

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN SAMSAT CORNER DAN
PENGARUHNYA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR KOTA YOGYAKARTA**

(studi Empiris Samsat Corner GALERIA MALL Kota Yogyakarta)

**ANALYSIS OF SAMSAT CORNER SERVICE FACTORS AND THEIR EFFECT ON
MOTOR VEHICLE TAX COMPLIANCE IN YOGYAKARTA**

(Empirical study of Samsat Corner GALERIA MALL Yogyakarta City)



Disusun Oleh :

BIMA YOKANDITA

20170420372

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya:

Nama : BIMA YOKANDITA

Nomor mahasiswa : 20170420372

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN SAMSAT CORNER DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR KOTA YOGYAKARTA(studi Empiris Samsat Corner GALERIA MALL Kota Yogyakarta)”. tidak ada karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu universitas, dan sejauh yang penulis tahu, tidak ada karya atau opini yang pernah ditulis atau pendapat yang di diterbitkan oleh orang lain dan disebutkan dalam daftar pustaka . skripsi penulis akan dibatalkan jika diketahui bahwa karya atau pendapat orang lain diketahui telah ditulis atau dipublikasikan dalam skripsi ini.

Yogyakarta



Bima Yokandita

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan Kesehatan, rahmat, hidayah, rezeki dan semua yang kita butuhkan
2. Ibuku tercinta Naila Subariah S. Pd. Bapakku tercinta Prawito dan adikku Niken Ardita. Terimakasih atas doa, motivasi, semangat , kasih sayang dan dukungan.
3. Bapak dosen pembimbing saya bapak Alek Murtin, SE, M.Si., Ak., CA. yang selalu membimbing , mengarahkan, memberi masukan, serta selalu sbar membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman seperjuanganku kelas H Akuntansi 2017 yang sudah berjuang dan menuntut ilmu Bersama.
5. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan banyak sekali ilmu serta pengalaman yang sangat berharga.
6. Untuk teman, sahabat semua yang tidak dapat saya sebut satu-persatu terimakasih banyak untuk doa dan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Terimakasih kepada kota Yogyakarta yang telah memberikan pengalaman hidup yang sangat berarti.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karunianya sehingga skripsi dengan judul berjudul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN SAMSAT CORNER DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR KOTA YOGYAKARTA(studi Empiris Samsat Corner GALERIA MALL Kota Yogyakarta)”. Dapat di selesaikan dalam keadaan baik. Sholawat serta salam selalu kita panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun kita dari jaman jahiliah ke jaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini merupakan syarat guna memperoleh gelar sarjana Akuntansi pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada samsat corner.

Penyelesaian skripsi ini tidak dapat terlepas dari bimbingan dan dukungan dari banyak pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kekuatan, dan kelancaran dalam melaksanakan studi ini.
2. Bapak ibu dan juga keluarga yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak dosen pembimbing saya bapak Alek Murtin, SE, M.Si., Ak., CA. yang selalu membimbing, mengarahkan, memberi masukan, serta selalu sabar membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Dyah Ekaari SJ, M.sc., Ak., CA. selaku Kepala Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama proses perkuliahan.
6. Seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak di samsat corner, yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
7. Teman-teman yang telah mendoakan, memberi semangat, dukungan, dan motivasi kepada penulis.

8. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan penulis satu per satu, yang selalu memberikan semangat, dukungan, masukan, dan bantuannya dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi mendapatkan hasil yang lebih baik. Penulis berharap semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat bagi siapapun yang membacanya.

Yogyakarta



Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	v
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIR	xvi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. BATASAN MASALAH	7
C. RUMUSAN MASALAH	8
D. TUJUAN PENELITIAN	8
E. MANFAAT PENELITIAN	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
A. LANDASAN TEORI	10
B. PENURUNAN HIPOTESIS	20
MODEL PENELITIAN	25
BAB III	26
METODE PENELITIAN	26
A. OBJEK PENELITIAN	26
B. JENIS DATA	26
C. TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	26
E. DEFINISI OPRASIONAL VARIABEL	27
F. UJI KUALITAS INSTRUMEN DAN ANALISIS DATA	32
G. UJI ASUMSI KLASIK	33
H. UJI HIPOTESIS	35
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37

A. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	37
B. KARAKTERISTIK RESPONDEN	38
C. UJI KUALITAS INSTRUMENT DAN ANALISIS DATA	41
D. UJI ASUMSI KLASIK	45
E. UJI HIPOTESIS	48
F. PEMBAHASAN	55
BAB V	62
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, IMPLIKASI DAN SARAN	62
A. SIMPULAN	62
B. KETERBATASAN PENELITIAN	63
C. IMPLIKASI	63
D. SARAN	64
DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR GAMBAR

[Gambar 2.1](#)..... 25

DAFTAR TABEL

Tabel2.1.....	14
Tabel 4.1.....	37
Tabel 4.2.....	38
Tabel 4.3.....	38
Tabel 4.4.....	39
Tabel 4.5.....	40
Tabel 4.6.....	40
Tabel 4.7.....	41
Tabel 4.8.....	43
Tabel 4.9.....	45
Tabel 4.10.....	46
Tabel 4.11.....	47
Tabel 4.12.....	48
Tabel 4.13.....	49
tabel 4.14.....	51
Tabel 4.15.....	53
Tabel 4.16.....	54

DAFTAR LAMPIR

Lampiran 1. Kuesioner penelitian.....	70
Lampiran 2. Karakteristik responden	76
Lampiran 3a. kesadaran wajib pajak	81
Lampiran 3b. kualitas pelayanan.....	85
Lampiran 3c. sosialisasi perpajakan	88
Lampiran 3d. program samsat corner.....	92
Lampiran 3e. kepatuhan wajib pajak	95
Lampiran 4. Hasil uji statistik deskriptif, uji validitas dan uji realibilitas descriptiv.....	99
Lampiran 5. Data induk	109
Lampiran 6. Hasil uji asumsi klasik.....	112
Lampiran 7. Hasil uji hipotesis.....	114
Lampiran 8. Surat izin penelitian.....	116
Lampiran 9. Turnitin.....	117