

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN  
KEWAJIBAN MORAL TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM  
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT  
WILAYAH BEKASI**

Skripsi diajukan untuk melengkapi  
persyaratan mencapai gelar Sarjana Akuntansi

Oleh

Shinta Nurwanti

NPM: 41183403190064



Strata 1

Program Studi Akuntansi

**UNIVERSITAS ISLAM 45**

**FAKULTAS EKONOMI**

**BEKASI**

**2026**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN  
KEWAJIBAN MORAL TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM  
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR  
SAMSAT WILAYAH BEKASI**

Tanggal: 7 Mei 2026

Oleh

Shinta Nurwanti

NPM: 41183403190064

Disetujui,

Pembimbing



Dr. Vita Aprilina, S.E., M.Si., Ak.

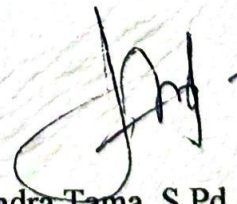
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si.

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN  
KEWAJIBAN MORAL TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM  
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR  
SAMSAT WILAYAH BEKASI**

Tanggal: 13 Mei 2026

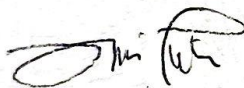
Oleh

Shinta Nurwanti

NPM: 41183403190064

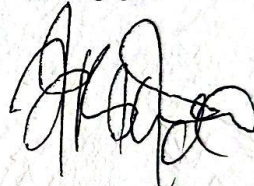
Diuji oleh,

Penguji I



Anisa Putri, S.E., M.M.

Penguji II



Dr. Ari Dewi Cahyati, S.E., M.S.A.

Mengetahui,

Pembimbing



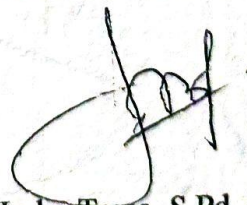
Dr. Vita Aprilina, S.E., M.Si., Ak.

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Akuntansi



Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si.

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shinta Nurwanti  
NPM : 41183403190064  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi  
E-mail : [shintanurwanti20@gmail.com](mailto:shintanurwanti20@gmail.com)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Wilayah Bekasi” bebas dari plagiarisme. Rujukan penulisan sudah sesuai dengan Teknik penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila di kemudian hari dapat dibuktikan adanya unsur plagiarism tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 29 April 2026

Yang membuat pernyataan



Shinta Nurwanti

## ABSTRAK

Shinta Nurwanti (41183403190064)

Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, dan Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Wilayah Bekasi

xv + 86 halaman + 14 tabel + 1 gambar + 2026 + 10 lampiran

**Kata kunci:** Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, Kewajiban Moral, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan populasi yaitu wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat wilayah Bekasi. Penentuan sampel ditentukan dengan metode *purposive sampling* sebanyak 100 responden. Analisis data yang digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini adalah menggunakan model regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS 26.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## ***ABSTRACT***

Shinta Nurwanti (41183403190064)

*The Effect of Tax Service, Tax Socialization, and Moral Obligation on Taxpayer Compliance in Paying Motor Vehicle Tax at the Bekasi Regional SAMSAT Office*

*xv + 86 pages + 14 tables + 1 figures + 2026 + 10 appendices*

**Keywords:** *Tax Service, Tax Socialization, Moral Obligation, Taxpayer Compliance, Motor Vehicle Tax*

*This study aims to determine the effect of tax authorities services on taxpayer compliance, the effect of tax socialization on taxpayer compliance, and moral obligations on taxpayer compliance. This study is a quantitative study with a population of motor vehicle taxpayers at the Bekasi regional SAMSAT office. The sample was determined by the purposive sampling method with 100 respondents. Data analysis used to process the data in this study is using a multiple linear regression model using the SPSS 26.0 application. The results of this study indicate that tax authorities services have a positive and significant effect on taxpayer compliance, tax socialization has a positive and significant effect on taxpayer compliance, and moral obligations have a positive and significant effect on taxpayer compliance.*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assalamualaikum wr. wb.*

*Alhamdulillah* *rabbil 'alamin*, dengan memanjatkan segala puji syukur hanya kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan ridho-Nya saya berhasil menyelesaikan penulisan skripsi berjudul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Wilayah Bekasi”** sesuai dengan waktu yang diharapkan.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi. Pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan, bimbingan, dan arahan kepada:

1. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
2. Bapak Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Dr. Vita Aprilina, S.E., M.Si., Ak selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
5. Dosen dan semua staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi yang telah membantu kelancaran administrasi selama pembelajaran dan proses penulisan skripsi.
6. Bapak dan mama tersayang terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan moral maupun materi, serta motivasi yang tiada henti kepada penulis.

7. Kepada adik-adikku Mega Fildza Rahayu dan Siti Fadillah Pratiwi terimakasih karena selalu support yang tiada hentinya baik secara materi maupun nonmateri, yang selalu mengingatkan untuk terus semangat dalam menyelesaikan tugas akhir penulis.
8. M. Azizir Rohim tersayang terima kasih yang sebesar-besarnya kepada suami tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, perhatian, serta semangat yang tiada henti kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran, pengertian, dan motivasi yang selalu diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Muhammad Alief Syazani terima kasih yang sebesar-besarnya kepada anakku tercinta, yang selalu menjadi alasan utama penulis untuk terus berjuang dan tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini. Kehadiran dan senyumanmu menjadi sumber kekuatan dan semangat bagi penulis dalam setiap proses yang dilalui. Semoga segala usaha yang penulis lakukan dapat menjadi contoh dan kebanggaan untukmu di masa depan.
10. Teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada *Taylor Swift* terkhusus kepada lagu-lagu pada album *fearless, red, speak now, folklore, midnights* dan *reputation* yang telah menemani saya dalam proses pengerjaan penelitian ini dan *quotes* penyemangat nya "*life can be heavy, especially if you try to carry it all at once. Part of growing up and moving into new chapters of your life is about catch and release. What i mean by that is, knowing what things to keep, and what things to release. You can't carry all thing. Decide what is yours to hold and let the rest go.*"
12. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for beliving in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for always being a giver and trying give more than i receive. I wanna thank me for trying to do more right than wrong. I wanna thank me for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

*wassalamualaikum wr.wb.*

Bekasi, 29 April 2026

Shinta Nurwanti

## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.3.1 Tujuan.....	5
1.3.2 Manfaat .....	6
1.4 Sistematika Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Pelayanan Fiskus .....	10
2.1.2 Sosialisasi Perpajakan .....	11
2.1.3 Kewajiban Moral.....	12
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak .....	13
2.1.5 Pajak Kendaraan Bermotor .....	14
2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Kerangka Pemikiran.....	19
2.3 Hipotesis.....	20
2.3.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	20
2.3.2 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	21
2.3.3 Pengaruh Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	24
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian .....	25
3.3 Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel.....	25
3.3.1 Variabel Dependen .....	25
3.3.2 Variabel Independen.....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	30
3.6 Populasi dan Sampel .....	30
3.7 Teknik Analisis Data .....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil Penelitian .....	36
4.1.1 Profil Responden.....	36
4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	38
4.3 Uji Validitas.....	40
4.4 Uji Reliabilitas .....	41
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	42
4.5.1 Uji Normalitas .....	42
4.5.2 Uji Multikolinearitas .....	43
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	43
4.6 Uji Hipotesis .....	44
4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
4.6.2 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	46
4.6.3 Uji F .....	46
4.6.4 Uji T .....	47
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	49
4.7.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Wilayah Bekasi .....	49
4.7.2 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Wilayah Bekasi.....	50

4.7.3 Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Wilayah Bekasi .....	51
BAB V PENUTUP .....	52
5.1 Kesimpulan .....	52
5.2 Saran.....	52
5.2.1 Bagi Kantor Samsat Wilayah Bekasi .....	52
5.2.2 Bagi Wajib Pajak.....	53
DAFTAR PUSTAKA .....	54
DAFTAR LAMPIRAN .....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Wilayah Bekasi .....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1 Pengukuran Variabel Dependen .....	26
Tabel 3.2 Pengukuran Variabel Independen .....	28
Tabel 4.1 Data Responden Penelitian.....	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas .....	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	41
Tabel 4.5.1 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov- Smirnov</i> .....	42
Tabel 4.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
Tabel 4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	44
Tabel 4.6.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
Tabel 4.6.2 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	46
Tabel 4.6.3 Hasil Uji F .....	47
Tabel 4.6.4 Hasil Uji T .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir .....	20
------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner.....	59
Lampiran 2. Data Kuesioner Penelitian .....	63
Lampiran 3. Deskripsi Data Responden.....	73
Lampiran 4. Hasil Pengujian Validitas.....	75
Lampiran 5. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	79
Lampiran 6. Hasil Pengujian Asumsi Klasik .....	80
Lampiran 7. Hasil Pengujian Hipotesis.....	80
Lampiran 8. Surat Keputusan Bimbingan Skripsi.....	84
Lampiran 9. Kartu Seminar Proposal Penelitian Skripsi .....	85
Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup.....	86