

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN
PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA PPSU
KELURAHAN CEGER**

Qintari Setyaningrum

1701620069



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
KONSENTRASI PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

The Influence of Taxpayer Awareness, Tax Knowledge, and Tax Services on Motor Vehicle Taxpayer Compliance at PPSU in Ceger Sub-District

Qintari Setyaningrum

1701620069



Intelligentia - Dignitas

This thesis is written as a qualification to get a Bachelor's degree in Education at the Faculty of Economics and Business , State University of Jakarta

**ECONOMICS EDUCATION STUDY PROGRAM
ACCOUNTING EDUCATION CONCENTRATION
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

ABSTRAK

QINTARI SETYANINGRUM. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada PPSU Kelurahan Ceger. Skripsi. Jakarta. Program Studi Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Jakarta. 2025. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Petugas Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kelurahan Ceger. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh PPSU Kelurahan Ceger yang berjumlah 83 orang, dan teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus. Instrumen penelitian disusun dalam bentuk kuesioner dengan skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan mencakup analisis statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, pengetahuan pajak dan pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Implikasi praktis dari penelitian ini menunjukkan perlunya peningkatan edukasi perpajakan dan perbaikan kualitas pelayanan, khususnya kemudahan akses dan responsivitas petugas pajak, guna meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, khususnya di kalangan aparaturnya seperti PPSU.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor.

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

QINTARI SETYANINGRUM. *The Influence of Taxpayer Awareness, Tax Knowledge, and Tax Services on Motor Vehicle Taxpayer Compliance at PPSU in Ceger Sub-district. Thesis. Jakarta. Study Program of Economic Education. Faculty of Economics and Business. Jakarta State University. 2025. This study aims to analyze the influence of taxpayer awareness, tax knowledge, and tax services on motor vehicle taxpayer compliance among Public Facility Maintenance Officers (PPSU) in Ceger Sub-District. The research employs a quantitative approach with an associative method. The population consists of all 83 PPSU members in Ceger, and the sampling technique uses a census method. The research instrument was a Likert-scale questionnaire. Data analysis techniques include descriptive statistics, validity and reliability tests, classical assumption tests (normality, multicollinearity, heteroscedasticity), multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination (R^2).*

The results indicate that partially, tax knowledge and tax services have a positive and significant effect on taxpayer compliance, while taxpayer awareness does not show a significant effect. Simultaneously, all three variables significantly influence motor vehicle taxpayer compliance. The practical implication of this study highlights the need to enhance tax education and improve service quality, particularly in accessibility and responsiveness of tax officers, to increase compliance levels, especially among government workers such as PPSU officers.

Keywords: *Taxpayer Awareness, Tax Knowledge, Tax Services, Taxpayer Compliance, Motor Vehicle Tax.*

Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proposal Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada PPSU Kelurahan Ceger.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Pendidikan, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Konsentrasi Pendidikan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Penyelesaian skripsi ini terwujud atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti ucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mohammad Rizan, SE, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta;
2. Dr. Suparno, S.Pd., M.Pd, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta;
3. Ati Sumiati, M.M, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta;
4. Erika Takidah, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang

senantiasa memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan saran selama penyusunan proposal penelitian ini;

5. Santi Susanti, S.Pd., M.Ak, selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan saran selama penyusunan proposal penelitian ini;
6. Seluruh jajaran dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan banyak ilmu bermanfaat selama masa perkuliahan;
7. Mommy, Bopo, Taya dan anggota keluarga lainnya yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, dan membantu selama peneliti menjalankan masa perkuliahan hingga akhirnya menyelesaikan skripsi ini;
8. Seluruh teman-teman Pendidikan Akuntansi angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan selama masa perkuliahan.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti membuka kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi semua pihak.

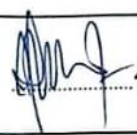
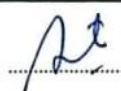
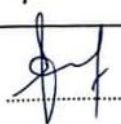
Jakarta, 28 Juli 2025



Qintari Setyaningrum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M NIP 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Achmad Fauzi, S.Pd., M.Ak NIP. 197705172010121002 (Ketua)		31/7/2025
2	Susi Indriani, S.E., M.S.Ak NIP. 197608202009122001 (Penguji 1)		4/8/2025
3	Dwi Kismayanti Respati, S.pd., M.Ak NIP. 198901052020122016 (Penguji 2)		31/7/2025
4	Erika Takidah, S.E., M.Si. NIP. 197511112009122001 (Pembimbing 1)		4/8/2025
5	Santi Susanti, S.Pd., M.Ak NIP. 197701132005012002 (Pembimbing 2)		4/8/2025
Nama : Qintarj Setyaningrum No. Registrasi : 1701620069 Program Studi : S1 Pendidikan Ekonomi Konsentrasi Pendidikan Akuntansi Tanggal Lulus : 28 Juli 2025			

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

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id
Laman: fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erika Takidah, S.E. M.Si
NIP/NIDK : 197511112009122001
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Santi Susanti, S.Pd., M.Ak.
NIP/NIDK : 197701132005012002
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Qintari Setyaningrum
No. Registrasi : 1701620069
Program Studi : S1 Pendidikan Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada PPSU Kelurahan Ceger

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 25 Juli 2025

Dosen Pembimbing I

Erika Takidah, S.E. M.Si
NIP/NIDK. 197511112009122001

Dosen Pembimbing II

Santi Susanti, S.Pd., M.Ak.
NIP/NIDK. 197701132005012002

Mengetahui,
Koord. Program Studi Pendidikan Ekonomi

Dr. Suparno, S.Pd., M.Pd
NIP. 197908282014041001

Keterangan:
Formulir harus diketik

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

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 di publikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian 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, 1 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Qintari Setyaningrum

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
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 : Qintari Setyaningrum

NIM : 1701620069

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Pendidikan Akuntansi

Alamat email : nesyanovita15@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 Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada PPSU Kelurahan Ceger

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, 5 Agustus 2025

Penulis

(Qintari Setyaningrum)

LEMBAR PERSEMBAHAN

"Karena sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan." (QS. Al- Insyirah : 5 – 6)

Bismillahirrahmanirrahim, segala puji saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, kasih sayang, kekuatan, kesehatan, serta petunjuk-Nya yang telah mengiringi proses penyusunan skripsi ini hingga tuntas. Karya ini merupakan hasil dari upaya yang penuh kesungguhan, perjuangan panjang, dan doa yang tak pernah putus. Semua itu tentu tidak lepas dari peran serta dukungan orang-orang terkasih. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur, saya mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua saya yang telah menganugerahkan cinta, ilmu, dan doa yang tak ternilai harganya, serta kepada kembaran saya yang senantiasa memberi semangat dan motivasi untuk terus maju. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada para dosen, sahabat dan semua pihak yang turut memberikan dukungan, masukan, serta doa yang membantu saya hingga sampai di tahap ini. Tanpa mereka, perjalanan ini tentu akan jauh lebih berat. Semoga setiap kebaikan yang mereka berikan dibalas dengan pahala dan keberkahan yang berlimpah oleh Allah SWT.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR ORISINALITAS	vii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
BAB II.....	13
KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Teori Pendukung.....	13
2.1.1 Kesadaran Wajib Pajak (X1)	13
2.1.1.2 Dimensi Kesadaran Wajib Pajak	15
2.1.2 Pengetahuan Pajak (X2)	17
2.1.3 Pelayanan Pajak (X3)	21
2.1.4.1 Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	26

2.2	Penelitian Terdahulu	32
2.3	Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	45
2.3.1	Kerangka Teori	45
2.3.2	Pengembangan Hipotesis.....	52
BAB III		54
METODE PENELITIAN		54
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	54
3.2	Desain Penelitian	54
3.3	Populasi dan Sampel.....	56
3.3.1	Populasi	56
3.3.2	Sampel.....	57
3.4	Pengembangan Instrumen.....	58
3.4.1	Kesadaran wajib pajak (KWP)	59
3.4.2	Pengetahuan pajak (PP)	60
3.4.3	Pelayanan Pajak (PeLP)	61
3.4.4	Kepatuhan wajib pajak	61
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.6	Teknik Analisis Data.....	63
3.6.1	Uji Validitas	63
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	64
3.6.3	Analisis statistic deskriptif	66
3.6.4	Uji Asumsi Klasik	66
3.6.5	Uji Hipotesis	67
3.6.6	Model Regresi	68
BAB IV		70
HASIL DAN PEMBAHASAN		70
4.1	Deskripsi Data.....	70

4.1.1	Gambaran Umum Responden	70
4.1.2	Karakteristik Responden	70
4.2	Hasil Penelitian	71
4.2.1	Analisis deskriptif	71
4.2.2	Uji Asumsi Klasik	84
4.2.3	Uji Hipotesis	87
4.2.4	Analisis regresi linear berganda	90
4.3	Pembahasan.....	93
4.3.1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	93
4.3.2	Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	95
4.3.3	Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	97
4.3.4	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	99
BAB V		101
PENUTUP		101
5.1	Kesimpulan	101
5.2	Implikasi.....	102
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	106
DAFTAR PUSTAKA		108
LAMPIRAN -LAMPIRAN		122

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 TARGET DAN REALISASI APBN 2024	3
GAMBAR 2 TARGET DAN REALISASI APBN 2023	3
GAMBAR 3 KERANGKA KONSEPTUAL.....	52
GAMBAR 4 KERANGKA KONSEPTUAL	56
GAMBAR 5 RUMUS UJI VALIDITAS	64
GAMBAR 6 RUMUS UJI RELIABILITAS	65
GAMBAR 7 DISTRIBUSI FREKUENSI VARIABEL KEPATUHAN WAJIB PAJAK	75
GAMBAR 8 DISTRIBUSI FREKUENSI VARIABEL KESADARAN WAJIB PAJAK.....	78
GAMBAR 9 DISTRIBUSI FREKUENSI VARIABEL PENGETAHUAN PAJAK.....	81
GAMBAR 10 DISTRIBUSI FREKUENSI VARIABEL PELAYANAN PAJAK.....	84
GAMBAR 11 HASIL UJI NORMALITAS.....	85
GAMBAR 12 HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS.....	87



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

TABEL 1 DATA KELURAHAN CEGER DAN SAMSAT JAKARTA TIMUR (2025).....	2
TABEL 2 KRITERIA SAMPEL	58
TABEL 3 INDIKATOR KESADARAN WAJIB PAJAK	59
TABEL 4 KISI-KISI INSTRUMEN KESADARAN WAJIB PAJAK	59
TABEL 5 INDIKATOR PENGETAHUAN PAJAK	60
TABEL 6 KISI-KISI INSTRUMEN PENGETAHUAN PAJAK	60
TABEL 7 INDIKATOR PELAYANAN PAJAK	61
TABEL 8 KISI-KISI INSTRUMEN PELAYANAN PAJAK	61
TABEL 9 INDIKATOR KEPATUHAN WAJIB PAJAK	62
TABEL 10 KISI-KISI INSTRUMEN KEPATUHAN WAJIB PAJAK	62
TABEL 11 SKALA LIKERT	63
TABEL 12 KARAKTERISTIK USIA RESPONDEN	70
TABEL 13 KARAKTERISTIK PENDAPATAN RESPONDEN	70
TABEL 14 HASIL ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF KEPATUHAN WAJIB PAJAK	72
TABEL 15 PEROLEHAN SKOR VARIABEL KEPATUHAN WAJIB PAJAK	73
TABEL 16 INTERVAL FREKUENSI VARIABEL KEPATUHAN WAJIB PAJAK	73
TABEL 17 HASIL ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL KESADARAN WAJIB PAJAK	75
TABEL 18 PEROLEHAN SKOR VARIABEL KESADARAN WAJIB PAJAK	76
TABEL 19 INTERVAL FREKUENSI VARIABEL KESADARAN WAJIB PAJAK	77
TABEL 20 HASIL ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL PENGETAHUAN PAJAK	78
TABEL 21 PEROLEHAN SKOR VARIABEL PENGETAHUAN PAJAK	79
TABEL 22 INTERVAL FREKUENSI VARIABEL PENGETAHUAN PAJAK	80
TABEL 23 HASIL ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL PELAYANAN PAJAK	82
TABEL 24 PEROLEHAN SKOR VARIABEL PELAYANAN PAJAK	82
TABEL 25 INTERBAL FREKUENSI VARIABEL PELAYANAN PAJAK	83
TABEL 26 HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS	86
TABEL 27 HASIL UJI T	88
TABEL 28 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI	89
TABEL 29 HASIL UJI F	90
TABEL 30 HASIL UJI ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA	91

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 TRANSKRIP WAWANCARA APEL	122
LAMPIRAN 2 DAFTAR PPSU KELURAHAN CEGER.....	124
LAMPIRAN 3 SURAT PERMOHONAN PENELITIAN	126
LAMPIRAN 4 SURAT PEMBERIAN IJIN PENELITIAN	127
LAMPIRAN 5 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	128



Intelligentia - Dignitas