

**PENGARUH SISTEM SAMSAT *DRIVE THRU*, AKUNTABILITAS  
PELAYANAN PUBLIK, DAN PENGETAHUAN PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR  
(Studi Empiris Pada Samsat Polda Metro Jaya Jakarta Selatan)**

**SKRIPSI**

**Program Studi Akuntansi-Strata 1**



**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2019**

**PENGARUH SISTEM SAMSAT *DRIVE THRU*, AKUNTABILITAS  
PELAYANAN PUBLIK, DAN PENGETAHUAN PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR  
(Studi Empiris Pada Samsat Polda Metro Jaya Jakarta Selatan)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Ilmiah Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA AKUNTANSI**

**Program Studi Akuntansi-Strata 1**



**OLEH :**

**NAMA : YOHANES GILBERT SYUKUR KANA**

**NIM : 041402503125036**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2019**

**SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Yohanes Gilbert Syukur Kana

NIM : 041402503125036

Program Studi : Akuntansi – Strata I

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni karya hasil sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggungjawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Januari 2019



Yohanes Gilbert Syukur Kana

041402503125036

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : YOHANES GILBERT SYUKUR KANA  
NIM : 041402503125036  
JURUSAN : AKUNTANSI  
KONSENTRASI : PERPAJAKAN  
JUDUL SKRIPSI : "PENGARUH SISTEM SAMSAT *DRIVE THRU*,  
AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK, DAN  
PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi  
Empiris Pada Kantor Samsat Polda Metro Jaya Jakarta  
Selatan)"  
TANGGAL UJIAN : 15 FEBRUARI 2019  
Jakarta, 31 Januari 2019  
Dosen Pembimbing I  
Galih Chandra Kirana, SE., M.Ak  
Dosen Pembimbing II  
Indira Shinta Dewi, SE., MM., Ak  
Dekan  
Adolpino Nainggolan, SE., M.Ak.  
Ketua Jurusan  
Tagor D Sidauruk, SE., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH SISTEM SAMSAT *DRIVE THRU*, AKUNTABILITAS  
PELAYANAN PUBLIK, DAN PENGETAHUAN PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR  
(Studi Empiris Pada Samsat Polda Metro Jaya Jakarta Selatan)

OLEH :

NAMA : YOHANES GILBERT SYUKUR KANA

NIM : 041402503125036

Telah dipertahankan didepan Penguji pada tanggal

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Ketua Penguji / Pembimbing I

  
Galih Chandra Kirana, SE., M.Ak

Anggota Penguji

  
Adolpino Nainggolan, SE., M.Ak

Anggota Penguji

  
Tagor Darius Sidauruk, SE., M.Si

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan YME atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH SISTEM SAMSAT *DRIVE THRU*, AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK, DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Empiris Pada Kantor Samsat Polda Metro Jaya Jakarta Selatan)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.

Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat selesai. Selain itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rector Universitas Satya Negara Indonesia, Ibu Dra. Merry L Panjaitan, MM., MBA
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia, Adolpino Nainggolan, SE., M.Ak.
3. Ketua Jurusan Akuntansi, Tagor D. Sidauruk, SE., MAk. yang telah memberikan motivasi dan pengarahan diskusi kepada pihak penulis sehingga bisa menyusun skripsi.
4. Dosen Pembimbing I, Galih Chandra Kirana, SE., M.Ak. yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi, memberikan pengarahan

dan bimbingan kepada penulis serta bersabar menghadapi penulis. Sekali lagi penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.

5. Dosen Pembimbing II, Indira Shinta Dewi, SE.,MM.,Ak yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan memberikan saran kepada penulis dalam menyusun skripsi.
6. Bapak, Ibu dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Untuk para staff Universitas Satya Negara Indonesia yang telah membantu penulis dalam mengurus administrasi dari awal masuk kuliah sampai sekarang
8. Kantor Ditlantas Polda Metro Jaya dan Kantor Samsat Polda Metro Jaya Jakarta Selatan yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian dan membantu mengisi kuesioner penelitian yang dibuat penulis.
9. Keluarga penulis, kedua orang tua yaitu Ayah Bernabas Kana dan Ibu Martha Amut, Kakak Yona kana, Vita Kana, Uden Kana, Ichan Kana dan Ipar Ipar saya kak Mensi Anam dan Robert Mela, terima kasih atas segala dukungan dan doa yang tiada henti sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Semoga senatiasa Tuhan Yesus selalu menjaga dan menyertai kalian semua.
10. Teman-teman seperjuangan yang peneliti sudah anggap keluarga Yaw Putra, Dian Jamet, Adji Prastyo, Bowo, Adi, Dani, Jordy, Helen, Aji



Noer, dan Eliezer, yang telah bersama-sama dari semester awal sampai sekarang pada saat skripsi ini bisa selesai, dan teman-teman kelas akuntansi yang telah berbagi ilmu dan pengalaman.

11. Teman-teman yang sudah penulis anggap sebagai keluarga, Ikrom, Wahyu, Adi Tara, Gultom, Suto, Erik, Beni Marung, Iwan Kurniawan, Bryan Fery dan teman-teman organisasi BEM USNI, UDITI, UKM Futsal USNI, POSA USNI dan HIMAYA lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih.

Penulis dengan ini menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, seperti pepatah mengatakan tak ada gading yang tak retak. Untuk itu maka penulis dengan senang hati menerima berbagai masukan, saran, kritik, yang membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pengembangan ilmu.

Jakarta, 2019

Peneliti



## ***Abstract***

*This study attempts to obtain evidence empirical influence system of samsat drive thru services, accountability public services, and knowledge the tax on obedience is obligatory motorized vehicle tax. The study is done at the office of samsat city police south jakarta. The sample of the used as many as 80 the questionnaire. The indicators used as many as 20 indicators . A method of the sample collection by using the method purposive sampling technique the analysis used is a technique analysis linear multiple formerly undergone a validity, reliability, and the assumption classical .*

*Research findings proved that of that system of samsat drive thru service and accountability of public services has not been affecting the obedience is obligatory motor vehicle taxes for tax payers who pays taxes served in jakarta police office south jakarta, while the number of individual tax knowledge had a significant effect on obedience s obligatory motor vehicle taxes for tax payers who pays taxes served in jakarta police office south jakarta.*

***Keywords:*** *a system of samsat drive thru service, accountability deliver better public services, knowledge of taxes had not yet, obedience is obligatory of motor vehicle taxes .*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris pengaruh Sistem Samsat *Drive Thru*, Akuntabilitas Pelayanan Publik, dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini dilakukan pada kantor Samsat Polda Metro Jaya Jakarta Selatan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 80 kuesioner . Indikator yang digunakan sebanyak 20 indikator. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan metode *Purposive Sampling* teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis linier berganda yang sebelumnya dilakukan uji validitas, reabilitas, dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian membuktikan bahwa Sistem Samsat *Drive Thru* dan Akuntabilitas Pelayanan Publik tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada wajib pajak yang membayar pajak di Samsat Polda Metro Jaya Jakarta Selatan, sedangkan Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada wajib pajak yang membayar pajak di Samsat Polda Metro Jaya Jakarta Selatan.

**Kata Kunci:** Sistem Samsat *Drive Thru*, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Pengetahuan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	5
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	5
BAB II LANDASAN TEORI .....	7
2.1 Pajak .....	7
2.1.1 Pengertian Pajak .....	7
2.1.2 Fungsi Pajak .....	7
2.1.3 Jenis Pajak .....	8
2.1.4 Syarat Pemungutan Pajak .....	9
2.1.5 Asas Pemungutan Pajak .....	11
2.2 <i>Drive Thru</i> .....	11
2.3 Akuntabilitas Pelayanan Publik .....	12
2.3.1 Akuntabilitas .....	12

2.4 Pengetahuan Pajak .....	15
2.5 Kepatuhan Wajib Pajak .....	15
2.5.1 Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak .....	16
2.6 Pajak Kendaraan Bermotor .....	17
2.7 Hubungan Antar Variabel .....	18
2.7.1 Pengaruh <i>Drive Thru</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	18
2.7.2 Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	19
2.7.3 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	20
2.8 Penelitian Terdahulu .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Metode Penelitian .....	23
3.2.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	23
1. Waktu Penelitian .....	23
2. Tempat Penelitian .....	23
3.2 Desain Penelitian .....	23
3.3 Hipotesis .....	24
3.4 Variabel dan Skala Pengukuran .....	25
3.4.1 Variabel Penelitian .....	25
3.4.2 Skala Pengukuran .....	26
3.4.3 Variabel Operasional Penelitian .....	26
3.5 Metode dan teknik Pengumpulan Data .....	28
3.5.1 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.5.3 Instrumen Penelitian .....	29
3.7 Jenis Data .....	29

3.8 Populasi dan Sampel .....	30
3.8.1 Populasi .....	30
3.8.2 Sampel .....	30
3.8 Metode Analisis Data .....	30
3.8.1 Analisis Instrumen Penelitian .....	30
1. Uji Reliabilitas .....	31
2. Uji Validitas .....	31
3 Transformasi Data Ordinal ke Interval .....	31
4. Uji Asumsi Klasik .....	32
1. Uji Normalitas .....	32
2. Uji Multikolinearitas .....	32
3. Uji Heteroskedastisitas .....	32
4. Uji Auto Korelasi .....	33
5. Uji Korelasi .....	33
6. Uji Hipotesis .....	34
a. Tahap Pengujian Korelasi .....	35
b. Koefesien Determinasi .....	35
7. Analisis Regresi Linear Berganda .....	35
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN .....	37
4.1 Hasil Penelitian .....	37
4.1.1 Hasil Kuesioner yang Disebar .....	37
4.2 Karakteristik Responden .....	37
4.3 Metode Analisis Data .....	39
4.3.1 Uji Reliabilitas .....	39
4.3.2 Uji Validitas Data .....	41
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	45
4.4.1 Uji Normalitas .....	46
4.4.2 Uji Multikolonieritas .....	47

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	49
4.4.4 Uji Autokorelasi .....	50
4.5 Analisis Korelasi .....	50
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda .....	53
4.7 Pengujian Hipotesis .....	54
4.7.1 Uji Koefisien Determinasi (Adjust R <sup>2</sup> ) .....	54
4.7.2 Uji Parsial (T) .....	55
4.8 Interpretasi Hasil Penelitian .....	58
4.8.1 Pengaruh Sistem Samsat Drive True terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	58
4.8.2 Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	59
4.8.3 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	60
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

3.1 Variabel Operasional yang Digunakan Dalam Penelitian.....	29
4.1 Data Sampel Penelitian .....	37
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
4.4 Uji Reliabilitas Sistem Samsat <i>Drive Thru</i> .....	39
4.5 Uji Reliabilitas Akuntabilitas Pelayanan Publik.....	40
4.6 Uji Reliabilitas Pengetahuan Pajak .....	40
4.7 Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	41
4.8 R- Tabel.....	42
4.9 Uji Validitas Sistem Samsat <i>Drive Thru</i> .....	42
4.10 Uji Validitas Akuntabilitas Pelayanan Publik.....	43
4.11 Uji Validitas Pengetahuan Pajak.....	44
4.12 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	45
4.13 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	47
4.14 Uji Multikolinearitas .....	48
4.15 Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.16 Uji Autokorelasi .....	50
4.17 Uji korelasi.....	51
4.18 Uji Regresi Linear Berganda.....	53
4.19 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	55
4.20 Uji Parsial.....	56



## DAFTAR GAMBAR

3.1 Kerangka Pemikiran.....	24
4.1 <i>Path Analysis</i> Korelasi .....	51

