

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI BANDUNG TIMUR**

(Studi Kasus Yayasan Al-Sali Iskandar)

SKRIPSI

*Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan pada
Prodi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Vokasi
Universitas Sali Al-Aitaam*



Diajukan oleh:

Diki Syaefur Rosad

2162302012

**PROGRAM STUDI D-IV AKUNTANSI PERPAJAKAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM
BANDUNG
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI BANDUNG TIMUR

(Studi Kasus Yayasan Al-Sali Iskandar)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Diki Syaefur Rosad

2162302012

Telah disidangkan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal : 07 Agustus 2025

Dan dinyatakan memenuhi syarat

Ketua Prodi : Dr. Sabar, S.E., M.Ak., Ak., CA., CFI., CPA., ASEAN CPA.

Penguji : Dr. Dasep Heriansyah, S.E., M.Si, Ak., Ak., CA., CPA., ASEAN CPA.

Bandung, 07 Agustus 2025

Dekan Fakultas Vokasi
Universitas Sali Al-Aitaam

Dr. Dasep Heriansyah, S.E., M.Si, Ak., Ak., CA., CPA., ASEAN CPA.

NIDN. 0406087101

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan, pada Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Vokasi, Universitas Sali Al-Aitaam adalah benar merupakan hasil karya penulis sendiri.

Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan pada bagian-bagian tertentu dari hasil karya orang lain dalam penulisan skripsi ini, telah penulis cantumkan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandung, 07 Agustus 2025

Penulis,

Pembimbing,

Diki Syaefur Rosad
NIM: 2162302012

Fatimah Nurjannati Iskandar, S.E., M.Ak.
NIDN. 0409089402

ABSTRAK

Pajak adalah kewajiban yang melekat kepada setiap warga yang memenuhi syarat yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang agar membayar sejumlah uang ke kas Negara yang bersifat memaksa, dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung. Bagi negara, pajak merupakan sumber penerimaan penting yang digunakan untuk membiayai negara baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Wilayah Bandung Timur, dengan Studi Kasus pada Yayasan Al-Sali Iskandar. Latar belakang dari penelitian ini didasari oleh masih ditemukannya wajib pajak yang kurang patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, terutama dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari kesadaran wajib pajak (X1) dan kualitas pelayanan (X2), sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Hasil analisis data atau hasil regresi menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Koefisien determinasi sebesar 0,222. Ini berarti bahwa 22,2 persen dari variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor oleh dua variabel independen, sedangkan sisanya 78,8 persen kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dijelaskan oleh variabel atau faktor lain di luar model.

Kata Kunci: Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak, Kendaraan Bermotor, Bandung Timur.

ABSTRACT

Tax is an obligation attached to every citizen who meets the requirements set by law to pay a certain amount of money to the state, which is coercive in nature and does not provide direct compensation. For the state, taxes are an important source of revenue used to finance both routine expenditures and development expenditures. This study aims to determine the influence of taxpayer awareness and service quality on taxpayer compliance of motor vehicle taxpayers in the East Bandung area, with a case study at Yayasan Al-Sali Iskandar. The background of this research is based on the fact that there are still taxpayers who are less compliant in fulfilling their tax obligations, especially in the timely payment of motor vehicle taxes. The independent variables in this study consist of taxpayer awareness (X1) and service quality (X2), while the dependent variable is taxpayer compliance (Y). The results of data analysis or regression tests show that taxpayer awareness and service quality significantly influence motor vehicle taxpayer compliance. The coefficient of determination is 0.222. This means that 22.2 percent of the dependent variable, namely motor vehicle taxpayer compliance, is influenced by the two independent variables, while the remaining 78.8 percent is explained by other variables or factors outside the model.

Keywords: *Tax, Taxpayer Awareness, Service Quality, Taxpayer Compliance, Motor Vehicles, East Bandung.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Bandung Timur (Studi Kasus Yayasan Al-Sali Iskandar)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Vokasi, Universitas Sali Al-Aitaam.

Skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

- 1) Allah SWT yang senantiasa memberikan kesehatan, kekuatan, dan kelapangan hati selama proses penyusunan skripsi.
- 2) Bapak Sali Iskandar Alm. Selaku Ketua Pendiri, perintis, dan pembina Yayasan Pendidikan Al-Aitaam Bandung, Yayasan Agung Al-Sali, Yayasan Al-Sali Iskandar dan Yayasan Al-Ghifari Bandung.
- 3) Ibu Fatimah Nurjannati Iskandar, S.E., M.Ak., selaku Rektor Universitas Sali Al-Aitaam sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
- 4) Bapak Dr. Dasep Heriansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., ASEAN CPA., selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Sali Al-Aitaam.
- 5) Bapak Dr. Sabar, S.E., M.Ak., Ak., CA., CFI., CPA., ASEAN CPA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan.

- 6) Seluruh dosen dan staff administrasi Fakultas Vokasi Universitas Sali Al-Aitaam yang telah memberikan bekal ilmu dan membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
- 7) Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi yang tiada henti.
- 8) Keluarga besar Alm. Bapak Sali Iskandar, khususnya Bapak, Mamah, Ibu, Aa, Teteh, dan adik tercinta, yang telah banyak memberikan doa, perhatian, semangat, serta teladan hidup yang sangat berarti bagi penulis. Ucapan terima kasih ini merupakan wujud penghormatan dan rasa hormat penulis atas kasih sayang dan dukungan yang telah diberikan.
- 9) Sahabat-sahabat dan rekan seperjuangan yang selalu mendukung dalam suka maupun duka selama menempuh perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
- 10) Calon istri yang belum tentu, semoga segera dipertemukan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Bandung, 30 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1. Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.5.2. Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Teori Pendukung	Error! Bookmark not defined.
2.2. Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1. Kesadaran Wajib Pajak	Error! Bookmark not defined.

2.2.1.	Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.2.	Kepatuhan Wajib Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.	Hubungan Logis Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.2.1.	Hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Error! Bookmark not defined.
2.2.2.	Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Error! Bookmark not defined.
2.2.3.	Hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Error! Bookmark not defined.
2.4.	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.5.	Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1.	Waktu dan Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.1.	Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.2.	Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.3.	Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2.	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.	Pengembangan Instrumen	Error! Bookmark not defined.
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

3.6.	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.	Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.3.	Uji Reabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.4.	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.5.	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.6.6.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.6.7.	Uji Hipotesis Secara Parsial	Error! Bookmark not defined.
3.6.8.	Uji Hipotesis Secara Simultan	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1.	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.	Deskriptif Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.	Deskripsi Kesadaran Wajib Pajak (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y).	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Hasil.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.	Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.	Uji Reabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4.	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5.	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.2.6.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.3.	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.

4.3.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Error! Bookmark not defined.
4.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Error! Bookmark not defined.
4.3.3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor secara Simultan.....	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.1. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Yayasan Al-Sali Iskandar	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 2 Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Diagram usia responden	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Jenis kelamin responden.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Diagram jenis kelamin responden	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4 Diagram jenjang pendidikan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 5 Diagram Kepemilikan kendaraan bermotor atas nama responden sendiri.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 6 Normal P-P Plot Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 7 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas ...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 8 Analisis Jalur	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Berdasarkan Cabang Pelayanan Samsat Soekarno Hatta Bandung III di Kota Bandung **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1. 2 Jumlah Pajak dan Denda Kendaraan Bermotor Berdasarkan Jenis Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Soekarno Hatta Bandung Timur **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 1 Dimensi Kesadaran Wajib Pajak.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 3 Dimensi Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 4 Indikator Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 5 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 6 Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 7 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 8 Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 3 Skala Likert**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 1 Tabel Usia**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Jenis Kelamin.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Status pekerjaan responden.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Jenjang pendidikan responden**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 5 Kepemilikan kendaraan bermotor atas nama responden sendiri... **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 4. 6 Item pernyataan 1.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 7 Item pernyataan 2.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 8 Item pernyataan 3.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 9 Item pernyataan 4.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 10 Item pernyataan 5.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 11 Item pernyataan 1.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Item pernyataan 2.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Item pernyataan 3.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 14 Item Pernyataan 4.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 Item Pernyataan 5.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Item Pernyataan 1.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 17 Item Pernyataan 2.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 18 Item Pernyataan 3.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 19 Item Pernyataan 4.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 20 Item Pernyataan 5.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 21 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 23 Hasil Uji Reabilitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 24 Hasil Uji Normalitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 25 Hasil Uji Multikolinearitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 26 Hasil Uji Heteroskedastisitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 27 Hasil Uji t Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 28 Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 29 Hasil Uji F**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Penelitian dalam Skala Linkert**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2 Kartu Bimbingan**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3 Surat Keterangan Izin Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 4 Foto Kegiatan**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 5 Rumus Hasil Perhitungan Kuantitatif..**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 6 Foto dan Alat Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

