

**Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di Kantor Samsat Kota
Tangerang)**

SKRIPSI

Program Study Akuntansi

Nama : Laura Chirisensia

NIM : 43207010100



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

JAKARTA

2011

**Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di Kantor Samsat Kota
Tangerang)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA EKONOMI
Program studi Akuntansi – Strata 1**

Nama : Laura Chirisensia

NIM : 43207010100



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2011

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LAURA CHIRISENSIA
NIM : 43207010100
Program Studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Juni 2011

(LAURA CHIRISENSIA)

NIM: 43207010100

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Laura Chirisensia
NIM : 43207010100
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang
Terdaftar di Kantor Samsat Kota Tangerang)

Tanggal Ujian Skripsi : 29 Juli 2011

Disahkan Oleh:

Pembimbing

(H. Sabarudin Muslim. SE. M.Si)

Tanggal :

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Akuntansi

(Dr. Enny Ariyanto, SE., M.Si)

Tanggal :

(Nurul Hidayah, SE., Ak., MSi)

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi Berjudul

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan

Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di Kantor Samsat Kota

Tangerang)

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Nama : Laura Chirisensia

NIM : 43207010100

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal dan dinyatakan telah
memenuhi syarat untuk diterima

**Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi**

H. Sabarudin Muslim. SE. M.Si

Anggota Dewan Penguji

Drs. Suharmadi, Ak. M.Si

Anggota Dewan Penguji

Fitri indriawati. SE. M.Si

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas bimbingan dan petunjuk serta kemudahan yang diberikan oleh-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK YANG TERDAFTAR DI KANTOR SAMSAT KOTA TANGERANG)”.

Dalam penulisan skripsi ini Penulis tidak lepas dari berbagai hambatan dan rintangan. Akan tetapi berkat bantuan dari berbagai pihak, maka segala macam hambatan dapat teratasi. Untuk itu Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Kepada mama dan papa yang selalu memberikan semangat, do’a nasehat serta dukungan baik moril maupun materil. Pengorbanan dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis tak akan pernah bisa terbalaskan dengan apapun. Kepada abangku dan adikku tersayang, Jackson Siahaan dan Indri Siahaan atas semangat dan do’a yang selalu diberikan kepada penulis.
2. H. Sabarudin Muslim. SE. M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak mencurahkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan, saran-saran dan berbagai kemudahan yang bermanfaat bagi penyusunan skripsi ini.
3. Dr. ir. Arisetyanto Nugroho, MM. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

4. Nurul Hidayah, SE., Ak., M.Si., selaku Ketua Program Studi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
5. Diah Iskandar selaku dosen penelaah skripsi yang telah mencurahkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan, saran-saran dan berbagai kemudahan yang bermanfaat bagi penyusunan skripsi ini.
6. Drs. Suharmdi, Ak.,M.Si yang telah memberi dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi, terima kasih sebesar-besarnya atas ilmu, pengetahuan dan pengalaman yang telah diberikan.
8. Bapak Rochmat selaku pembimbing riset selama penulis menyelesaikan skripsi di Kantor Samsat Kota Tangerang
9. Handoko Suwandi dan Nana Zhou terima kasih untuk semangat, perhatian dan waktu nya.
10. Maulida Sridatu Fangela, Aftiara Krisni Dina Nugraha, Aulia Fitriyani, Nina Nurbaiti, Widya Kurnia Dewi dan semua teman-teman Akuntansi 07 yang tidak bisa dituliskan satu persatu.. Terima kasih buat support dan pertemanan kalian.
11. Teman-teman kantin Antonius Febriyanto, Alvin, Ari Tri Wahyudi, Desi yang selalu memberikan semangat serta dukungan kepada penulis.

Tanpa dukungan, do'a, kesabaran dan semangat yang kalian berikan, penulisan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan lancar. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, April 2011

Laura Chirisensia

Daftar Isi

	Halaman
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
ABSTRACT	xv
ABSTRAK	xvi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	3
1. Tujuan Penelitian.....	4
2. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Gambaran Umum Mengenai Perpajakan	5

1. Definisi Pajak.....	5
2. Fungsi Pajak	7
3. Syarat Pemungutan Pajak.....	8
B. Sistem Pemungutan Pajak	9
C. Kepatuhan Perpajakan	10
D. Kualitas Pelayanan Publik.....	13
E. Kepuasan Wajib Pajak.....	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum atas Objek Penelitian	22
1. Lokasi Penelitian.....	22
2. Aparat Pelaksana dan Koordinator	22
3. Tugas Kantor Bersama Samsat Kota Tangerang.....	23
4. Visi dan Misi Kantor Bersama Samsat Kota Tangerang.....	23
B. Desain Penelitian.....	24
C. Perumusan Hipotesis	24
D. Skala Pengukuran.....	26
1. Skala Pengukuran Ordinal (Likert).....	26
E. Definisi Operasional Variabel.....	28
F. Metode Pengumpulan Data.....	29
G. Jenis Data.....	29

1. Data Primer.....	29
2. Data Sekunder.....	30
H. Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
I. Metode Analisis Data.....	31
1. Uji Validitas.....	31
2. Uji Realibilitas.....	32
3. Metode Kuantitatif Deskriptif.....	32
4. Analisis Korelasi Rank Spearman.....	33
5. Pengujian Koefisien Korelasi.....	34
 BAB IV	 ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN
A. Analisis Karakteristik Responden.....	37
B. Uji Validitas dan Uji reliabilitas	40
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Reliabilitas.....	43
C. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	44
 BAB V	 KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran.....	49
 DAFTAR PUSTAKA	 50

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Skala Likert.....	21
3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	28
3.3 Interval Koefisien Korelasi.....	34
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Berdasarkan Penghasilan Sebulan...38	38
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Kendaraan.....	39
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	39
4.5 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	40
4.6 Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak.....	42
4.7 Uji Reliabilitas Data	43
4.8 <i>Correlations</i>	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Kurva pengujian	36
4.1 Kurva pengujian hipotesis	47