

**PENGARUH PELAYANAN PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DENGAN INSENTIF PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

(Studi Kasus Pada Samsat Kota Depok Tahun 2025)

TUGAS AKHIR

Riska Yuliani

193403416041



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2025**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam Tugas Akhir yang berjudul :

**PENGARUH PELAYANAN PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DENGAN INSENTIF PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

(Studi Kasus Pada Samsat Kota Depok Tahun 2025)

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 26 Agustus 2025



Riska Yuliani

193403416041

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH PELAYANAN PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN INSENTIF PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Kasus Pada Samsat Kota Depok Tahun 2025)**

Nama Mahasiswa : **RISKA YULIANI**

Nomor Pokok Mahasiswa : **193403416041**

Program Studi : **AKUNTANSI**

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir.

(Dr. Bambang Subiyanto, SE., M. Ak., CPA.)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi,



(Dr. Zumratul Meini, S.E., M.S.E., M.SAk.)

Jakarta, 26 Agustus 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH DIGITALISASI SISTEM
PERPAJAKAN DAN PENGETAHUAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DENGAN BIAYA
KEPATUHAN PAJAK SEBAGAI
VARIABEL MODERASI (Studi Kasus Wajib
Pajak di Kota Jakarta Selatan)**

Nama Mahasiswa : **RISKA YULIANI**

Nomor Pokok Mahasiswa : **193403416041**

Program Studi : **AKUNTANSI**

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,

(Dr. Bambang Sublyanto, SE., M. Ak., CPA.)

Ketua Penguji

Anggota Penguji

(Dr. Zumratul Meini, S.E., M.S.E., M.S.Ak.)

(Dr. Syamsudin, Ak., M. Ak.)

Menyetujui,
Dekan,



(Prof. Dr. Fidi Sugiono, S.T., S.E., M.M)

Jakarta: 26 Agustus 2025

Tanggal Lulus : 26 Agustus 2025

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN INSENTIF PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Kasus Pada Samsat Kota Depok Tahun 2025)

Oleh :

Riska Yuliani

NPM :

193403416041

Tugas Akhir dibawah bimbingan Dr. Bambang Subiyanto, SE., M. Ak., CPA.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan peran insentif perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Depok. Data menunjukkan bahwa rasio kepatuhan masih berada di bawah angka ideal, yakni sebesar 63,17% pada tahun 2023, yang mencerminkan rendahnya partisipasi fiskal masyarakat. Hasil analisis mengungkapkan bahwa baik pelayanan pajak maupun kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan. Selain itu, insentif pajak berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara pelayanan pajak dan kepatuhan, tetapi tidak memoderasi hubungan antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan berbasis kesadaran lebih dipengaruhi oleh faktor internal, bukan insentif eksternal. Temuan ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan perpajakan dan strategi edukasi kesadaran fiskal guna mengoptimalkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan mendukung keberlanjutan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor, Pelayanan Pajak, Kesadaran Pajak, Insentif Pajak, Pendapatan Asli Daerah

ABSTRACT

THE EFFECT OF TAX SERVICES AND TAXPAYER AWARENESS ON MOTOR VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE WITH TAX INCENTIVES AS A MODERATING VARIABLE

(Case Study at the Samsat Office of Depok City in 2025)

Oleh :

Riska Yuliani

NPM :

193403416041

Final Project, under the guidance of Dr. Bambang Subiyanto, SE., M. Ak., CPA.

This study aims to analyze the influence of tax services, taxpayer awareness, and the role of tax incentives on the compliance level of motor vehicle taxpayers in Depok City. Data shows that the compliance ratio remains below the ideal target, recorded at 63.17% in 2023, indicating a lack of fiscal participation among citizens. The analysis reveals that both tax services and taxpayer awareness have a positive and significant effect on compliance. Additionally, tax incentives serve as a moderating variable that strengthens the relationship between tax services and compliance but do not moderate the relationship between awareness and compliance. This indicates that awareness-based compliance is more influenced by internal factors rather than external incentives. These findings highlight the importance of improving tax service quality and implementing fiscal awareness strategies to optimize Motor Vehicle Tax (PKB) revenue and support the sustainability of Local Own-Source Revenue (PAD).

Keywords: *Taxpayer Compliance, Motor Vehicle Tax, Tax Service, Tax Awareness, Tax Incentives, Regional Original Revenue*

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang dilimpahkan kepada penulis dan teman-teman sekalian, sehingga penulis dapat menyelesaikan menyusun Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Insentif Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Samsat Kota Depok Tahun 2025)”.

Penulisan Tugas Akhir ini diajukan untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi di Universitas Nasional. Penulisan Tugas Akhir ini tidak luput dari hambatan, rintangan, dan kesulitan. Namun penulis dapat melaluinya berkat bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Zumratul Meini, S.E., M.S.E., M.S.Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Bambang Subiyanto, S.E., M.Ak, CPA, selaku Dosen Pembimbing yang saya hormati, dan yang telah bersedia untuk meluangkan waktu untuk membantu, mengarahkan dalam penyusunan Tugas Akhir, masukan, saran, dukungan dan perhatian kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Dosen Program Studi Akuntansi Universitas Nasional yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Bapak Maman dan Ibu Yeni selaku orang tua saya yang sangat saya cintai terima kasih karena selalu memberikan dukungan dan mendoakan saya.

8. Untuk rekan rekan saya yaitu Chika, Indri, Anggie, Wilda, Heni, Hani, Anggita, Khansa, Awalya, dan lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih karena selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh teman-teman mahasiswa/i S1 Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
10. Untuk pegawai BAPENDA Provinsi Jawa Barat yang telah membantu saya dalam memberikan informasi terkait untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Insentif Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Samsat Kota Depok Tahun 2025).

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, Oleh karena itu saran dan kritik sangat penulis butuhkan. Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 26 Agustus 2025



Riska Yuliani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1. Tujuan penelitian	8
2. Kegunaan Penelitian	9
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Teori Yang Terkait dengan Variabel Penelitian.....	12
1. Teori Atribusi	12
2. Pengertian Pajak	13
3. Jenis Pajak	14
4. Pajak Kendaraan Bermotor.....	15

5. Kepatuhan Wajib Pajak	15
6. Pelayanan Pajak.....	16
7. Kesadaran Wajib Pajak	16
8. Insentif Perpajakan	17
B. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	18
1. Hubungan Pelayanan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	18
2. Hubungan Kesadaran Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak	18
3. Hubungan Insentif Perpajakan sebagai variabel moderasi antara Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	19
4. Hubungan Insentif Perpajakan sebagai variabel moderasi antara Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	20
C. Hasil Penelitian yang sesuai dengan Rujukan Penelitian	21
D. Kerangka Analisis	22
E. Hipotesis	23
1. Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
3. Pengaruh Insentif Perpajakan sebagai Variabel yang Moderasi antara Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	25
4. Pengaruh Insentif Perpajakan sebagai Variabel yang Moderasi antara Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	25
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN.....	27
A. Objek Penelitian.....	27
B. Rencana dan Tahap Penelitian.....	27
C. Data Penelitian.....	28
1. Sumber dan Jenis Data Penelitian	28
2. Populasi dan Sampel	28

D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	29
1. Kuesioner (Angket)	29
E..Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
F.Metode Analisis Data.....	33
BAB IV	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Hasil Penelitian.....	40
1. Deskripsi Objek Penelitian.....	40
2. Karakteristik Responden	41
3. Analisis Statistik Deskriptif.....	44
4. Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	47
5. Uji Asumsi Klasik (Uji Multikolinearitas).....	52
6. Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	53
7. Pengujian Hipotesis.....	55
8. Pengujian Efek Moderasi	57
B. Pembahasan Penelitian	58
1. Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	58
2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	59
3. Insentif Perpajakan memoderasi pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	60
4. Insentif Perpajakan memoderasi pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	61
BAB V.....	64
KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	65

C. Keterbatasan Penelitian	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Depok Periode 2018 – 2023	3
Tabel 1. 2 Research GAP	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Rancangan dan Tahapan Penelitian	27
Tabel 3. 2 Skala Likert	30
Tabel 3. 3 Kuesioner	30
Tabel 4. 1 Jumlah WP Kota Depok Tahun 2023	40
Tabel 4. 2 Jumlah Kuesioner.....	41
Tabel 4. 3 Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel 4. 4 Usia Responden.....	42
Tabel 4. 5 Pendidikan Responden.....	43
Tabel 4. 6 Pekerjaan Responden.....	43
Tabel 4. 7 Jenis Kendaraan Responden.....	44
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan Pajak (X1)	45
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2)	45
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	46
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Insentif Perpajakan (Z)	47
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Outer Loadings</i>	49
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	49
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Cross Loading</i>	50
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	51
Tabel 4. 16 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	52
Tabel 4. 17 Hasil Uji Asumsi Klasik (Uji Multikolinearitas)	53
Tabel 4. 18 Hasil Uji R- Square (R ²).....	53
Tabel 4. 19 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i>	54
Tabel 4. 20 Hasil Uji Kecocokan Model (Model Fit)	55
Tabel 4. 21 Hasil Uji Hipotesis	56
Tabel 4. 22 Hasil Uji Moderasi	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Analisis	23
Gambar 4. 1 <i>First Order Confirmatory Factor Analysis</i>	47
Gambar 4. 2 Uji Full Model SEM Menggunakan Smart PLS	48

