

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, AKSES PAJAK, FASILITAS  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kantor Samsat Surabaya  
Barat)**

**SKRIPSI**



**Diajukan oleh :**

**ROCHMA CITRA LARASATI**  
**19013010018/FEB/EA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAWA TIMUR**

**2023**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, AKSES PAJAK, FASILITAS  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kantor Samsat Surabaya  
Barat)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Akuntansi**



**Oleh :**

**ROCHMA CITRA LARASATI  
19013010018/FEB/EA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAWA TIMUR**

**2023**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, AKSES PAJAK, FASILITAS  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR**

**(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kantor Samsat Surabaya  
Barat)**

**Disusun Oleh :**

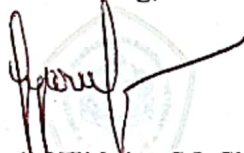
**ROCHMA CITRA LARASATI**

**19013010018/FEB/EA**

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima keabsahan dari artikel yang akan  
dipublikasikan pada Jurnal SINTA 1-6 oleh Tim Penilai Program Studi  
Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ekonomi Pembangunan  
Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**Pada Tanggal: 25 Juli 2023**

**Menyetujui:  
Dosen Pembimbing,**



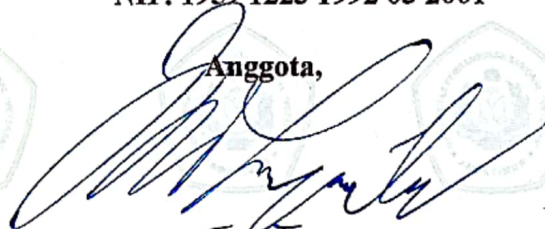
**Drs. Ec. R. Sjariel Hidajat, M. Si  
NIP. 1960 0614 1988 03 1001**

**Tim Penilai :  
Ketua,**



**Dra. Erry Andhaniwati, M.Ak., Ak., CA., CMA  
NIP. 1959 1223 1992 03 2001**

**Anggota,**



**Dr. Dra. Endah Susilowati, M.Si., CFA, CBV, CMA  
NIP. 1964 0319 1992 03 2001**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP  
NIP. 1963 0420 1991 03 2001**

**LEMBAR PERSETUJUAN PENYUSUNAN SKRIPSI**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, AKSES PAJAK, FASILITAS  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR**

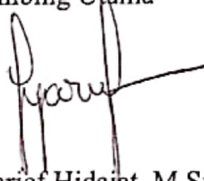
**(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kantor Samsat Surabaya  
Barat)**

Yang diajukan

**ROCHMA CITRA LARASATI**  
**19013010018 / FEB / EA**

Telah Diseminarkan dan Disetujui untuk Mempublikasikan  
Penelitian pada Jurnal Ilmiah Sinta 1-6 oleh:

Menyetujui,  
Pembimbing Utama



Drs. Ec. Sjarief Hidajat, M.Si  
NIP. 1960 0614 1988 03 1001

Tanggal : 21 Juli 2023

Mengetahui  
Koordinator Program Studi Akuntansi



Dr. Tantina Haryati, S.E., M.Aks  
NIP. 1980 0201 2021 21 2009



**BERITA ACARA REVISI SEMINAR PROPOSAL**

NAMA : ROCHMA CITRA LARASATI  
NPM / JURUSAN : 19013010018 / AKUNTANSI  
HARI / TANGGAL : Jumat / 17 Maret 2023  
TAHUN AKADEMIK : 2022 / 2023  
BATAS AKHIR REVISI : Senin / 17 April 2023  
HARI / TANGGAL : Jumat / 17 maret 2023  
REVISI DARI PENGUJI

NO.	NAMA PENGUJI	PARAF
1.	Prof. Dr. Indrawati Yuhertiana, MM., CMA., AK, CA	
2.	Nanda Wahyu Indah Kirana, SE., M.Ak	

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

**Dr. Tantina Haryati, S.E., M.Aks**  
NIP. 1980 0201 2021 21 2009

Dosen Pembimbing Utama

**Drs. Ec. R. Sjarief Hidayat, M. Si**  
NIP. 1960 0614 1988 03 1001



**BERITA ACARA REVISI SEMINAR PROPOSAL**

NAMA : ROCHMA CITRA LARASATI  
NPM / JURUSAN : 19013010018 / AKUNTANSI  
HARI / TANGGAL : Jumat / 17 Maret 2023  
TAHUN AKADEMIK : 2022 / 2023  
BATAS AKHIR REVISI : Senin / 17 April 2023  
HARI / TANGGAL : Jumat / 17 maret 2023  
REVISI DARI PENGUJI

NO.	NAMA PENGUJI	PARAF
1.	Prof. Dr. Indrawati Yuhertiana, MM., CMA., AK, CA	
2.	Nanda Wahyu Indah Kirana, SE., M.Ak	

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

**Dr. Tantina Haryati, S.E., M.Aks**  
NIP. 1980 0201 2021 21 2009

Dosen Pembimbing Utama

**Drs. Ec. R. Sjarief Hidajat, M. Si**  
NIP. 1960 0614 1988 03 1001

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Rochma Citra Larasati  
NPM : 19013010018  
NIK : 3578194204010001  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 02 April 2001  
Alamat : Jl. Kendung Jaya 6-C NO. 24 RT.3/RW.6,  
Kelurahan Sememi, Kecamatan Benowo, Kota  
Surabaya  
Judul Artikel : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Akses Pajak,  
Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Saya menyatakan bahwa artikel tersebut merupakan artikel asli, hasil pemikiran sendiri, serta bukan saduran/terjemahan.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan darisiapapun. Jika di kemudian hari tidak publish maka kelulusan akan dibatalkan, saya bersedia dibatalkannya gelar akademik yang telah saya raih.

Surabaya, 25 Juli 2023

Yang menyatakan,



Rochma Citra Larasati

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Akses Pajak, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kantor Samsat Surabaya Barat)”. Penulisan skripsi ini disusun untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Walaupun penulis mengalami berbagai kesulitan, syukurlah bahwa laporan akhir skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Pada kesempatan kali ini penulis juga menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.si, CRP selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dra. Endah Susilowati, M.Si., CFrA, CBV, CMA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.



4. Ibu Dr. Tantina Haryati, S.E., M.Aks selaku koordinator Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Drs. Ec. R. Sjarief Hidajat, M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
6. Bapak dan Ibu dosen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan untuk penulis.
7. Kedua orang tua, keluarga besar yang telah memberikan dukungan lahir dan batin sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. GJ Entertainment, Tina, Regiana, Andini yang selalu memberikan semangat dan menjadi tempat cerita selama pembuatan penelitian ini.
9. Teman-teman semasa perkuliahan yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam perkuliahan selama di UPN Veteran Jawa Timur.

Dalam penyusunan laporan akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Penulis berharap semoga laporan akhir skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 29 November 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.1.1 Wa Ode Aswati, Arifuddin Mas'ud, Tuti Nurdianti Nudi (2018).....	9
2.1.2 Cinti Rahayu dan Amirah (2018) .....	10
2.1.3 Leni Sarlina , Asep Kurniawan, Indah Umiyati (2019).....	11
2.1.4 Harmani Harun, Patriola Yoda Sutrahti (2020).....	11
2.1.5 Anti Azizah Aprilianti (2021) .....	12
2.1.6 Dipa Teruna Awaloedin, Erwin Indriyanto, Leli Meldiyani (2020) .....	13
2.2 Landasan Teori.....	<b>16</b>
2.2.1 Teori Atribusi .....	16
2.2.2 Pajak .....	16
2.2.2.1 Pengertian Pajak .....	16
2.2.2.2 Fungsi Pajak.....	19
2.2.2.3 Pajak Kendaraan Bermotor .....	20

2.2.3 Objek Pajak Kendaraan Bermotor.....	21
2.2.4 Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	22
2.2.5 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor.....	22
2.2.6 Masa Pajak Kendaraan Bermotor.....	24
2.2.7 Kesadaran Wajib Pajak .....	25
2.2.8 Akses Pajak .....	25
2.2.9 Fasilitas.....	26
2.2.10 Kualitas Pelayanan .....	26
2.2.11 Kepatuhan.....	27
2.2.12 Pengaruh Antara Variabel .....	28
2.2.12.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	28
2.2.12.2 Pengaruh Akses Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
2.2.12.3 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
2.2.12.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
2.3 Kerangka Pikir .....	32
2.4 Hipotesis.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Objek dan Jenis Penelitian .....	34
3.1.1 Jenis Penelitian .....	34
3.1.2 Objek penelitian .....	34
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34
3.3 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel .....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5 Teknik Analisis Data.....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	45
4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat.....	45
4.1.2 Visi Misi dan Motto Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat .....	47
4.1.3 Janji Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat .....	47

4.1.4 Struktur Pembagian Tugas Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat .....	48
4.1.5 Wilayah Kerja.....	50
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	<b>51</b>
4.2.1 Gambaran Umum Penelitian .....	51
4.2.2 Deskripsi Responden .....	52
4.2.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.2.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	52
4.2.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Kendaraan .....	53
4.2.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
4.2.3 Deskripsi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1).....	54
4.2.4 Deskripsi Variabel Akses Pajak(X2).....	55
4.2.5 Deskripsi Variabel Fasilitas (X3) .....	56
4.2.6 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X4).....	58
4.2.7 Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	59
4.3 Analisis Data .....	<b>60</b>
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	60
4.3.1.1 Uji Validitas Konvergen ( <i>Convergent Validity</i> ) & <i>Diskriminant Validity</i> .....	60
4.3.1.2 Uji Realibility dan Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) .....	62
4.3.2 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	64
4.3.2.1 Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	64
4.3.2.2 Predictive Relevance ( $Q^2$ ).....	65
4.3.3 Uji Hipotesis.....	66
4.4 Pembahasan.....	<b>69</b>
4.4.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	69
4.4.2 Pengaruh Akses Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	70
4.4.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	71
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan .....	<b>73</b>
5.2 Saran.....	<b>73</b>

5.3 Keterbatasan Penelitian.....	74
5.4 Implikasi Penelitian.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Objek Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di Samsat Surabaya barat Tahun 2022.....	2
Tabel 1. 2 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2020-2022 ...	3
Tabel 2. 1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Sekarang dan Terdahulu.....	14
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel .....	35
Tabel 4. 1 Tingkat Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner.....	51
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Usia .....	52
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Kendaraan .....	53
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Pernyataan Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) .....	54
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Pernyataan Variabel Akses Pajak (X2) .....	56
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Pernyataan Variabel Fasilitas (X3) .	57
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X4).....	58
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Pernyataan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	59
Tabel 4. 11 Combined Loading.....	61
Tabel 4. 12 Composite Reliability dan Average Variance Extracted (AVE) .....	63
Tabel 4. 13 Nilai Korelasi Variabel Konstruk .....	63
Tabel 4. 14 Nilai R-Square .....	64
Tabel 4. 15 Nilai Q Square.....	65
Tabel 4. 16 Uji Hipotesis .....	67
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Hipotesis .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	32
Gambar 4. 1 Hasil Inner Model.....	66

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian .....	83
Lampiran 3 : Ulasan Google Maps .....	85
Lampiran 4 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya dengan Penelitian Sekarang.....	86
Lampiran 5 : Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Responden.....	88
Lampiran 6 : Distribusi Jawaban Responden.....	102
Lampiran 7 : Hasil Partical Least Square.....	108



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, AKSES PAJAK, FASILITAS  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kantor Samsat Surabaya  
Barat)**

**Rochma Citra Larasati**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, akses pajak, fasilitas dan kualitas pelayanan. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data primer dikumpulkan untuk penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner dalam prosedur survei. *Sampling insidental* adalah strategi pengambilan sampel yang diterapkan. Sebanyak 100 wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Surabaya Barat dijadikan sampel penelitian. *Software WarpPLS 7.0 SEM Partial Least Square (PLS)* digunakan untuk proses analisis data dalam penyelidikan ini. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa akses pajak dan kesadaran wajib pajak yang berubah memiliki dampak yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan dan fasilitas perpajakan tidak memiliki dampak yang nyata terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**Kata Kunci :** Kesadaran Wajib Pajak, Akses Pajak, Fasilitas Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

***THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, TAX ACCESS, FACILITIES,  
AND QUALITY OF SERVICE FOR MANDATORY COMPLIANCE MOTOR  
VEHICLE TAX***

***(Case Study On Mandatory Registered Taxes At Surabaya Samsat Office West)***

**Rochma Citra Larasati**

***ABSTRACT***

*The purpose of this study is to ascertain whether the compliance of motor vehicle tax payers is affected by taxpayer awareness, tax access, facilities, and service quality. The research used in this study is quantitative. Primary data were gathered for this study by the distribution of questionnaires in survey procedures. Incidental sampling is the sampling strategy applied. 100 motor vehicle taxpayers registered at the West Surabaya Samsat Office made up the study's sample. The WarpPLS 7.0 SEM Partial Least Square (PLS) Software was employed for the data analysis process in this investigation. The findings of this study demonstrated that tax access and changeable taxpayer awareness had a substantial impact on motor vehicle tax compliance. Service Quality and tax facilities has no discernible impact on motor vehicle taxpayer compliance.*

**Keywords :** *Taxpayer Awareness, Tax Access, Tax Facilities, Service Quality, Taxpayer Compliance*