

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS, DAN TARIF
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Empiris Pada Kantor SAMSAT Kota Yogyakarta)**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES, AND TARIFFS
ON TAX MANDATORY COMPLIANCE IN PAYING MOTOR VEHICLE
TAXES
(Empirical Study at SAMSAT Yogyakarta City Office)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



UMY

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

Oleh:

M. ALFIO AUGUSTINO

20150420340

**PRODI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2020**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : M. Alfio Augustino

Nomor Mahasiswa : 20150420340

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN TARIF TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Yogyakarta)”** tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, Juni 2020

M. Alfio Augustino

PERSEMBAHAN

Skripsi ini Saya persembahkan untuk...

Kedua Orang Tua yaitu,

Ibu Linda Eryati dan Bapak Erwinof

Yang selalu memberi doa dan semangat.

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Tarif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi pemerintah dalam meningkatkan kinerja dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT atas segala nikmat kesehatan, kemudahan dan kelancaran dari segala urusan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Rizal Yaya., Dr. S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Ahim Abdurrahim, Dr. S.E., M.Si., Akt., SAS., CA selaku Kepala Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Bapak Alek Murtin, S.E., M.Si., Ak., CA selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Ibu dan Bapak yang selalu mendukung melalui doa, memberi kasih sayang, semangat, untuk selalu sabar dan bersyukur dalam melakukan segala hal.
7. Kakakku, Tia Putri yang selalu memberikan dukungan doa, semangat, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Untuk seluruh keluarga yang selalu mendukung dan member bantuan tanpa kenal waktu dan jarak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Untuk teman-temanku Husna, Husni, Naufal, Afif, Heru, Bagas, Reza, Singgih, Bayu, Owi, Fadil, Ramli, Gema, yang selalu memberi bantuan dan dukungan dalam hal semangat, doa, canda tawa kalian menjadi semangat dalam menulis skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang memberikan bantuan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi penulis agar dapat belajar lebih baik lagi untuk kedepannya dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Juni 2020

Penulis

M. Alfio Augustino

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. <i>Theory of Planned Behavior</i>	11
2. Teori Daya Pikul	13
3. Pajak	14
4. Pajak Daerah	15
5. Pajak Kendaraan Bermotor	16
6. Kepatuhan Membayar Pajak	17
7. Kualitas Layanan	18
8. Fasilitas	20
9. Tarif	22

	B. Pengembangan Hipotesis	23
	C. Metode Penelitian	28
BAB III	METODA PENELITIAN	29
	A. Obyek/Subyek Penelitian	29
	B. Jenis dan Sumber Data	29
	C. Teknik Pengambilan Sampel	30
	D. Teknik Pengumpulan Data	30
	E. Skala Pengukuran	30
	F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
	G. Uji Kualitas Data	34
	H. Uji Asumsi Klasik	35
	I. Uji Hipotesis	36
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
	A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian	39
	B. Uji Kualitas Data	43
	C. Uji Asumsi Klasik	46
	D. Uji Hipotesis	49
	E. Pembahasan	54
BAB V	KESIMPULAN SARAN DAN KETERBATASAN	
	PENELITIAN	57
	A. Kesimpulan	57
	B. Saran	57
	C. Keterbatasan Penelitian	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1 Skala Likerts	30
4.1 Analisis Pengembalian Kuisisioner	39
4.2 Hasil Uji Validitas	43
4.3 Hasil Uji Realibilitas	46
4.4 Hasil Uji Normalitas	47
4.5 Hasil Uji Multikolinearitas	48
4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	50
4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	51
4.9 Hasil uji Nilai F	52
4.10 Hasil Uji Hipotesis	52

DAFTAR GAMBAR

2.1	Bagian Model Penelitian	28
4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	40
4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42

