

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DENGAN VARIABEL MODERATING  
KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN  
(Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur)**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Mencapai Gelar Magister  
PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI**



**Diajukan Oleh :**

**RETNO WULANDARI**  
**NPM : 20062020007**

**PROGRAM MAGISTER AKUNTANSI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR**

**2022**



**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DENGAN VARIABEL MODERATING  
KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN  
(Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur)**

**TESIS**

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI**

Yang diajukan :

**RETNO WULANDARI**

**NPM : 20062020007**

Telah disetujui untuk diujikan :

Pembimbing I

**Dr. Gideon Setyo Budiwitjaksono, M.Si, CFra**  
NIP 196706222021211001

Tanggal : 03 Juni 2022

Surabaya, 03 Juni 2022

UPN "Veteran" Jawa Timur

Koordinator Program Studi Magister Akuntansi

**Dr. Dwi Suhartini, M.Aks, CMA**  
NIP 196812151994032000



**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DENGAN VARIABEL MODERATING  
KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN**

**(Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur)**

**Yang dipersiapkan dan disusun oleh:**

**RETNO WULANDARI**

**NPM : 20062020007**

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji**

**Pada Hari / Tanggal : Jum'at / 03 Juni 2022**

**Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima**

**Pembimbing:  
Pembimbing Utama**

**Ketua Penguji :**

**Dr. Gideon Setyo Budiwitlaksono, MSi., CFrA**  
NIP 196706222021211001

**Dr. Dwi Suhartini, M.Aks.,CMA**  
NIP 196812151994032000

**Anggota Penguji :**

**Dr. Hero Priono, SE, MSi, Ak,CA,CMA**  
NIP 196812151994032000

**Surabaya, 05 Juni 2022**  
**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Prof. Dr. Syamsul Huda, S.E.,M.T**  
NIP 195908281990031001

**05 JUN 2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Magister) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Surabaya, 30 Mei 2022



Retno Wulandari



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta senantiasa memberikan kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul " Analisis Faktor - Faktor Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Variabel Moderating Kepuasan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur)" ini terselesaikan dengan baik.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing Dr. Gideon Setyo Boediono, M.Si., CFA. serta dosen penguji Dr. Hero Priono, SE, MSi, Ak, CA dan Dr. Dwi Suhartini, M.Aks, CMA atas arahan, masukan yang diberikan sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan lebih baik.

Terselesainya penulisan dan penyusunan Proposal Tesis ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof Dr. Ir. Akchmad Fauzi, M.MT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, S.E.,M.T., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Hero Priono, S.E.,M.Si.,Ak.,C.A.,CMA selaku Wadep II Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Jawa Timur, sekaligus dosen penguji saya.
4. Ibu Dr. Dwi Suhartini, M.Aks. CMA selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi UPN "Veteran" Jawa Timur. Sekaligus dosen penguji saya.
5. Bapak Dr. Gideon Setyo Budiwitjaksono, M.Si, CFA selaku dosen pembimbing saya yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan petunjuk serta selalu meluangkan waktunya dalam penyelesaian proposal tesis ini.

6. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
7. Kedua Orang Tua tercinta beserta Kakak saya yang telah mendukung dan selalu mendoakan setiap langkah saya dalam mencapai tujuan untuk meraih masa depan dan juga tidak henti - hentinya memberikan support untuk penyelesaian laporan tesis ini.
8. Calon suami saya Devian Yulis Dianto yang dengan sabar menemani saya dan mendukung saya dalam penyelesaian tesis ini.
9. Teman-teman seperjuangan program studi Magister Akuntansi angkatan 2020 UPN "Veteran" Jawa Timur, yaitu Risna, Shahnaz Arianne, Intan Farikha, Ade Karuniawan, Andi Agustiawan, dll "terima kasih telah berbagi ilmu sehingga dapat menyelesaikan proposal tesis ini".
10. Seluruh teman – teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu atas doa dan dukungannya

Akhirnya penulis menyadari bahwa tulisan ini jauh dari kesempurnaan, karena itu tanggapan dan bimbingan dari dosen khususnya, dari para pembaca umumnya sangat kami harapkan demi kesempurnaan tulisan ini di masa yang akan datang. Semoga tesis ini bermanfaat bagi para pembaca. Untuk kesempurnaan tesis ini peneliti mohon kritik dan saran agar lebih baik kedepannya. Sekian dan Terimakasih.

Surabaya, Juni 2022

Retno Wulandari

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| KATA PENGANTAR .....  | i    |
| DAFTAR ISI .....  | iii  |
| DAFTAR TABEL .....  | vi   |
| DAFTAR GAMBAR .....   | vii  |
| ABSTRAK .....   | viii |
| ABSTRACT .....  | ix   |
| <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>  |      |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....  | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....   | 10   |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....   | 10   |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....  | 11   |
| <b>BAB II : TELAAH PUSTAKA</b>  |      |
| 2.1 Riview Penelitian Sebelumnya .....  | 13   |
| 2.2 Landasan Teori .....  | 17   |
| 2.2.1 Theory Of Planned Behavior .....  | 17   |
| 2.2.2 Pajak .....   | 19   |
| 2.2.3 Pengertian Wajib Pajak .....  | 24   |
| 2.2.4 Pengertian Pajak Daerah .....   | 25   |
| 2.2.5 Pajak Kendaraan Bermotor .....  | 29   |
| 2.2.6 Insentif Pajak Kendaraan Bermotor .....   | 35   |
| 2.2.7 Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor .....   | 36   |
| 2.2.8 Kepatuhan Wajib Pajak .....   | 39   |
| 2.2.9 Kepuasan Kualitas Pelayanan .....   | 42   |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel .....   | 43   |
| 2.3.1 Analisis Insentif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Terhadap<br>Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ..... | 43   |
| 2.3.2 Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan<br>Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....                | 44   |

|  |    |
|--|----|
| 2.3.3 Kepuasan Kualitas Pelayanan Memoderasi Pengaruh Insentif Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor..... | 45 |
| 2.3.4 Kepuasan Kualitas Pelayanan Memoderasi Pengaruh Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor..... | 46 |
| 2.4 Kerangka Penelitian .....  | 47 |
| 2.5 Hipotesis .....  | 47 |

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| 3.1 Jenis dan Desain Penelitian .....                         | 49 |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel .....                       | 50 |
| 3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....                         | 54 |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....                                 | 55 |
| 3.4.1 Populasi.....   | 55 |
| 3.4.2 Sampel .....  | 55 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....                             | 57 |
| 3.6 Teknik Analisis .....                                     | 58 |
| 3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....                      | 58 |
| 3.6.2 Uji Kualitas Data .....                                 | 58 |
| 3.6.3 Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) ..... | 59 |
| 3.6.4 Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) ..... | 60 |
| 3.6.5 Uji Hipotesis.....                                      | 61 |

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| 4.1 Deskripsi Obyek Penelitian .....                          | 62 |
| 4.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....                       | 66 |
| 4.2.1 Deskripsi Data Penelitian.....                          | 67 |
| 4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian .....                    | 70 |
| 4.3 Hasil Penelitian – Pengujian Hipotesis.....               | 79 |
| 4.3.1 Uji Kualitas Data .....                                 | 79 |
| 4.3.2 Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) ..... | 83 |



|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 4.3.3 Uji Hipotesis.....         | 84 |
| 4.4 Pembahasan.....              | 87 |
| 4.5 Implikasi Penelitian .....   | 95 |
| 4.6 Keterbatasan Penelitian..... | 96 |

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

|                      |    |
|----------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan ..... | 97 |
| 5.2 Saran .....      | 99 |

## **DAFTAR**

|                      |     |
|----------------------|-----|
| <b>PUSTAKA</b> ..... | 101 |
|----------------------|-----|

Lampiran

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan PKB dan BBNKB 2017-2021                                       | 5  |
| Tabel 1.2 Data Ketidapatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor   | 6  |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel  | 49 |
| Tabel 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin   | 68 |
| Tabel 4.2 Deskripsi Jenis Pekerjaan   | 69 |
| Tabel 4.3 Deskripsi Jenis Kendaraan   | 69 |
| Tabel 4.4 Deskripsi Lama Kepemilikan  | 70 |
| Tabel 4.5 Hasil Penilaian Analisis deskriptif variabel insentif pajak kendaraan bermotor ( $X^1$ )      | 72 |
| Tabel 4.6 Hasil Penilaian Analisis deskriptif variabel bea balik nama kendaraan bermotor ( $X^2$ )      | 73 |
| Tabel 4.7 Hasil Penilaian Analisis deskriptif variabel kepuasan kualitas Pelayanan ( $Z$ )              | 76 |
| Tabel 4.8 Hasil Penilaian Analisis deskriptif variabel Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ( $Y$ ) | 78 |
| Tabel 4.9 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>  | 80 |
| Tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>   | 81 |
| Tabel 4.11 Cross Loadings   | 82 |
| Tabel 4.12 Nilai AVE  | 83 |
| Tabel 4.13 Nilai $R^2$ Variabel Endogen   | 84 |
| Tabel 4.14 Uji Hipotesis  | 85 |



## DAFTAR GAMBAR

|            |          |            |            |          |
|------------|----------|------------|------------|----------|
| Gambar     | 2.1      | Kerangka   | Penelitian |          |
| .....      |          |            |            | 47       |
| Gambar 4.1 | Struktur | Organisasi | Kantor     | Bersama  |
| Timur..... |          |            | Samsat     | Surabaya |
|            |          |            |            | 66       |