

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
DAN SISTEM SAMSAT DRIVE THRU TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(STUDI KASUS DI SAMSAT SELURUH KOTA SURABAYA)**



Oleh :

MOCH. ROMADHON

NBI: 1221900035

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
DAN SISTEM SAMSAT DRIVE THRU TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(STUDI KASUS DI SAMSAT SELURUH KOTA SURABAYA)**



Oleh:

Moch. Romadhon

NBI: 1221900035

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
DAN SISTEM SAMSAT DRIVE THRU TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(STUDI KASUS DI SAMSAT SELURUH KOTA SURABAYA)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Akuntansi
Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

Oleh:

**Moch. Romadhon
NBI: 1221900035**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Moch. Romadhon

NBI : 1221900035

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

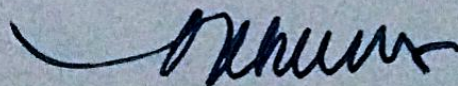
Program Studi : Akuntansi

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Samsat Seluruh Kota Surabaya)

Surabaya, 12 Juli 2023

Mengetahui/ Menyetujui

Pembimbing,



Dr. Ontot Murwato S,MM.,Ak.,CA.,CMA

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Moch. Romadhon (L)
2. NBI : 1221900035
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Akuntansi
5. NIK (KTP) : 3526181802950004
6. Alamat Rumah (KTP) : Jl Kunti 67 B, Kel. Sidotopo, Kec. Semampir
Kota Surabaya

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Samsat Seluruh Kota Surabaya) adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan, dan pemikiran saya sendiri, danbukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pemyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 12 Juli 2023

Yang Membuat,



(Moch. Romadhon)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Moch. Romadhon

NBI : 1221900035

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Jenis Karya : ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Samsat Seluruh Kota Surabaya)”

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 2 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



(Moch. Romadhon)

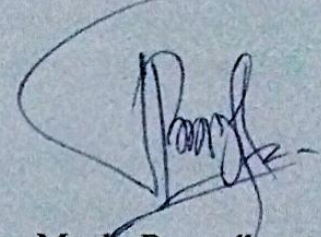
KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan nikmat rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Samsat Seluruh Kota Surabaya)” dengan baik. Saya mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada:

1. Dr. Ontot Murwanto S., MM., CA., CMA., CPA selaku dosen pembimbing saya yang telah banyak membantu memberikan pengarahan dan bimbingan serta ilmu-ilmu dan wawasan yang bermanfaat. Saya ucapkan terima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, dan memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada peneliti selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dra. Cholis Hidayati MBA, Ak., CA. Selaku Kepala Program Studi Akuntansi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Muhammad Taufiq Hidayat, S.E., M.M. Selaku dosen pengajar mata kuliah konsentrasi Akuntansi Sektor Publik yang telah banyak memberikan pengetahuan, ilmu Akuntansi Sektor Publik kepada penulis.
6. Kedua Orang Tua penulis yang tak hentinya memberikan do'a dan kasih sayang kepada penulis.
7. Sahabat-sahabat penulis tercinta: Suluhwati, Hj. Lilik Hendarwati, Maulidah Narastri, Wahyuni Maimunah, M. Rizky Romadon, Melani Putri. Atas perhatian, motivasi, dan dukungan yang diberikan selama ini.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan. Namu demikian merupakan harapan bagi penulis bila karya tulis ini dapat memberikan manfaat yakni berupa sumbangan pengetahuan bagi orang lain.

Surabaya, 15 Juni 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Moch. Romadhon', with a large, sweeping loop on the left side.

Moch. Romadhon

ABSTRAK

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PALAYANAN DAN SISTEM SAMSAT DRIVE THRU TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS DI SAMSAT SELURUH KOTA SURABAYA)

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya merupakan kontribusi positif yang salah satu fungsinya untuk retribusi pendapatan untuk kepentingan umum. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sistem samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Metode pengumpulan data digunakan yaitu dengan menyebarkan kuesioner pada sampel yang telah ditentukan di Samsat seluruh kota Surabaya. Teknik pemilihan sampel menggunakan teknik random sampling dengan wajib pajak kendaraan bermotor sebagai subjek penelitian. Jumlah sampel dihimpun sebanyak 90 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sistem samsat drive thru maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sistem samsat drive thru masing-masing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Samsat seluruh kota Surabaya.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sistem Samsat *Drive Thru*

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF TAXPAYER AWARENESS, SERVICE QUALITY AND THE DRIVE THRU SAMSAT SYSTEM ON MOTORIZED VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE (CASE STUDY AT SAMSAT THROUGHOUT THE CITY OF SURABAYA)

Taxpayer compliance in carrying out its obligations is a positive contribution, one of whose functions is to levy revenue for the public interest. The purpose of this study was to determine the effect of taxpayer awareness, service quality, and the samsat drive thru system on motor vehicle taxpayer compliance.

The data collection method used is by distributing questionnaires to a predetermined sample at Samsat throughout the city of Surabaya. The sample selection technique uses random sampling techniques with motorized vehicle taxpayers as the research subject. The number of samples collected was 90 respondents.

The results showed that the higher the taxpayer awareness, service quality, and drive thru samsat system, the higher the compliance of motor vehicle taxpayers. The variables of taxpayer awareness, service quality, and the samsat drive thru system each have a positive effect on the compliance of motorized vehicle taxpayers at Samsat throughout the city of Surabaya.

Keywords: *Taxpayer Awareness, Service Quality, Samsat Drive Thru System*

RINGKASAN

Indonesia hingga saat ini sebagai negara berkembang terus membangun untuk memenuhi fasilitas publik sebagai sarana penting bagi masyarakat. Sumber-sumber penerimaan negara berasal dari sektor pajak, denda, kekayaan alam, bea dan cukai, kontribusi, royalti, retribusi, iuran, sumbangan, laba dari Badan Usaha Milik Negara / Daerah dan sumber-sumber lainnya yang turut berkontribusi demi membangun negeri. Salah satu pajak yang dikeluarkan pemerintah merupakan pajak daerah. Pajak daerah adalah suatu sumber dana bagi pemerintah daerah sebagai sumber pembangunan daerah. Menurut Undang-undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, pajak daerah ialah sesuatu iuran wajib pada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran penduduknya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Tujuan peneliti melakukan penelitian ini untuk mengetahui keterkaitan antar variabel independen (kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sistem samsat drive thru) dan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). Data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer yaitu dengan menyebarkan kuesioner pada responden yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan tiga variabel bebas yang dihadapkan dengan satu variabel terikat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kesadaran WP (wajib pajak) merupakan suatu kondisi dimana WP (wajib pajak) tidak terdapat unsur paksaan dari berbagai pihak untuk melaksanakan pembayaran pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan meningkatnya kesadaran wajib pajak, maka meningkat pula kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya. Begitu juga dengan variabel kualitas layanan di mana hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak Samsat Kota Surabaya, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel ketiga yakni Samsat Drive Thru juga mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Saran bagi SAMSAT di Surabaya, Jawa Timur maupun Samsat lainnya yang tersebar di seluruh Indonesia agar melakukan peningkatan layanan secara berlanjut. Hal demikian dimaksud agar dapat meningkatkan penerimaan negara khususnya di sektor Pajak Kendaraan Bermotor. Peningkatan pendapatan pajak negara tentu menjadi manfaat untuk kita semua warga negara Indonesia karena pajak akan kembali pada kita seperti fasilitas umum dan menunjang keberlangsungan Negara Republik Indonesia tercinta. Kemudian untuk seluruh pemilik kendaraan diharapkan semakin patuh dalam menjalankan kewajibannya khususnya di sektor Pajak Kendaraan Bermotor sekaligus memberikan sumbangsih positif terhadap negara.

SUMMARY

Indonesia until now as a developing country continues to build to fulfill public facilities as important facilities for society. Sources of state revenue come from the sectors of taxes, fines, natural resources, customs and excise, contributions, royalties, levies, fees, donations, profits from State/Regional Owned Enterprises and other sources that contribute to developing the country. One of the taxes issued by the government is a local tax. Local taxes are a source of funds for local governments as a source of regional development. According to Law Number 7 of 2021 concerning the Harmonization of Tax Regulations, regional tax is a mandatory contribution to the region that is owed by individuals or entities that are coercive based on the law, by not getting compensation directly and used for regional needs for the greatest benefit of the region. the prosperity of the population.

The method used in this research is a quantitative method. The purpose of the researchers in conducting this study was to determine the relationship between the independent variables (taxpayer awareness, service quality and the drive thru samsat system) and the dependent variable (taxpayer compliance). The data used in this study is primary data by distributing questionnaires to respondents who are motor vehicle taxpayers in the city of Surabaya. The data analysis method in this study uses multiple linear regression with three independent variables confronted with one dependent variable.

The results of the study show that taxpayer awareness has a positive effect on motor vehicle tax compliance. Awareness of WP (taxpayer) is a condition where WP (taxpayer) does not have an element of coercion from various parties to carry out tax payments in accordance with applicable regulations. With the increasing awareness of taxpayers, the compliance of motor vehicle taxpayers in the city of Surabaya also increases. Likewise with the service quality variable where the results show that service quality has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. The higher the quality of service provided by the Surabaya City Samsat tax officer, the higher the motor vehicle taxpayer compliance. The third variable, Samsat Drive Thru, also has a positive influence on motor vehicle taxpayer compliance.

Suggestions for SAMSAT in Surabaya, East Java and other Samsats spread throughout Indonesia to continuously improve services. This is intended to increase state revenue, especially in the Motor Vehicle Tax sector. Increasing state tax revenue is of course a benefit for all of us Indonesian citizens because taxes will return to us like public facilities and support the sustainability of our beloved Republic of

Indonesia. Then for all vehicle owners it is hoped that they will be more obedient in carrying out their obligations, especially in the Motor Vehicle Tax sector while at the same time making a positive contribution to the state

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
RINGKASAN	xi
<i>SUMMARY</i>	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Pengertian Pajak	9
2.2 Fungsi Pajak	9
2.3 Jenis Pajak	10
2.4 Sistem Pemungutan Pajak	11
2.5 Teori Behaviour	12
2.6 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	13
2.7 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	15

2.8 Kesadaran Wajib Pajak	16
2.9 Kualitas Pelayanan	17
2.10 Sistem drive thru	19
2.11 Penelitian Terdahulu	19
2.12 Hubungan Antar Variabel	23
2.13 Kerangka Konseptual	25
2.14 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.3 Jenis dan Sumber Data	27
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data	28
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional	29
3.6.1 Definisi Variabel	29
3.6.2 Definisi Operasional	30
3.7 Proses Teknik Analisis Data	32
3.7.1 Uji Validitas	32
3.7.2 Uji Reliabilitas	33
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	33
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	34
3.7.5 Uji Hipotesis	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.1.1 Tempat dan Waktu Objek Penelitian	37
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	37
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	39
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	40
4.5 Uji Asumsi Klasik	41
4.6 Uji Kelayakan Model	43

4.7 Uji t.....	44
4.8 Pembahasan.....	45
BAB V PENUTUP.....	49
5.1 Simpulan	49
5.2 Keterbatasan	49
5.3 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	25
---------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Tunggalan Objek Pajak Kendaraan Bermotor di kota Surabaya 2019-2022	2
Tabel 1. 2 Data Penerimaan PKB BAPENDA JATIM 2019-2022	6
Tabel 3. 1 Daftar Skala Likert	29
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif	38
Tabel 4. 3 Pengujian Validitas Instrumen 90 Responden	39
Tabel 4. 4 Hasil Perhitungan Reliabilitas 90 Responden	40
Tabel 4. 5 Model Regresi	40
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Uji Normalitas menggunakan K-S	41
Tabel 4. 7 Nilai Tollerance dan Variance Inflation Factor (VIF).....	42
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	43
Tabel 4. 9 Hasil Uji F	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi	44
Tabel 4. 11 Hasil Uji t	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kusioner Penelitian.....	55
Lampiran 2 Kartu Bimbingan	58