



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

PENGARUH KESADARAN MEMBAYAR PKB DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS PADA *DRIVE THRU* KANTOR BERSAMA SAMSAT DAERAH SIDOARJO)

REZA AZORA

151600243

**Dosen Pembimbing :
Drs. Sugijanto, M.Ak**

Bayu Adi, SE.MSA, AK.

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

2018

**PENGARUH KESADARAN MEMBAYAR PKB DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI
KASUS PADA *DRIVE THRU* KANTOR BERSAMA SAMSAT
DAERAH SIDOARJO)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S. Ak) Program
Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi
Buana Surabaya

REZA AZORA

NIM : 151600243

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2018**

Lampiran 2 : Lembar Persetujuan

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal :

Dosen Pembimbing I,



Drs. Sugijanto, M.Ak
NIP/NPP : 501487Dy

Dosen Pembimbing II,



Bayu Adi, SE.MSA, AK
NIP/NPP : 1108957/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Membayar PKB, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada *Drive Thru* Kantor Bersama SAMSAT Daerah Sidoarjo)

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Reza Azora
- b. NIM : 15 - 160 - 0243
- c. Program Studi : Akuntansi
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuana Surabaya
- e. Alamat e-mail : rezaazora00@gmail.com

Mengetahui,
Dosen Pembimbing I,



Drs. Sugijanto, M.Ak
NIP/NPP : 501487DY

Surabaya, 12 April 2019
Dosen Pembimbing II,



Bayu Adi, SE, MSA, AK
NIP/NPP : 1108957/DY

Menyetujui

Ketua Program Studi,



Dekan Fakultas Ekonomi,

Dra. Sri Istikhroh, M.Si
NIP/NPP: 19671019.199203.2001



Dra. Martha Suardiyah, SE, M.Ak
NIP/NPP.8603112/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya

Pada Hari : Minggu
Tanggal : 28 April
Tahun : 2019

Penguji I,



Dra. Siti Istikhoro, M.Si
NIP: 19671019.199203.2001

Penguji II,



Dr. M. Afrizal M., SE., Ak.MSA., CA.ACPA
NIP/NPP:1509745/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Reza Azora
NIM : 15-160-0243
Program Studi : Akuntansi
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Kesadaran Membayar PKB Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada *Drive Thru* Kantor Bersama SAMSAT Daerah Sidoarjo)" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S. Ak) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018/2019 bersifat original

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

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya

Surabaya, 12 April 2019



Reza Azora
NIM : 15-160-0243

HALAMAN MOTTO

“ Impian Milik Kita, Namun Takdir Milik Allah ”

“ Sesungguhnya kehidupan dunia itu hanyalah permainan dan senda gurau. Jika kamu beriman serta bertakwa, Allah akan memberikan pahala kepadamu, dan Dia tidak akan meminta hartamu” (QS. Muhammad:36)

“Dan apabila hambaku bertanya kepadamu (Muhammad) tentang Aku, maka sesungguhnya Aku dekat. Aku kabulkan permohonan orang yang berdoa apabila dia berdoa kepada-Ku... (QS. Al Baqarah:186)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tuaku yang
sangat kucintai

Adik-adikku tersayang

Sahabat semua yang menyayangiku

Teman-teman seangkatan “ AKT F 2015”

Untuk Almamaterku UNIPA Surabaya

Dan untuk semua yang telah memberikan support dan doa yang
tulus tanpa pamrih

Thank you so much

KATA PENGANTAR

AlhamdulillahRobbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Kesadaran Membayar PKB, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada *Drive Thru* Kantor Bersama SAMSAT Daerah Sidoarjo)". Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Djoko Adi Waluyo, S.T., M.M., DBA selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Ibu Dra. Siti Istikhoroh, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Ibu Dra. Martha Suhardiyah, SE., M.Ak, selaku Ketua Prodi Studi Akuntansi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Drs. Sugijanto, M.Ak. serta Bapak Bayu Adi, SE.MSA, AK., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat.
6. Keluarga UPT Badan Pendapatan Daerah Jawa Timur Sidoarjo, KB. Samsat Sidoarjo Kota serta KB. Samsat

Sidoarjo Krian, khususnya Ibu Dra. Heni Dianawati selaku Sub Bagian Tata Usaha

7. Teruntuk kedua orang tua saya yang saya cintai, terima kasih atas doa-doa dan dukungannya selama ini, tanpa beliau saya bukan apa-apa.
8. Teman seperjuangan Winda, Emi, Ima, Meli, Lela, Nanda, Maya, Indah, Diana, yang menemani peneliti dalam keadaan suka maupun duka, memberikan motivasi dan semangat dalam pengerjaan skripsi hingga akhir.
9. Rekan-rekan seperjuanganku angkatan 2015 teruntuk Akuntansi F, keluarga baru KKN Bakalan 2019. *See you on top*
10. Semua keluarga, teman-teman, dan berbagai pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dengan ikhlas dalam penyelesaian skripsi ini

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, 12 April 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Berita Acara Ujian Skripsi	iv
Surat Pernyataan Keaslian	v
Halaman Motto	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Abstrak	ix
Abstrack.....	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Pajak	13
2.2.2 Fungsi Pajak	15
2.2.3 Jenis Pajak	16
2.2.4 Sistem Pemungutan Pajak	18
2.2.5 Pajak Daerah	19
2.2.6 Jenis Pajak Daerah	20
2.2.7 Pajak Kendaraan Bermotor	25
2.2.8 Tarif Pajak Kendaaraan Bermotor	26

2.2.9	Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor.....	28
2.2.10	Kesadaran Membayar PKB	28
2.2.11	Kualitas Pelayanan.....	30
2.2.12	Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	33
2.2.13	Kesadaran Membayar PKB terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	35
2.2.14	Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	37
2.3	Kerangka Konseptual.....	39
2.4	Hipotesis	40
2.4.1	Kesadaran Membayar pkb terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bemotor	40
2.4.2	Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bemotor	41
2.4.3	Layanan Samsat <i>Drive Thru</i> terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bemotor	42

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian	43
3.1.1	Jenis Penelitian.....	45
3.1.2	Lokasi Penelitian.....	45
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	45
3.2.1	Populasi Penelitian.....	45
3.2.2	Sampel Penelitian	45
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampling.....	46
3.3	Jenis dan Sumber Data	47
3.3.1	Jenis Data	47
3.3.2	Sumber Data.....	47
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.5	Varabel Penelitian dan	

Definisi Operasional Variabel	50
3.5.1 Variabel Penelitian	50
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	51
3.6 Teknik Analisis Data	52
3.6.1 Uji Validitas	54
3.6.2 Uji Reliabilitas	54
3.7 Metode Analisis Data	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	65
4.1.1 Sejarah Singkat Samsat	65
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Bersama Samsat Sidoarjo.....	68
4.1.3 Diskripsi Data	68
4.2 Gambaran Umum Karakteristik Responden	69
4.3 Pengujian dan Hasil Analisis Data	73
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel	73
4.3.1.1 Kategori Penilaian Variabel	73
4.3.2 Uji Kualitas Data.....	74
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	78
4.3.4 Hasil Pengujian Regresi Liner Berganda.....	81
4.3.5 Pengujian Hipotesis.....	83
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Pajak Daerah Tahun 2016-2017.....	5
Tabel 3.1 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	55
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	70
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif.....	73
Tabel 4.5 Kategori Penilaian Variabel	74
Tabel 4.6 Uji Validitas Kesadaran Membayar PKB	75
Tabel 4.7 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	75
Tabel 4.9 Uji Validitas Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 4.11 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	78
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	82
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (t)	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	40
Gambar 3.1 Racangan Penelitian	44
Gambar 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	70
Gambar 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Umur	71
Gambar 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	72
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	81

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat keterangan ijin penelitian
- Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 : Berita Acara Revisi Skripsi
- Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 : Data Kuesioner
- Lampiran 6 : Statistik Deskriptif
- Lampiran 7 : Hasil Uji Kualitas Data
- Lampiran 8 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9 : Hasil Uji Hipotesis