

**PERSEPSI WAJIB PAJAK TERHADAP IMPLEMENTASI
SISTEM PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MELALUI LAYANAN DRIVE-THRU TERHADAP
KEPUASAN DI LINGKUNGAN SEKOLAH STAF
DAN KOMANDO ANGKATAN LAUT
(SESKOAL)**

SKRIPSI

Oleh :

ALIF DEVA MAHENDRA

2132150051



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2025**

**PERSEPSI WAJIB PAJAK TERHADAP IMPLEMENTASI
SISTEM PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MELALUI LAYANAN DRIVE-THRU TERHADAP
KEPUASAN DI LINGKUNGAN SEKOLAH STAF
DAN KOMANDO ANGKATAN LAUT
(SESKOAL)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi (S.Ak.) pada Program Studi Akuntansi Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia

Oleh :

ALIF DEVA MAHENDRA

2132150051



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2025**



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alif Deva Mahendra

NIM : 2132150051

Program Studi : S-1 Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Persepsi Wajib Pajak Terhadap Implementasi Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Drive-Thru terhadap Kepuasan di Lingkungan Sekolah Staf dan Komando Angkatan Laut (SESKOAL)" adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi skripsi saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Jakarta, 28 Juni 2025



Alif Deva Mahendra



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi:

Persepsi Wajib Pajak Terhadap Implementasi Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Drive-Thru terhadap Kepuasan di Lingkungan Sekolah Staf dan Komando Angkatan Laut (SESKOAL)

Oleh:

Nama : Alif Deva Mahendra
NIM : 2132150051
Program Studi : S-1 Akuntansi
Peminatan : Perpajakan

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi S-1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 28 Juni 2025

Menyetujui:

Pembimbing I

(Dr. Juaniva Sidharta, S.E., M.Si.)
NIDN: 0326067006

Pembimbing II

(Desideria Regina, S.E., M.M.)
NIDN: 0306126101

Ketua Program Studi S-1 Akuntansi

(Frangky Yosua Sitorus, S.E., M.M., Ak)
NIDN: 0323026904



Dekan

(Dr. Ir. Ktut Silvanita Mangani, M.A.)
NIDN: 0015096301



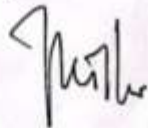
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Pada Senin, 28 Juni 2025 telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi S-1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Alif Deva Mahendra
NIM : 2132150051
Program Studi : S-1 Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Skripsi yang berjudul "Persepsi Wajib Pajak Terhadap Implementasi Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Drive-Thru terhadap Kepuasan di Lingkungan Sekolah Staf dan Komando Angkatan Laut (SESKOAL)" oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1 Johnson Pakpahan, SE., M.Si.	Sebagai Ketua	
2 Milko Hutabarat, SE., M.Si.	Sebagai Anggota	
3 Dr. Juaniva Sidharta, SE., M.Si.	Sebagai Anggota	

Jakarta, 28 Juni 2025



PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alif Deva Mahendra
NIM : 2132150051
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S-1 Akuntansi
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : Persepsi Wajib Pajak Terhadap Implementasi Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Drive-Thru terhadap Kepuasan di Lingkungan Sekolah Staf dan Komando Angkatan Laut (SESKOAL).

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Skripsi tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 28 Juni 2025

Yang menyatakan



Alif Deva Mahendra

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, penulis menyampaikan penghargaan atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan serta kesempatan dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul *Persepsi Wajib Pajak Terhadap Implementasi Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Drive-Thru terhadap Kepuasan di Lingkungan Sekolah Staf dan Komando Angkatan Laut (SESKOAL)*. dapat selesai tepat waktu. Rendahnya kepatuhan pembayaran PKB selama ini didorong oleh beberapa faktor, seperti antrean yang panjang, prosedur birokrasi yang kompleks, serta kurangnya kesadaran masyarakat akan urgensi pembayaran pajak secara tepat waktu. Untuk mengatasi persoalan tersebut, pemerintah telah merancang dan mengimplementasikan inovasi dalam sistem pembayaran PKB, Salah satunya melalui penerapan layanan *drive – thru* yang bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi dan mengurangi waktu tunggu. Penelitian ini diarahkan untuk menganalisis efektivitas layanan *drive – thru* dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran PKB, mengidentifikasi serta menganalisis berbagai kendala yang muncul selama implementasi, serta mengembangkan strategi optimalisasi guna memaksimalkan sistem pemungutan pajak tersebut. Pelaksanaan penelitian dilakukan di lingkungan kantor Sekolah Staf dan Komando Angkatan Laut (Seskoal) yang berlokasi di Cipulir, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan, Dengan staf yang bekerja di institusi tersebut sebagai wajib pajak yang menggunakan fasilitas tersebut. Estimasi waktu penelitian ini, diperkirakan berlangsung selama kurang lebih dua bulan, dimulai dari bulan April hingga Mei 2025. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perbaikan sistem pemungutan PKB serta meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat dan efisien.

Penulis menyadari bahwa isi dan penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk saran, masukan, maupun kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan guna

menyempurnakan karya ini di masa mendatang. Terwujudnya skripsi ini tentu bukanlah hasil dari usaha penulis semata, melainkan merupakan buah dari dukungan, kerja sama, serta kontribusi berbagai pihak. Dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Ayahanda Rakidi dan Ibunda Soleha Dewi Astuti, terima kasih atas segala perjuangan, kasih sayang, motivasi, doa, dan dukungan yang tak pernah henti diberikan kepada penulis. Berkat bimbingan, cinta, serta semangat yang selalu Ayah dan Ibu tanamkan, penulis mampu menyelesaikan studi hingga meraih gelar sarjana. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada adik tercinta, Fahisha Rahmadhita, yang senantiasa memberikan doa serta motivasi yang turut membangkitkan semangat dan memudahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Dhaniswara K. Hardjono, SH., MH., MBA selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia
3. Ibu Dr. Ir. Ktut Silvanita, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia
4. Bapak Frangky Yosua Sitorus., SE., MM., Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia.
5. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada Ibu Dr. Juaniva Sidharta, SE., M.Si selaku dosen pembimbing satu yang dengan bijaksana dan penuh keikhlasan telah memberikan saran, kritik, serta arahan yang membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, serta kepada Ibu Desideria Regina, SE., MM. selaku dosen pembimbing dua yang dengan penuh dedikasi meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama proses perkuliahan, yang menjadi bekal berharga bagi penulis hingga mampu menyelesaikan penyusunan penelitian ini.

7. Fascal Rizki Abdillah, sahabat penulis yang selalu hadir dalam berbagai situasi, baik suka maupun duka, serta tak henti memberikan semangat dan dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Rekan-rekan mahasiswa utamanya dari Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Indonesia atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan serta penyelesaian penyusunan skripsi ini.
9. Staf akademik di Universitas Kristen Indonesia yang telah membantu penulis melalui pelayanan informasi dan administrasi selama menjalani masa studi.
10. Terakhir, ucapan terima kasih penulis tujukan kepada diri sendiri atas keteguhan, kesabaran, dan semangat yang terus dijaga hingga skripsi ini berhasil diselesaikan.

Penulis menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya atas segala bentuk bantuan dan perhatian dari seluruh pihak yang telah memberikan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Sebagai penutup, penulis mengucapkan terima kasih dengan penuh rasa syukur.

Jakarta, 28 Juni 2025

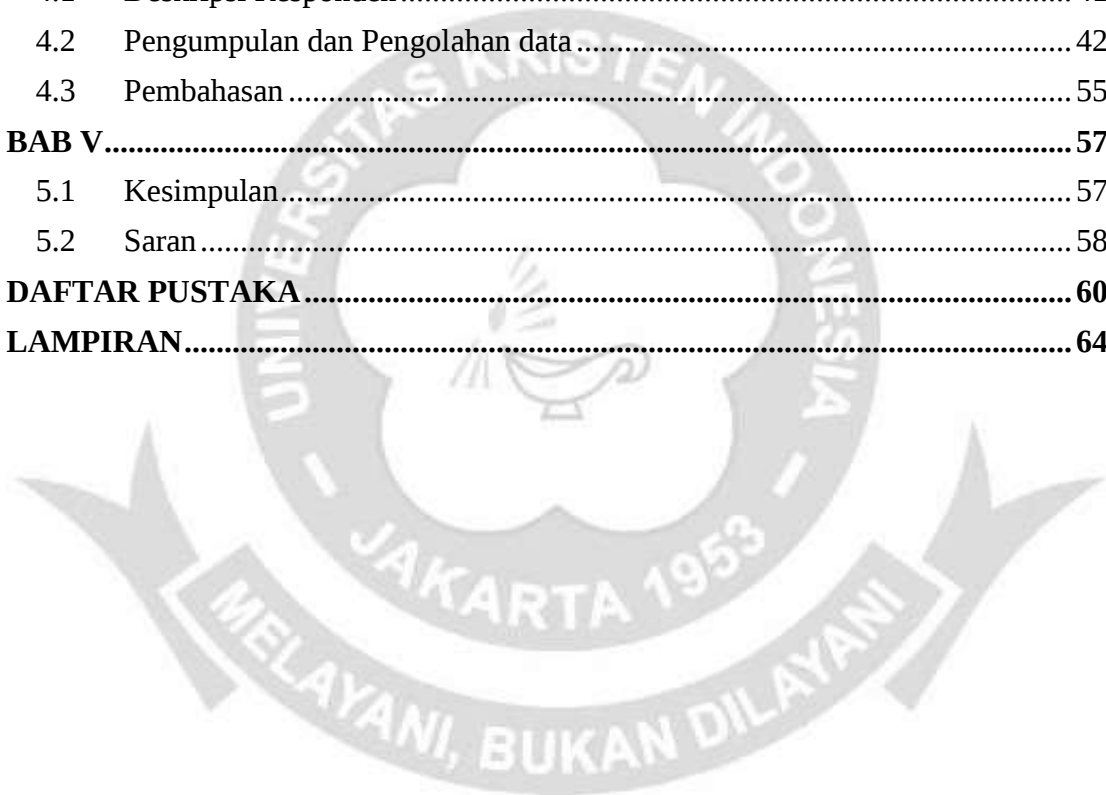


Alif Deva Mahendra

DAFTAR ISI

SAMPUL	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iv
PERNYATAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
1.6 Keterbatasan Penelitian	7
BAB II	8
2.1 Perpajakan	8
2.2 Sistem Pemungutan PKB	11
2.3 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	14
2.4 Drive – thru	16
2.5 Kepuasan Wajib Pajak.....	19
2.6 Persepsi.....	21
2.7 Kerangka Pemikiran	24
2.8 Hipotesis	24
BAB III.....	26

3.1	Lokasi, Subjek, dan Waktu Penelitian.....	26
3.2	Populasi dan Sampel	26
3.3	Pendekatan Penelitian.....	27
3.4	Metode Pengumpulan Data	28
3.5	Sumber Data	29
3.6	Definisi Operasional dan Indakator Variabel	30
3.7	Metode Analisis Data	32
BAB IV		41
4.1	Deskripsi Responden.....	41
4.2	Pengumpulan dan Pengolahan data.....	42
4.3	Pembahasan	55
BAB V		57
5.1	Kesimpulan.....	57
5.2	Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN		64



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1.....	31
Tabel 3. 2.....	32
Tabel 3. 3.....	35
Tabel 4. 1	41
Tabel 4. 2.....	42
Tabel 4. 3.....	43
Tabel 4. 4.....	45
Tabel 4. 5.....	46
Tabel 4. 6.....	47
Tabel 4. 7.....	48
Tabel 4. 8.....	48
Tabel 4. 9.....	49
Tabel 4. 10.....	50
Tabel 4. 11.....	51
Tabel 4. 12.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4. 1 Uji Normalitas	42
Gambar 4. 2 Uji Scatterplot	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner	64
Lampiran 1. 2 Kuisoner.....	68
Lampiran 1. 3 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	69



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Persepsi Wajib Pajak Terhadap Implementasi Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Drive-Thru terhadap Kepuasan di Lingkungan Sekolah Staf dan Komando Angkatan Laut (SESKOAL). Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh rendahnya tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar PKB yang disebabkan oleh keterbatasan layanan konvensional seperti antrean panjang dan proses administrative yang lambat. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 83 responden yang merupakan wajib pajak aktif dan pengguna layanan drive-thru di lingkungan SESKOAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara langsung, implementasi sistem pemungutan PKB tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (nilai signifikansi 0.134), sedangkan layanan drive-thru berpengaruh signifikan dan positif (nilai signifikansi 0.000) dengan kontribusi sebesar 43.1% terhadap kepuasan wajib pajak. Analisis jalur (path analysis) memperlihatkan bahwa layanan drive-thru berperan sebagai variabel intervening dengan pengaruh tidak langsung sebesar 0.332, lebih tinggi dibanding pengaruh langsung sebesar 0.166. temuan ini mengindikasikan bahwa optimalisasi layanan drive-thru sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung efektivitas pemungutan PKB. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis pada pengembangan sistem perpajakan berbasis inovasi pelayanan serta masukan praktis bagi instansi pemerintah dalam meningkatkan pendapatan daerah dan kepuasan masyarakat melalui digitalisasi layanan. Hasil penelitian diharapkan menjadi referensi strategis dalam pengambilan kebijakan pelayanan publik yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak.

Kata kunci : drive-thru, implementasi, kepuasan, pajak, PKB

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the taxpayer perceptions on the implementation of the Motor Vehicle Tax (PKB) collection system through the drive-thru service on taxpayer satisfaction in the environment of the Indonesian Navy's Staff and Comamand School (SESKOAL). The background of the study is based on the low compliance rate of the public in paying PKB, primarily due to limitations in conventional services such as long queues and slow administrative processes. A descriptive quantitative approach was used, with data collected through questionnaires distributed to 83 respondents who are active taxpayers and users of the drive-thru service at SESKOAL. The results show that the direct implementation of the PKB collection system does not significantly affect taxpayer satisfaction (significance value 0.134), while the drive-thru service has a significant and positive effect (Significance value 0.000) contributing 43.1% to taxpayer satisfaction. Path analysis reveals that the drive-thru service functions as an intervening variabel with an indirect effect of 0.332, which is higher than the direct effect of 0.166. These findings indicate that optimizing the drive-thru service is crucial to improving the quality of public services and supporting the effevtiveness of PKB collection. This study contributes theoretically to the development of taxation systems through service innovation and provides practical input for government agencies in enhancing regional revenue and public satisfaction through service digitalization. The research findings are expected to serve as a strategic reference for formulating more efficient and responsive public service policies that meet the needs of taxpayers.

Keywords : drive-thru, implementation, satisfaction, tax, PKB