

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SAMSAT CORNER GALERIA MALL
TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

SKRIPSI



Disusun oleh:
Yolanda Rambu Sabati
12120034

Program Studi Akuntansi
Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana
Yogyakarta
2016

*Disetujui untuk diuji
17 Oktober 2016*

Jurnal
Maharani

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SAMSAT CORNER GALERIA
MALL TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Bisnis
Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Disusun oleh:

DUTA WACANA
Yolanda Rambu Sabati

12120034

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI AKUNTANSI

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SAMSAT CORNER GALERIA MALL
TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

YOLANDA RAMU SABATI

12120034

dalam Ujian Skripsi Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi pada tanggal 01 NOV 2016

Nama Dosen

Tanda Tangan

4. Astuti Yuli Setyani, SE., M.Si. Ak., CA



5. Dra. Putriana Kristanti, MM., Akt., CA



6. Maharani Dhian Kusumawati, SE., M.Sc., Ak., CA



Yogyakarta, 03 NOV 2016

Disahkan Oleh:

Dekan,

Ketua Program Studi,



Dr. Singgih Santoso, M.M.



Dra. Putriana Kristanti, MM., Akt., CA

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SAMSAT CORNER GALERIA MALL TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikat dari karya pihak orang lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 2016



Yolanda Rambu Sabati

Nim : 12120034

HALAMAN MOTTO

Diberkatilah orang yang mengandalkan TUHAN, yang menaruh harapannya pada
TUHAN!

(Yeremia 17:7)

Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam
segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan
syukur

(Filipi 4:6)

Berdoa dan berserah, jangan pernah menyerah. Apapun yang engkau minta
dengan penuh keyakinan dan kepercayaan kepada Tuhan, pasti Tuhan akan
kabulkan dengan cara Tuhan yang tak terselami.

(Umbu Dingu Dedi)

Pertolongan Tuhan tidak terlalu lambat ataupun cepat nak, tetapi pertolongan
Tuhan selalu tepat pada waktunya. Tugas kita adalah yakini dan percaya dengan
setiap proses yang Tuhan berikan karena Tuhan lebih tahu yang terbaik untuk
anak-anakNya yang selalu berserah kepada Tuhan.

(Margaretha Rambu Podu)

Akan ada waktu dan cara Tuhan yang tepat untuk kau bisa merasakan semua
kebahagiaan dan kemenangan atas apa yang sudah kau perjuangkan. Tetap
bersyukur dan nikmati semua proses yang kau lalui saat ini, karena segala sesuatu
sudah disediakan Tuhan dengan caranya yang luar biasa.

(Yolanda Rambu Sabati)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Seluruh perjuangan, usaha, kerja keras dan doa serta hasil dari skripsi ini saya persembahkan bagi kedua orang tua, adik-adik serta seluruh keluarga dan pihak yang telah mendukung saya dalam proses menyelesaikan skripsi ini dari awal sampai akhir.

©UKDW

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus dengan rahmatnya yang sungguh mulia dan baik penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Corner Galeria Mall Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini:

1. Puji Syukur dan terimakasih kepada Yesus Kristus yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Terimakasih untuk Bapak dan Mama (Umbu Dingu Dedi dan Margaretha Rambu Podu) untuk setiap dukungan, doa, kesabaran dan cinta kasih yang tak terhingga serta telah mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Maharani Dhian Kusumawati, SE, M.Sc., Ak., CA. dan Ibu Dra. Agustini Dyah Respati, MBA selaku dosen pembimbing yang selalu sabar, memberikan motivasi dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Adik-adikku tercinta Arends Umbu Reda Anabuni, Jeanette Rambu Kabida dan Albert Umbu Madiata yang selalu memberikan perhatian dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Kakek dan nenek tercinta (Umbu Reda Anabuni, Rambu Kabida dan Rambu Moha) yang selalu mendoakan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Sahabat-sahabat terkasih Margie, Ratna, Widia, Anastasya dan Dessy yang selalu mendukung, memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Kepada saudara-saudaraku tercinta di Jogja kakak Debby, kakak Ellen, kakak Ana, Sinta, Melan, Andri Bulle, Febry, Mendy dan Bang Rangga, terimakasih untuk setiap motivasi dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada teman-teman Kos Pak Toyo lantai 2 terimakasih untuk kebersamaan kita selama empat tahun. Terimakasih juga telah memberikan rasa nyaman kepada penulis dan selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman seperjuangan Prodi Akuntansi terkhususnya Stefimelda, Elsa dan Alvin yang juga telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada keluarga besar Sandlewood UKDW, terimakasih untuk setiap dukungan, masukan serta motivasi kepada penulis. Kalian adalah keluarga kedua saya disini, terimakasih sekali lagi untuk setiap bantuan dan kebersamaan kita.
11. Kepada Pemerintah Daerah Yogyakarta khususnya Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA) yang telah membantu memberikan informasi kepada penulis untuk melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.

12. Kepada Samsat Corner Galeria Mall Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi yang berguna dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Terimakasih kepada Almamater Universitas Kristen Duta Wacana khususnya Akuntansi angkatan 2012 untuk kebersamaan kita selama empat tahun.

Akhir kata penulis berharap agar hasil penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Saran dan kritik dapat diberikan kepada penulis sebagai perbaikan dalam pelaporan skripsi.

Yogyakarta, 3 Oktober 2016

Yolanda Rambu Sabati

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengajuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Keaslian Skripsi.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvii
Abstrak.....	xviii
BAB I - PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kontribusi Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penelitian.....	6

BAB II – TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teoritis.....	7
2.1.1 Definisi Pajak.....	7
2.1.2 Pajak Kendaraan Bermotor.....	8
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.4 Kepatuhan Membayar Pajak.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	16

BAB III – METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Metode Pemilihan Sampel.....	20
3.2 Jenis Data.....	21
3.3 Lokasi Penelitian.....	21
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran.....	21
3.4.1 Variabel Independen.....	21
3.4.2 Variabel Dependen.....	22
3.4.3 Kerangka Penelitian.....	23
3.5 Alat Pengumpulan Data.....	23

3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	27
3.6.1 Uji Validitas.....	27
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.7 Alat Analisis Data.....	29
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	29
3.7.2 Model Regresi.....	29
3.7.3 Uji Signifikan (Uji t).....	30
 BAB IV – HASIL PENELITIAN	
4.1 Profil Responden.....	31
4.2 Hasil Uji Instrumen.....	36
4.2.1 Uji Validitas.....	36
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	37
4.3 Statistik Deskriptif.....	38
4.4 Uji Hipotesis.....	40
4.5 Pembahasan Hasil.....	42
 BAB V – KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	45
 DAFTAR PUSTAKA	

LAMPIRAN

©UKDW

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Modifikasi Pertanyaan Kuesioner.....	24
Tabel 3.2 Bobot Pertanyaan Skala Likert.....	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	29
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif.....	38
Tabel 4.5 Hasil Uji t.....	40

©UKDW

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Penelitian.....	23
------------------------------------	----

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Penelitian
2. Kuesioner
3. Profil Responden
4. Hasil Validitas dan Reliabilitas
5. Hasil Regresi
6. Hasil Statistik Deskriptif

©UKDW

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SAMSAT CORNER GALERIA MALL TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Yolanda Rambu Sabati

Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana

Abstrak

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu jenis Pajak Daerah. Pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan pada kantor Samsat. Selain itu, terdapat layanan pajak yang disediakan oleh pemerintah daerah untuk dapat mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, yaitu Samsat Corner. Samsat Corner merupakan layanan pajak yang beroperasi di pusat perbelanjaan. Pemerintah daerah Yogyakarta memiliki layanan Samsat Corner yang bertempat di Galeria Mall Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan di Samsat Corner Galeria Mall terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Variabel kualitas pelayanan terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Data penelitian diperoleh peneliti secara langsung dengan cara membagikan kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak pada Samsat Corner Galleria Mall. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 161 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah *tangibles* dan *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor, *reliability* dan *assurance* berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor dan *empathy* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SAMSAT CORNER GALERIA MALL TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Yolanda Rambu Sabati

Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana

Abstract

Motorized Vehicle Tax is a kind of Local Taxes and it can be paid in Samsat Office. Besides, there is a tax service which is provided by Local Government so people can pay Motorized Vehicle Tax easily, that is Samsat Corner. Samsat Corner is a tax service that operates in the center of a mall. Samsat Corner of DI Yogyakarta Local Government is located Galleria Mall Yogyakarta. The purpose of this research is to know the impact of service quality in Samsat Corner to compliance of taxpayers in paying their motorized vehicle tax. Variable that are use in this research about service quality are *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy*. This research data is collected by researcher from distributing the questionnaire to Motorized Vehicle Taxpayers in Samsat Corner of Galleria Mall. The number of this research respondent is 161 respondents. Analysis which is used in this research is multiple linear analysis. The result of this research is tangibles and responsiveness have no effect to the compliance of taxpayers in paying the motorized vehicle tax, reliability and assurance have positive effect to compliance of taxpayers in paying the motorized vehicle tax, and empathy has negative effect to the compliance of taxpayers in paying the motorized vehicle tax.

Keywords: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* and compliance of taxpayers in paying Motorized Vehicle Ta

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SAMSAT CORNER GALERIA MALL TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Yolanda Rambu Sabati

Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana

Abstrak

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu jenis Pajak Daerah. Pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan pada kantor Samsat. Selain itu, terdapat layanan pajak yang disediakan oleh pemerintah daerah untuk dapat mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, yaitu Samsat Corner. Samsat Corner merupakan layanan pajak yang beroperasi di pusat perbelanjaan. Pemerintah daerah Yogyakarta memiliki layanan Samsat Corner yang bertempat di Galeria Mall Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan di Samsat Corner Galeria Mall terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Variabel kualitas pelayanan terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Data penelitian diperoleh peneliti secara langsung dengan cara membagikan kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak pada Samsat Corner Galleria Mall. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 161 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah *tangibles* dan *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor, *reliability* dan *assurance* berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor dan *empathy* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SAMSAT CORNER GALERIA MALL TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Yolanda Rambu Sabati

Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana

Abstract

Motorized Vehicle Tax is a kind of Local Taxes and it can be paid in Samsat Office. Besides, there is a tax service which is provided by Local Government so people can pay Motorized Vehicle Tax easily, that is Samsat Corner. Samsat Corner is a tax service that operates in the center of a mall. Samsat Corner of DI Yogyakarta Local Government is located Galleria Mall Yogyakarta. The purpose of this research is to know the impact of service quality in Samsat Corner to compliance of taxpayers in paying their motorized vehicle tax. Variable that are use in this research about service quality are *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy*. This research data is collected by researcher from distributing the questionnaire to Motorized Vehicle Taxpayers in Samsat Corner of Galleria Mall. The number of this research respondent is 161 respondents. Analysis which is used in this research is multiple linear analysis. The result of this research is tangibles and responsiveness have no effect to the compliance of taxpayers in paying the motorized vehicle tax, reliability and assurance have positive effect to compliance of taxpayers in paying the motorized vehicle tax, and empathy has negative effect to the compliance of taxpayers in paying the motorized vehicle tax.

Keywords: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* and compliance of taxpayers in paying Motorized Vehicle Ta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam upaya untuk membangun suatu bangsa dan negara pasti membutuhkan biaya yang tidak sedikit untuk kelangsungan pembangunan negara tersebut agar warga negara atau masyarakatnya menjadi sejahtera dan aman. Biaya yang diperlukan untuk pembangunan tersebut dapat berasal dari sumber daya ataupun iuran dari masyarakat. Bentuk pembangunan negara yang perlu diperhatikan untuk dapat mensejahterakan masyarakatnya meliputi beberapa aspek, seperti infrastruktur negara yang lebih baik, membuat kelestarian lingkungan hidup dan budaya serta pengadaan alat transportasi yang dapat digunakan bersama oleh masyarakat. Salah satu bentuk iuran masyarakat untuk dapat membangun pembangunan negara adalah pajak. Pajak merupakan salah satu indikator yang dapat membantu pembangunan suatu negara, karena pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang cukup besar. Pajak memiliki sifat yang memaksa, sehingga masyarakat dituntut untuk membayar pajak. Pajak juga merupakan salah satu sumber penerimaan negara.

Salah satu jenis pajak yang dapat membantu pemasukan pendapatan negara adalah pajak daerah. Pajak daerah merupakan salah satu indikator penting untuk meningkatkan kemandirian pemerintah daerah di bidang keuangan melalui Pendapatan Asli Daerah. Pajak Daerah adalah kontribusi wajib pajak kepada daerah yang juga sudah diatur oleh undang-undang dengan tidak mendapatkan

imbalan secara langsung dan digunakan untuk kemakmuran rakyat. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah diatur dalam Undang-Undang No. 28 tahun 2009.

Dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 dijelaskan tentang jenis pajak daerah yang dibagi menjadi dua bagian, yaitu: (1). Pajak Provinsi, terdiri dari: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air permukaan, dan Pajak Rokok. (2). Pajak Kabupaten/Kota, terdiri dari: Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Dari beberapa jenis pajak daerah diatas, salah satu jenis pajak yang memberikan kontribusi dalam membiayai pembangunan daerah adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang mengharuskan setiap wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar kontribusi kepada daerahnya dengan membayar pajak. Saat ini, sudah tersedia layanan masyarakat yang dapat mempermudah setiap wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor, yaitu adanya Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). SAMSAT merupakan sistem kerjasama antara Kepolisian Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja dalam satu atap atau dalam satu layanan kerja. Dalam Kantor SAMSAT akan melayani penerbitan pembuatan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan). Dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT, wajib pajak selalu ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik, aman, nyaman, terjangkau dan cepat. SAMSAT menyediakan berbagai layanan untuk

mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak, sama halnya seperti Pemerintah Daerah Provinsi D.I Yogyakarta (Pemda DIY) menyediakan layanan pajak yang dapat membantu dan mempermudah wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Layanan pajak yang disediakan oleh Pemda DIY adalah Samsat Corner. Menurut Peraturan bersama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Kepolisian Daerah Istimewa Jogjakarta dan Direktur Operasi PT. Jasa Raharja Samsat Corner adalah

“Samsat Corner adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ pada kantor bersama SAMSAT dengan menggunakan sistem jaringan interkoneksi dan memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi tanpa terikat pada domisilinya”

Kata lain dari Samsat Corner adalah Samsat Online System. Samsat Corner Galeria Mall dibentuk oleh Pemda DIY yang bekerjasama dengan Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta dan perusahaan asuransi Jasa Raharja (Persero). Samsat Corner bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak, karena dengan adanya Samsat Corner ini wajib pajak tidak harus antri atau menunggu lama untuk membayar pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT. Selain itu, maksud dan tujuan Pemda DIY menyediakan layanan pajak Samsat Corner untuk dapat membantu para wajib pajak yang tidak memiliki waktu di pagi hari untuk membayar pajak karena alasan kerja dan Samsat Corner melayani setiap hari dari pagi sampai malam hari. Dengan begitu setiap wajib pajak memiliki kesempatan untuk membayar pajak tanpa harus menunggu ataupun membayar di kantor SAMSAT. Setiap wajib pajak yang berdomisili di Provinsi D.I Yogyakarta bisa membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Corner Galeria Mall. Seperti telah dijelaskan diatas, pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak daerah yang

merupakan salah satu pendapatan daerah. Setiap pembayaran yang dilakukan oleh wajib pajak di Samsat Corner Galeria Mall datanya secara otomatis masuk kepada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset. Jadi berapapun wajib pajak yang melakukan pembayaran di hari tersebut semua datanya sudah masuk ke kantor Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Provinsi DIY. Samsat Corner Galeria Mall memiliki karyawan dari setiap kabupaten di Provinsi D.I Yogyakarta yang memiliki shift secara bergantian setiap hari. Selain itu Samsat Corner juga memiliki karyawan dari Kepolisian Yogyakarta dan karyawan Bank BPD Yogyakarta, sehingga setiap pembayaran yang dilakukan oleh wajib pajak langsung masuk ke kas daerah yang merupakan pendapatan daerah. Dengan disediakannya layanan pajak ini, diharapkan wajib pajak akan merasa semakin mudah dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Keberadaan Samsat Corner ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Parasuraman et al (1988), ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *Tangibles* (Bukti Fisik/Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

Dalam penelitian ini, penulis meneliti tentang kualitas pelayanan yang ada pada Samsat Corner yang tersedia di Galeria Mall Jogjakarta. Penulis meneliti apakah dengan terpenuhinya dimensi kualitas pelayanan yang telah dijelaskan oleh Parasuraman et al (1988) akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, pertanyaan yang akan di bahas adalah:

1. Bagaimana pengaruh *tangible* terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor?
2. Bagaimana pengaruh *reliability* terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor?
3. Bagaimana pengaruh *responsiveness* terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor?
4. Bagaimana pengaruh *assurance* terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor?
5. Bagaimana pengaruh *empathy* terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menguji pengaruh *tangibles* terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor
2. Menguji pengaruh *reliability* terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor
3. Menguji pengaruh *responsiveness* terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor
4. Menguji pengaruh *assurance* terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor

5. Menguji pengaruh *empathy* terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor

1.4 Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat membantu Samsat Corner mengetahui dari dimensi kualitas pelayanan Samsat Corner yang berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian Samsat Corner dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang baik dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan lainnya yang belum memadai.

1.5 Batasan Penelitian

- a. Penelitian ini dilakukan pada Samsat Corner Galeria Mall Jogjakarta, karena Samsat Corner di wilayah Kota Yogyakarta hanya beroperasi di Galeria Mall.
- b. Dimensi kualitas pelayanan Samsat Corner yang diteliti mengacu kepada dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman et al (1988), yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sampel yang dipilih dalam pembagian kuesioner adalah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di Galeria Mall Yogyakarta. Jumlah responden yang menjawab kuesioner adalah 161 orang. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa:

1. *Tangibles* dan *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.
2. *Reliability*, dan *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.
3. *Empathy* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

5.2 Saran

1. Saran untuk Samsat Corner

Diharapkan Samsat Corner meningkatkan kualitas pelayanan pada bagian *Tangibles* dan *Responsiveness* diperhatikan supaya wajib pajak tetap melihat citra dan terdorong untuk patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2. Saran untuk penelitian selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat mengambil tempat penelitian yang lebih luas lagi tidak hanya meneliti pada Samsat Corner saja, akan tetapi bisa melakukan penelitian terhadap layanan pajak lainnya yang juga melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor.

3. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengembangkan pertanyaan variabel *empathy* dalam lingkup tempat yang ingin diteliti.

©UKDW

Daftar Pustaka

- Eddy, Endah Purnama Sari; dan Carolina, Verani. 2015. Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan Wajib pajak Orang Pribadi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. *Jurnal Akuntansi Vol. 7 No. 1 Mei 2015*
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang, Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah Pengalaman-pengalaman*, Yogyakarta-BPFE
- Kereta, Laurensius Boro. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Vol. 1 No.3*
- Komala, Cipta Kirana; Suhadak; dan NP, Maria Goretti Wi Endang. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*, Bogor, Penerbit Ghalia Indonesia
- Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian*, Jakarta, Prenadamedia Group
- Parasuraman, A; Zeithaml, Valerie A; Berry; dan Leonard L. 1988. SERVQUEL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Volume 64 Number 1 (Spring)*
- Peraturan Bersama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta dan Direktur Operasi PT. Jasa Raharja
- Rachmansyah, Ardy. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. DOK dan Perkapalan Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 2 No. 12*
- Rusydi, M Khoiru, Fhatoni. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen Volumen 9 Nomor 3*
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol.1, No.1*
- Tungga, Ananta Wikrama; Saputra, Komang Adi Kurniawan; dan Vijaya, Diota Prameswari. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta, Graha Ilmu
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajaka
- Undang Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah