



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

Pengaruh Insentif Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem Samsat *Online*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat

Siti Khoiriyah
181600054

Dosen Pembimbing
Nurdina, SE., M.S.A

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022

**Pengaruh Insentif Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem
Samsat *Online*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kantor Bersama
Samsat Surabaya Barat**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.AK)
Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

SITI KHOIRIYAH

NIM : 181600054

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Insentif Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem Samsat *Online*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Siti Khoiriyah
- b. Nim : 181600054
- c. Program Studi : Akuntansi
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak diuji :

Tanggal : 20 Juli 2022

Dosen Pembimbing,



Nurdina, S.E., MSA

NPP. 1609816/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Insentif Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem Samsat *Online*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Siti Khoiriyah
- b. NIM : 181600054
- c. Program Studi : Akuntansi
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat E-mail : Khoiriyahh1@gmail.com

Mengetahui
Ketua Program Studi



Nurdina, S.E., M.S.A
NPP : 1609816/DY

Surabaya, \ Agustus 2022
Dosen Pembimbing,



Nurdina, S.E., M.S.A
NPP : 1609816/DY

Menyetujui
Dekan



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM
NPP : 0709494/DY

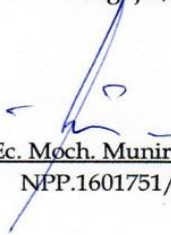
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui Panitia Ujian Skripsi Sarjana
Ekonomi Progam Studi Akuntansi Fakultas Eknomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Hari : *Senin*
Tanggal : 1 Agustus
Tahun : 2022

Mengetahui,

Penguji I,



Dr. Drs. Ec. Moch. Munir Rachman, M.Si.
NPP.1601751/DY

Penguji II,



Yuli Kurnia Firdausia, S.E., M.Ak.
NPP. 1507731/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Khoiriyah

NIM : 181600054

Program Studi : Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Insentif Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem Samsat *Online*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat " yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2022 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar - benarnya.



Surabaya, Agustus 2022
Mahasiswa,

Siti Khoiriyah

NIM : 181600054

KATA PENGANTAR

AlhamdulillahRobbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul :“ **Pengaruh Insentif Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem Samsat Online, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat** ”.

Terselesainya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., MSM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Ibu Nurdina, S.E., MSA selaku Ketua Prodi Studi Akuntansi Universitas Adi Bauana Surabaya.
4. Selama proses penulisan hingga Ibu Nurdina, S.E., MSA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan motivasi serta do'a serta ilmu bermanfaat selama penulis duduk dibangku perkuliahan
6. Kedua Orang tua saya dan keluarga, terima kasih atas dukungan yang diberikan
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 10 Agustus 2022

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Siti Khoiriyah'. The signature is stylized, with a small 'S' in a circle at the beginning and a horizontal line at the end.

Siti Khoiriyah

MOTTO

“Tak ada jalan pintas ke tempat yang layak”
(Beverly Sills)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 <i>Theory Of Planned Behavior</i>	16
2.2.2 Insentif Pajak Kendaraan Bermotor.....	17
2.2.3 Sistem Samsat <i>Online</i>	19
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.5 Peningkatan Pendapatan Asli Daerah.....	24
2.3 Kerangka Konseptual.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
2.4.1 Pengaruh Insentif Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah.....	26

2.4.2 Pengaruh Sistem Samsat <i>Online</i> Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah.....	27
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Rancangan Penelitian.....	29
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.2.1 Populasi.....	30
3.2.2 Sampel.....	30
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.3.1 Jenis Data.....	31
3.3.2 Sumber Data.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel....	33
3.5.1 Variabel Penelitian.....	33
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.6 Teknik Analisis Data.....	36
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	36
3.6.2 Uji Validitas.....	36
3.6.3 Uji Reabilitas.....	37
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.6.6 Uji Hipotesis.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum.....	41
4.2 Struktur Organisasi.....	42
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	45
4.3.1 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X dan Y.....	45
4.4 Uji Validitas.....	55
4.5 Uji Reliabilitas.....	60

4.6. Uji Asumsi Klasik.....	62
4.6.1 Uji Normalitas.....	62
4.6.2 Uji Multikolinieritas.....	50
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	64
4.6.4 Uji Autokorekasi.....	64
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
4.8 Uji Hipotesis.....	67
4.8.1 Uji F.....	67
4.8.2 Uji t.....	67
4.8.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	68
4.9 Pembahasan.....	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penerimaan PAD 2017-2021.....	1
Tabel 1.2 Data Penerimaan PKB 2017-2021.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Data Obyek Kendaraan Bermotor 2021.....	30
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Insentif PKB Indikator Pengetahuan Insentif PKB.....	45
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Insentif PKB Indikator Kegunaan.....	46
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Sistem Samsat <i>Online</i> Indikator cepat.....	47
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Sistem Samsat <i>Online</i> Indikator Efisien.....	48
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Sistem Samsat <i>Online</i> Indikator Aman.....	49
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Indikator Ketanggapan.....	50
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Indikator Jaminan.....	51
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Indikator Empati.....	52
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Peningkatan PAD Indikator Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor.....	53
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Peningkatan PAD Indikator Manfaat.....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Insentif PKB Indikator Pengetahuan Insentif PKB.....	55

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Insentif PKB Indikator Kegunaan.....	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Samsat <i>Online</i> Indikator cepat.....	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Samsat <i>Online</i> Indikator Efisien.....	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Samsat <i>Online</i> Indikator Aman.....	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Ketanggapan.....	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Jaminan.....	58
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Empati.....	59
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Variabel Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Indikator Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor.....	59
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Variabel Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Indikator Manfaat.....	60
Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Insentif PKB.....	60
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sistem Samsat <i>Online</i>	61
Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.24 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Peningkatan Pendapatan Asli Daerah.....	62
Tabel 4.25 Uji Normalitas.....	63
Tabel 4.26 Uji Multikolinieritas.....	63
Tabel 4.27 Uji Heteroskedastisitas.....	64
Tabel 4.28 Uji Autokorelasi.....	65
Tabel 4.29 Analisis Regresi Linear Berganda.....	65

Tabel 4.30 Uji F.....	67
Tabel 4.31 Uji t.....	67
Tabel 4.32 Uji R square.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	29
Gambar 3.2 Kategori Skala Likert.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Berita Acara Ujian Proposal Skripsi.....	81
Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	82
Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi.....	83
Lampiran 4 Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi.....	84
Lampiran 5 Surat Pengantar Plagiasi.....	85
Lampiran 6 Surat Pernyataan Bebas Plagiasi Artikel.....	86
Lampiran 7 Kuesioner.....	87
Lampiran 8 Tabel Tabulasi.....	88
Lampiran 9 Hasil Olah Data SPSS.....	108
Lampiran 10 Tabel <i>Durbin Watson</i>	126
Lampiran 11 t Tabel.....	127
Lampiran 12 Surat Ijin Penelitian.....	128