

**PENGARUH PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR,
SOSIALISASI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI JAKARTA TIMUR**

SABRINA FITRIANTI

1706619058



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan
gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

**THE INFLUENCE OF MOTOR VEHICLE TAX BLEACHING, TAX
SOCIALIZATION, AND THE QUALITY OF TAX SERVICES ON THE
COMPLIANCE OF MOTOR VEHICLE TAXPAYERS IN EAST JAKARTA**

SABRINA FITRIANTI

1706619058



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**This thesis is prepared to fulfil one of the requirements to obtain a Bachelor
of Accounting Degree at The Faculty of Economics, State University of
Jakarta.**

STUDY PROGRAM OF ACCOUNTING (S1)

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2024

ABSTRAK

SABRINA FITRIANTI. Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Sosialisasi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Timur. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2024.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui ada atau tidaknya pengaruh positif dari Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Sosialisasi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Jakarta Timur sebanyak 1.165.460. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 200 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non-probability Sampling* menggunakan metode *Convenience Sampling* yang diukur dengan Skala Likert 1-5. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *Partial Least Square* dan diolah menggunakan program SmartPLS 3.0. Hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (X_1), Sosialisasi Pajak (X_2), dan Kualitas Pelayanan Pajak (X_3) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y).

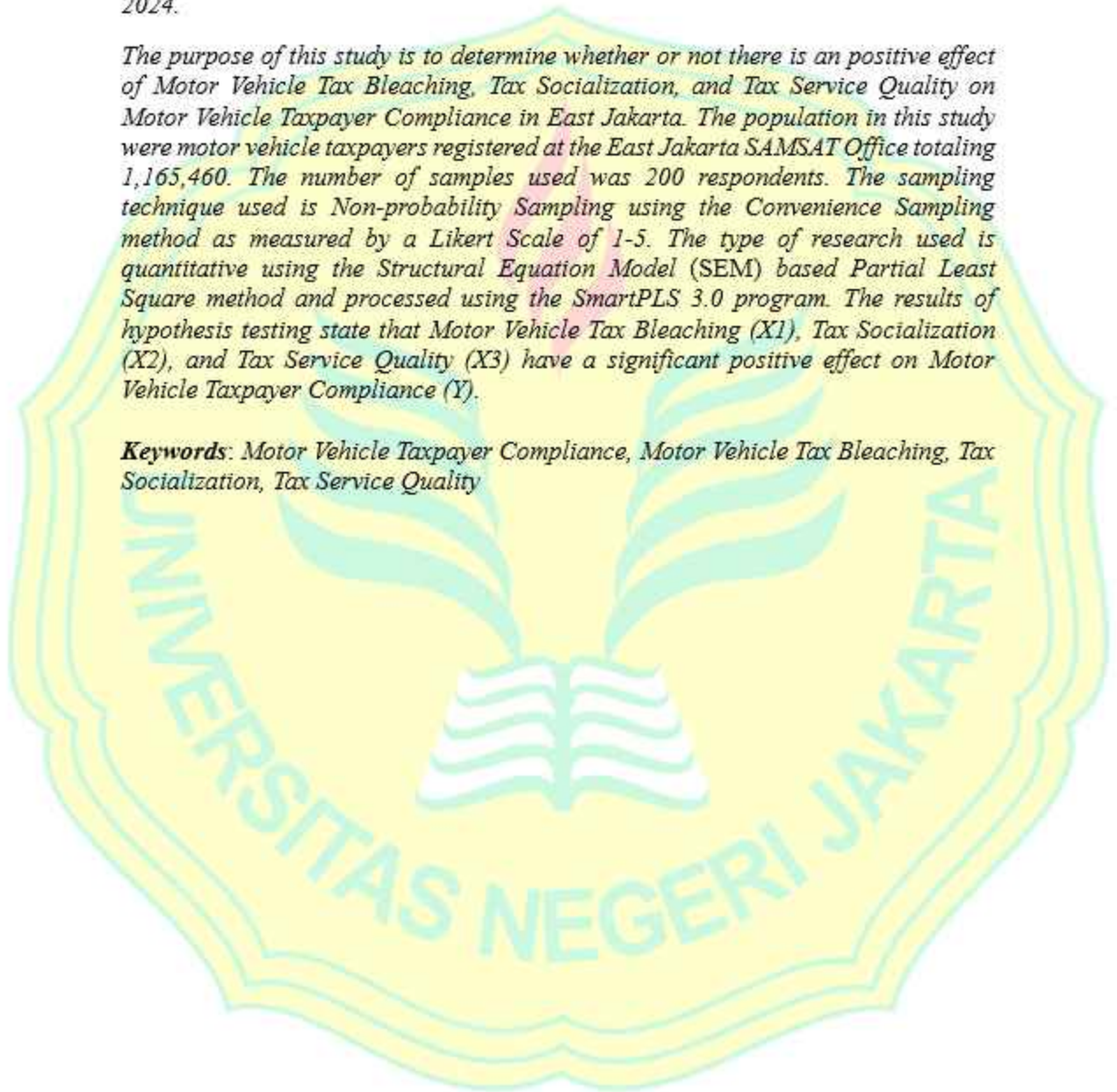
Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak

ABSTRACT

SABRINA FITRIANTI. *The Influence Of Motor Vehicle Tax Bleaching, Tax Socialization, And The Quality Of Tax Services On The Compliance Of Motor Vehicle Taxpayers In East Jakarta. Faculty of Economics, Jakarta State University, 2024.*

The purpose of this study is to determine whether or not there is an positive effect of Motor Vehicle Tax Bleaching, Tax Socialization, and Tax Service Quality on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in East Jakarta. The population in this study were motor vehicle taxpayers registered at the East Jakarta SAMSAT Office totaling 1,165,460. The number of samples used was 200 respondents. The sampling technique used is Non-probability Sampling using the Convenience Sampling method as measured by a Likert Scale of 1-5. The type of research used is quantitative using the Structural Equation Model (SEM) based Partial Least Square method and processed using the SmartPLS 3.0 program. The results of hypothesis testing state that Motor Vehicle Tax Bleaching (X1), Tax Socialization (X2), and Tax Service Quality (X3) have a significant positive effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance (Y).

Keywords: *Motor Vehicle Taxpayer Compliance, Motor Vehicle Tax Bleaching, Tax Socialization, Tax Service Quality*



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sabrina Fitrianti
NIM : 1706619058
Fakultas/Prodi : EKONOMI / S1 Akuntansi
Alamat email : sabrinafitrianti00@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Sosialisasi Pajak,
dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor di Jakarta Timur

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta 07 Februari 2024

Penulis

(Sabrina Fitrianti)
nama dan tanda tangan

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Februari 2024





Yang membuat pernyataan,



Sabrina Fitrianti
NIM: 1706619058

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
PenanggungJawab Dekan Fakultas Ekonomi  Prof. Usep Suhud, M.SI., Ph.D ✱ NIP 197002122008121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. I Gusti Ketut Agung Ulupoi, SE,M.Si, AK, CA NIP. 196612131993032003 (Ketua Sidang)		03/01/2024
2	Santi Susanti, S.Pd., M.Ak. NIP. 197701132005012002 (Penguji 1)		19/01/2024
3	Gentiga Muhammad Zairin, S.E., M.Ak., CA, CPSAK NIP. 199305162022031009 (Penguji 2)		02/01/2024
4	Dr. Ayatulloh Michael Musyaffi, M.Ak NIP. 199102282020121010 (Dosen Pembimbing 1)		23/01/2024
5	Marsellisa Nindito, SE., M.Sc, Ak., CA NIP. 197506302005012001 (Dosen Pembimbing 2)		23/01/2024
Nama : Sabrina Fitrianti No. Registrasi : 1706619058 Program Studi : S1 Akuntansi Tanggal Lulus : 15 Desember 2023			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru
F072020

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR, SOSIALISASI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI JAKARTA TIMUR”**. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabatnya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Selama proses penyusunan skripsi, peneliti mendapatkan banyak bantuan dari beberapa pihak. Maka dari itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih, kepada:

1. Bapak, Mama, Adik, dan Saudara/i tercinta yang selalu mendoakan dan memberi dukungan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi;
2. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
3. Dr. Muhammad Yusuf, SE., M.M selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
4. Dr. Ayatulloh Michael Musyaffi, SE., Ak., M., Ak selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan selama proses

penyusunan skripsi;

5. Marsellisa Nindito, SE., M.Sc., Ak., CA selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan selama proses penyusunan skripsi;
6. Seluruh dosen pengajar Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak ilmu bermanfaat kepada peneliti.
7. Seluruh teman-teman Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu bermanfaat kepada peneliti.

Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti berharap adanya kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih.

Jakarta, Februari 2024



Sabrina Fitrianti

NIM: 1706619058

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14

2.1	Teori Pendukung	14
2.1.1	Teori Perilaku Terencana (<i>Theory of Planned Behavior</i>).....	14
2.1.2	Teori Kepatuhan (<i>Compliance Theory</i>)	16
2.1.3	Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	18
2.1.4	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).....	24
2.1.5	Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	29
2.1.6	Sosialisasi Pajak	33
2.1.7	Kualitas Pelayanan Pajak	35
2.1.8	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	37
2.2	Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	39
2.2.1	Kerangka Teori.....	39
2.2.2	Pengembangan Hipotesis	52
BAB III METODE PENELITIAN.....		59
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	59
3.2	Desain Penelitian.....	59
3.3	Populasi dan Sampel	60
3.4	Pengembangan Instrumen	61
3.5	Teknik Pengumpulan Data	69
3.6	Teknik Analisis Data.....	72
3.6.1	Uji Statistik Deskriptif.....	73

3.6.2	<i>Outer Model</i>	73
3.6.3	<i>Inner Model</i>	75
3.6.4	Uji Hipotesis	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		77
4.1	Deskripsi Data	77
4.1.1	Profil Responden	77
4.1.2	Profil Data	80
4.2	Hasil	97
4.2.1	Uji <i>Outer Model</i>	97
4.2.2	Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	99
4.2.3	Uji Hipotesis	101
4.3	Pembahasan	102
4.3.1	Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	102
4.3.2	Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	104
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	106
BAB V PENUTUP		109
5.1	Kesimpulan	109

5.2	Implikasi	110
5.2.1	Implikasi Teori	110
5.2.2	Implikasi Praktis	111
5.3	Keterbatasan Penelitian	112
5.4	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	112
DAFTAR PUSTAKA		114
LAMPIRAN-LAMPIRAN		127
RIWAYAT HIDUP PENULIS		145



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	54
Gambar 4.1 Grafik Histogram Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	82
Gambar 4.2 Histogram Kategorisasi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	83
Gambar 4.3 Grafik Histogram Variabel Pemutihan Pajak.....	86
Gambar 4.4 Histogram Kategorisasi Pemutihan Pajak.....	87
Gambar 4.5 Grafik Histogram Variabel Sosialisasi Pajak.....	90
Gambar 4.6 Histogram Kategorisasi Sosialisasi Pajak.....	91
Gambar 4.7 Grafik Histogram Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....	93
Gambar 4.8 Histogram Kategorisasi Kualitas Pelayanan Pajak.....	94
Gambar 4.9 Model Outer Loadings.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Tiap Kotamadya.....	3
Tabel 1.2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.....	4
Tabel 1.3 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Per Kotamadya.....	5
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 3.1 Rincian Penyebaran Kuesioner.....	61
Tabel 3.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	63
Tabel 3.3 Indikator Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor.....	65
Tabel 3.4 Indikator Sosialisasi Pajak.....	67
Tabel 3.5 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak.....	68
Tabel 3.6 Bobot Pernyataan.....	70
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	78
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	78
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	79
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Memiliki Kendaraan Bermotor.....	80
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	81
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	81
Tabel 4.8 Distribusi Kategorisasi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	82

Tabel 4.9 Tingkat Pencapaian Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	83
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Pemutihan Pajak.....	85
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Pemutihan Pajak.....	85
Tabel 4.12 Distribusi Kategorisasi Pemutihan Pajak.....	86
Tabel 4.13 Tingkat Pencapaian Responden Variabel Pemutihan Pajak.....	87
Tabel 4.14 Statistik Deskriptif Variabel Sosialisasi Pajak.....	89
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Variabel Sosialisasi Pajak.....	89
Tabel 4.16 Distribusi Kategorisasi Sosialisasi Pajak.....	90
Tabel 4.17 Tingkat Pencapaian Responden Variabel Sosialisasi Pajak.....	91
Tabel 4.18 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....	92
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....	93
Tabel 4.20 Distribusi Kategorisasi Kualitas Pelayanan Pajak.....	94
Tabel 4.21 Tingkat Pencapaian Responden Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....	95
Tabel 4.22 Variance Inflation Factor.....	99
Tabel 4.23 R-Square.....	100
Tabel 4.24 Effect Size F^2	100
Tabel 4.25 Q^2 Predictive Relevance.....	101
Tabel 4.26 Model Fit.....	101
Tabel 4.27 Uji Hipotesis.....	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Surat Izin Penelitian (Sampel Uji Instrumen).....	128
Lampiran 2 - Surat Balasan Penelitian (Sampel Uji Instrumen).....	129
Lampiran 3 - Kuesioner Penelitian.....	130
Lampiran 4 - Data Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Belum Daftar Ulang (BDU).....	133
Lampiran 5 - Uji Instrumen Validitas.....	134
Lampiran 6 - Uji Instrumen Reliabilitas.....	136
Lampiran 7 – Convergent Validity.....	137
Lampiran 8 – Discriminant Validity.....	138
Lampiran 9 - Uji Reliabilitas.....	139
Lampiran 10 - Perhitungan Tabel Distribusi Frekuensi.....	139
Lampiran 11 – Persetujuan Judul.....	141
Lampiran 12 - Penyebaran Kuesioner Secara Online.....	142
Lampiran 13 - Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	143
Lampiran 14 - Hasil Uji Turnitin.....	144