



**PENGARUH DIGITALISASI PAJAK, KESADARAN WAJIB
PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Samsat Wilayah Jakarta Barat)**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

IRMA NURMALASARI

43222010039

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2026



**PENGARUH DIGITALISASI PAJAK, KESADARAN WAJIB
PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Samsat Wilayah Jakarta Barat)**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Diajukan sebagai Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana

**UNIVERSITAS
IRMA NURMALASARI
43222010039
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irma Nurmalasari

NIM : 43222010039

Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Pengaruh Digitalisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Wilayah Jakarta Barat)”

Adalah karya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 23 Februari 2026



Irma Nurmalasari

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : IRMA NURMALASARI
NIM : 43222010039
Fakultas / Program Studi : FEB / Akuntansi
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH DIGITALISASI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Samsat Wilayah Jakarta Barat)
Hasil Pengecekan Turnitin : 27%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **27%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 13 July 2026

Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/Juli/13/0000001108/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

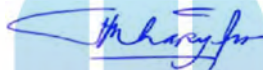
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Irma Nurmalasari
NIM : 43222010039
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Digitalisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Wilayah Jakarta Barat)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 09 Maret 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA
NIDN/NUPTK: 0311066802

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA
NIDN/NUPTK: 0307036901



Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA
NIDN/NUPTK: 0311066802

LPTA-03266221



Scan QR or [click here](#) to
Verification

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Digitalisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Wilayah Jakarta Barat)”**, dengan baik dan tepat waktu sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan karya ilmiah ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan rasa hormat, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, khususnya kepada Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si. CA selaku dosen pembimbing, atas bimbingan, ilmu, serta arahan yang telah diberikan dengan tulus selama proses penulisan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan serta bantuan selama penyusunan skripsi ini, kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Nurlis, Dra. Ak. M. Si. CA selaku Dosen Pengampu Metodologi Penelitian.
5. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu, pelayanan serta informasi kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Teruntuk kedua orang tua tercinta, Bapak Dakri dan Mama Sarini yang senantiasa mengiringi dengan do'a, kasih sayang yang tulus, menjadi sumber semangat, serta tak pernah lelah memberikan dukungan terbaik. Terima kasih telah berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, berkorban keringat, tenaga dan pikiran, meskipun tidak

sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun mereka berusaha bekerja keras demi memberikan kesempatan Pendidikan yang terbaik baik kepada kedua anaknya.

7. Kepada Deni selaku abang, Nisa sebagai kakak ipar, dan keponakan tersayang Razzan. Kehadiran kalian selalu memberi keceriaan dan semangat di tengah proses penyusunan skripsi ini. Canda tawa serta dukungan yang kalian berikan menjadi penyemangat tersendiri yang sangat berarti bagi penulis.
8. Adinda Sekar Nur Affiah, Rihadatul Aisy dan seluruh anggota Racing Club selaku teman seperjuangan sejak semester awal. Kebersamaan, tawa dan dukungan kalian menjadi berharga dalam setiap langkah penulis hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Aulia Rahma Putri Wijaya sebagai rekan satu bimbingan yang telah memberikan dampak positif bagi penulis selama proses bimbingan berlangsung. Dukungan, pertukaran ide dan semangat yang diberikan sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh rekan satu angkatan S1 Akuntansi yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini. Kebersamaan, dukungan dan semangat yang terjalin selama masa kuliah menjadi kenangan yang akan selalu dikenang dengan penuh rasa syukur.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan ke depannya. Semoga hasil dari penelitian ini bisa memberikan manfaat dan menambah pengetahuan, khususnya bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 20 Juni 2025



Irma Nurmalasari

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irma Nurmalasari
NIM : 43222010039
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Digitalisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Wilayah Jakarta Barat)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana. Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Februari 2026

Yang menyatakan,



Irma Nurmalasari

Pengaruh Digitalisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan
terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat

Wilayah Jakarta Barat)

Irma Nurmalasari

ABSTRAK

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang memiliki peran strategis dalam mendukung pembiayaan pembangunan. Namun demikian, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih menjadi permasalahan yang dihadapi pemerintah daerah, khususnya di wilayah perkotaan. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah telah melakukan berbagai upaya, antara lain melalui penerapan digitalisasi pajak, peningkatan kesadaran wajib pajak, serta perbaikan kualitas pelayanan pada kantor Samsat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Wilayah Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Samsat Wilayah Jakarta Barat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan pendekatan Accidental Sampling dengan kriteria wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar atau berdomisili di wilayah Samsat Jakarta Barat, serta telah memiliki NPWP sebagai identitas wajib pajak yang sah. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh sampel penelitian sebanyak 190 wajib pajak kendaraan bermotor. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner pada responden. Data dianalisis dengan model regresi dan diolah menggunakan SmartPLS versi 4.1.1.6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selanjutnya, kesadaran wajib pajak terbukti berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sementara itu, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: Digitalisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak, Samsat, Pajak Kendaraan Bermotor

*The Effect of Tax Digitalization, Taxpayer Awareness, and Service Quality on
Motor Vehicle Taxpayer Compliance (Case Study of the West Jakarta Samsat)*

Irma Nurmalasari

ABSTRACT

Motor vehicle tax is one of the sources of regional revenue that plays a strategic role in supporting development financing. However, the level of compliance among motor vehicle taxpayers remains an issue faced by local governments, especially in urban areas. To improve taxpayer compliance, the government has made various efforts, including through the implementation of tax digitalization, increasing taxpayer awareness, and improving service quality at the Samsat office. This study aims to analyze the effect of tax digitalization, taxpayer awareness, and service quality on motor vehicle taxpayer compliance at the West Jakarta Samsat office. This study uses a quantitative approach with a survey method. The population in this study is all motor vehicle taxpayers registered with the West Jakarta Samsat. The sampling technique used is nonprobability sampling with an accidental sampling approach, with the criteria being motor vehicle taxpayers who are registered or domiciled in the West Jakarta Samsat area and have an NPWP as a valid taxpayer identity. Based on these criteria, a sample of 190 motor vehicle taxpayers was obtained. The data used is primary data obtained through the distribution of questionnaires to respondents. The data was analyzed using a regression model and processed using SmartPLS version 4.1.1.6. The results of the study indicate that tax digitization has no effect on motor vehicle taxpayer compliance. Furthermore, taxpayer awareness has been proven to have a significant positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. Meanwhile, service quality has no effect on motor vehicle taxpayer compliance. This study is expected to serve as a consideration for local governments in formulating more effective policies to improve motor vehicle taxpayer compliance.

Keywords: *Tax Digitalization, Taxpayer Awareness, Service Quality, Taxpayer Compliance, Samsat, Motor Vehicle Taxes*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI PLAGIASI	iii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Kontribusi Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Kontribusi Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.1.1 Theory of Plannel Behavior	6
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak	7
2.1.3 Digitalisasi Pajak	8
2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak	8
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.6 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Rerangka Pemikiran	15
2.2.1 Pengaruh Digitalisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	15
2.2.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	15
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	16
2.3 Hipotesis	17

BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Definisi Operasionalisasi Variabel Dan Pengukuran Variabel	18
3.2.1 Definisi Operasional Variabel	18
3.2.2 Skala Pengukuran	22
3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian	23
3.3.1 Populasi.....	23
3.3.2 Sampel Penelitian	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5 Metode Analisis Data.....	24
3.5.1 Deskripsi Objek Penelitian	25
3.5.2 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	25
3.5.3 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Hasil	30
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	30
a. Tingkat Pengembalian Kuesioner	30
b. Profil Responden.....	30
4.1.2 Deskriptif Variabel/Statistik Deskriptif	33
4.1.3 Uji Kualitas Data	40
a. Analisis Model Pengukurann (<i>Outer Model</i>).....	40
b. Analisis Model Pengukuran (<i>Inner Model</i>)	46
4.1.4 Hasil Analisis Data	48
4.2 Pembahasan.....	48
4.2.1 Pengaruh Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	48
4.2.2 Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	49
4.2.3 Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Kota Jakarta Barat	2
Tabel 2. 1 Daftar Peneliti Sebelumnya.....	12
Tabel 3. 1 Tabel Operasional Variabel.....	20
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Kuesioner	30
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Gender	31
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	32
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	32
Tabel 4. 6 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Kepemilikan Kendaraan Bermotor	33
Tabel 4. 7 Range Hasil Survei	34
Tabel 4. 8 Pernyataan/Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor..	34
Tabel 4. 9 Pernyataan/Indikator Digitalisasi Pajak	35
Tabel 4. 10 Pernyataan/Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....	37
Tabel 4. 11 Pernyataan/Indikator Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 4. 12 Uji Convergent Validity dengan Outer Loading	40
Tabel 4. 13 Average Variance Extracted (AVE).....	43
Tabel 4. 14 Fornell Lacker Criterion	44
Tabel 4. 15 HTMT (Heterotrait Monotrait Ratio).....	44
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4. 17 Inner Collinearity	45
Tabel 4. 18 R Square	46
Tabel 4. 19 F Square.....	46
Tabel 4. 20 Hasil Pengujian Hipotesis	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rerangka Pemikiran.....	17
Gambar 3. 1 Model SmartPLS	29
Gambar 4. 1 Model Pengukuran (Outer Model) Convergent Validity.....	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Badan Pendapatan Daerah	59
Lampiran 2 Surat Balasan Badan Pendapatan Daerah	60
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner	83
Lampiran 4 Hasil Output SmartPLS	101
Lampiran 5 Dokumentasi Wajib Pajak	108
Lampiran 6 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	109

