

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna mengingat adanya keterbatasan, kemampuan, dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pihak pembaca.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari adanya bantuan, bimbingan, dukungan, petunjuk serta saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas kemudahan dan kelancaran yang telah diberikan-Nya kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat selesai.
2. Kedua Orang tuaku, Bapak Dede Rahmat dan Ibu Nenden Yayah Rukiah yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan dorongan motivasi, dorongan materi, dan perhatian serta kasih sayang yang amat dalam serta pengorbanan yang sangat luar biasa kepada penulis.
3. Kakak-kakakku tersayang Novita Sari Dewi, Yulia Rachmawati Saputri, Anwar Setiawan dan Adik-adikku tersayang Fitri Andriani Adisaputra, Andra Taufik yang telah banyak memberikan do'a, semangat, serta dukungan yang begitu besar pada penulis.
4. Bapak H. Kamaludin Subha, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran di tengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Prof. Dr. Hiro Tugiman, Ak, QIA., CRMP., CA dan Ibu Dr. Silviana, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Dosen Penguji.
6. Ibu Almarhumah. Prof. Dr. Hj. Koesbandijah A.K., M.Si., Ak. selaku Ketua Badan Pengurus Yayasan Widyatama.
7. Bapak Dr. H. Islahuzzaman, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Rektor Universitas Widyatama.
8. Bapak Dr. H. Nuryaman, S.E., M.Si., A.k., CA. selaku wakil Rektor Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama.
9. Bapak Dr. R. Wedi Kusumah, S.E., M.Si., A.k., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama.
10. Bapak Bachtiar Asikin, S.E., M.Si., Ak. selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama.
11. Ibu Erly Sherlita, S.E., M.Si., Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama.
12. Bapak Remon Gunanta, S.pd., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama.
13. Ibu Dr. Sugiartiningsih, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali yang selalu memberikan arahan dan masukan selama masa perkuliahan penulis.
14. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama Jurusan Akuntansi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis.
15. Seluruh staf dosen, staf LB, staf perpustakaan, staf administrasi, staf akademik, staf marketing, LDE, SAC, petugas parkir, petugas satpam, dan Puskom Universitas Widyatama yang telah banyak memberikan bantuan pada penulis.
16. Bapak Drs. H. Dadang Warsono, S.E., M.Si. selaku Kepala pada SAMSAT Kota Bandung Tengah.
17. Seluruh staf dan karyawan dan karyawan bagian pelayanan SAMSAT Kota Bandung Tengah Bapak Iyep, Bapak Yusuf, Bapak Hendra, Bu Marhamah, Bu Imas, Bapak Barnas, Angky, Rangga dll, terutama Ibu Irma dan Bapak Hudan Mutaqin yang telah membimbing dan

memberikan data yang penulis butuhkan mengenai pembahasan ini hingga selesai.

18. Kepada keluarga besar BCD dan adik-adik BCD tercinta, khususnya anak-anak warkop Akhsan, Adjo, Damayanti Mega, Faisal, Imam, Irfad, Mega Isa, dan Rekta terima kasih atas dukungan dan canda tawa yang selalu menghiasi suasana di dalam kampus maupun diluar kampus.
19. Keluarga besar POSMA"11 (Pos Widyatama 2011) terima kasih telah memberikan masa-masa kuliah yang indah, saling memberikan canda tawa hingga lupa waktu dan sangat berkesan selama kuliah.
20. Keluarga besar Senat Mahasiswa Fakultas Ekonomi 2011 beserta adik-adik SeMa FE tercinta, terima kasih banyak telah menjadi keluarga sekaligus patner terbaik dalam menjalankan tugas event-event organisasi.
21. Teman-teman seperjuangan bimbingan skripsiku Andi Ramadhani, Diandra, Icksan M.T, Valeria Anthea C, Yogi Pratama Sudarna wisuda bulan november yaa aminn dan seluruh teman-teman Seminar Perpajakan serta Teman Sejawat, terima kasih telah memberikan dukungan selama kuliah.
22. Sahabat-sahabatku tercinta SMA Pasundan 1 Bandung khususnya Extreme Kompak XI-B5 Angitia, Asti, Bangga, Dicky, Fickri, Gilang, Hilman, Ilham, Indrayansyah, Indri, Pandji, Pandu, Puthi, Reza, Ririn, Rd. Roro, Shelsy terima kasih atas do'a dan dukungan pada penulis dan atas persahabatan yang terus terjaga sampai saat ini.
23. Furie Indriani P terima kasih telah memberikan do'a, semangat, dukungan, inspirasi dan motivasi yang diberikan tidak secara langsung sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Makasih yaa..
24. Partner terbaik Lucky Darmawan, Pandji Kusuma, M. Khadafi F, Syaiful. Z, Hadi Mutaqin, Arief, Ganjar, Yasa Budiman, Selvandes, Gugum Gumilar, Handry, Irfan Cahyadi, M. Albar, Lugiyana, Elbi,

Vinlie, Fauzan Mahdi, Iqbal Taufan, Dwiki Iskandar, M. Imam Sofwan, Norma Yaredeta, Ricky Rian F, Adi, Asti Oktaviani, Reza Amalia, Hery, Komara dan lainnya yang tidak disebutkan satu persatu yang sama-sama berjuang lulus di Tahun 2015 ini aminn.. Semangat kawan!

25. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada mereka yang selalu memberikan dukungan moril dan materil kepada penulis, juga balasan yang setimpal atas budi baik yang mereka berikan.

Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang menjadi pegangan bagi penulis dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membaca dan membutuhkannya, Amin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Bandung, 03 Agustus 2015

Penulis,

Aditia Iwan Rizki Nugraha

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori Pajak	13
2.1.1 Pengertian Pajak.....	13
2.1.2 Karakteristik yang Melekat Pada Definisi Pajak	15
2.1.3 Fungsi Pajak.....	16
2.1.4 Tata Cara Pemungutan.....	16
2.1.5 Syarat-syarat Pemungutan Pajak.....	19
2.1.6 Jenis Pajak.....	20
2.1.7 Pajak Daerah.....	22
2.1.7.1 Pengertian Pajak Daerah	22
2.1.7.2 Peraturan Daerah Tentang Pajak Daerah	22
2.1.7.3 Isi Peraturan Daerah Tentang Pajak Daerah	23
2.1.7.4 Sistem Pemungutan dan Pajak Pajak Daerah...	23
2.1.7.5 Jenis-jenis Pajak Daerah	24

2.1.8	Pajak Kendaraan Bermotor	28
2.1.8.1	Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor	28
2.1.8.2	Subjek Pajak Kendaraan Bermotor	29
2.1.8.3	Objek Pajak Kendaraan.....	29
2.1.8.4	Wajib Pajak Kendaraan.....	30
2.1.8.5	Masa Pajak Kendaraan Bermotor.....	30
2.1.8.6	Cara Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor..	30
2.2	Kualitas Pelayanan.....	31
2.2.1	Pengertian Kualitas dan Kualitas Pelayanan (Pajak)	31
2.2.2	Model Kualitas Pelayanan.....	32
2.2.3	Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	33
2.2.4	Mengukur Kualitas Pelayanan	35
2.2.5	Dampak Kualitas Pelayanan yang Buruk.....	37
2.2.6	Penyebab Kualitas Pelayanan yang Buruk Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Menurun.....	38
2.3	Kepatuhan Pajak.....	39
2.3.1	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	39
2.3.2	Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak	40
2.3.3	Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak.....	41
2.3.4	Faktor-faktor yang Mengakibatkan Ketidak Patuhan Wajib Pajak.....	41
2.4	Penelitian Terdahulu.....	42
2.5	Kerangka Pemikiran	43
2.6	Hipotesis Penelitian	47

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	49
3.1.1	Sejarah Singkat Samsat	49
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	51
3.1.3	Tujuan Pokok dan Sasaran Samsat	51
3.1.4	Sektor Organisasi Samsat.....	52

3.1.5	Jasa-jasa Pelayanan Samsat.....	55
3.2	Populasi dan Sample Penelitian.....	57
3.2.1	Populasi.....	57
3.2.2	Sampel.....	57
3.3	Metode Analisis Data	59
3.4	Metode Pengumpulan Data	60
3.5	Operasionalisasi Variabel.....	62
3.6	Teknik Analisis Data	66
3.6.1	Teknik Pengujian Instrumen	66
3.6.2	Uji Validitas..	66
3.6.3	Uji Reabilitas.....	68
3.7	Rancangan Pengujian Hipotesis	71
3.7.1	Pemilihan Uji Statistkik	71
3.7.1.1	Analisis Regresi Linier Sederhana	71
3.7.1.2	Analisis Korelasi <i>Rank Spearman</i>	72
3.7.1.3	Analisis Koefisien Determinasi	74
3.7.2	Pengujian Hipotesis.....	74
3.7.3	Penetapan Tingkat Signifikasi.....	75
3.7.4	Penarikan Kesimpulan	75

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	77
4.1.1	Gambaran Umum Responden	77
4.1.2	Deskripsi Tanggapan Responden Mengenai Respon Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Kota Bandung Tengah	79
4.1.3	Deskripsi Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	86
4.1.4	Pengujian Kualitas Data.....	87

4.1.4.1 Hasil Uji Validitas	88
4.1.4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	90
4.1.5 Analisis Regresi Linier Sederhana	92
4.1.6 Analisis Korelasi <i>Rank Spearman</i>	93
4.1.7 Analisis Koefisien Determinasi.....	95
4.1.8 Pengujian Hipotesis.....	95
4.2 Pembahasan.....	97
4.2.1 Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada SAMSAT Kota Bandung Tengah.....	97
4.2.2 Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada SAMSAT Kota Bandung Tengah.....	97
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada SAMSAT Kota Bandung Tengah.....	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	100
5.1 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	PERKEMBANGAN TARGET DAN REALISASI PENDAPATAN ASLI DAERAH PADA CABANG PELAYANAN DINAS PENDAPATAN PROVINSI WILAYAH KOTA BANDUNG II KAWALUYAAN (TAHUN 2010-2014)	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	64
Tabel 3.2	Skala Pengukuran	65
Tabel 3.3	Alternatif Jawaban dan Skor	70
Tabel 3.4	Nilai Koefisien Korelasi <i>Rank Spearman</i>	73
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Usia	78
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
Tabel 4.4	Bobot Pertanyaan	79
Tabel 4.5	Alternatif Jawaban dan Skor	80
Tabel 4.6	Tanggapan responden mengenai indikator <i>Tangible</i>	80
Tabel 4.7	Tanggapan responden mengenai indikator <i>Reability</i>	81
Tabel 4.8	Tanggapan responden mengenai indikator <i>Responsiveness</i>	82
Tabel 4.9	Tanggapan responden mengenai indikator <i>Assurance</i>	83
Tabel 4.10	Tanggapan responden mengenai indikator <i>Emphaty</i>	84
Tabel 4.11	Rekapitulasi jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor	85
Tabel 4.12	Tanggapan responden mengenai indikator tepat waktu pada setiap membayar pajaknya	86
Tabel 4.13	HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL X	89
Tabel 4.14	HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL Y	90
Tabel 4.15	HASIL UJI REABILITAS VARIABEL X	91
Tabel 4.16	HASIL UJI REABILITAS VARIABEL Y	91
Tabel 4.17	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	92
Tabel 4.18	Hasil Analisis Koefisien Korelasi <i>Rank Spearman</i>	94
Tabel 4.19	Nilai Koefisien Korelasi <i>Rank Spearman</i>	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Kerangka Pemikiran	46
Gambar 2.2	Paradigma Penelitian	47



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Kuesioner
- Lampiran II : Hasil Jawaban Responden
- Lampiran III : Tabel Product Moment, Tabel T
- Lampiran IV : Surat Survey
- Lampiran V : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Samsat Kota Bandung Tengah
- Lampiran VI : Photo Copy Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran VII : Daftar Riwayat Hidup

