanan Fiskus .....	90
<b>Lampiran 4.</b> Rekapitulasi Kuesioner Responden Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.....	94
<b>Lampiran 5.</b> Rekapitulasi Kuesioner Responden Sosialisasi Perpajakan.....	98
<b>Lampiran 6.</b> Rekapitulasi Kuesioner Responden Pemutihan Pajak .....	102
<b>Lampiran 7.</b> Hasil <i>Output</i> SmartPLS 3.0 .....	106
<b>Lampiran 8.</b> Izin Riset.....	110