

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN KANTOR BERSAMA SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi**



Oleh :

**CITRA NUR ASFIANI
18.1042.1028**

**PROGAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH JEMBER**

2022

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Citra Nur Asfiani
Nim : 1810421028
Prodi : Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Layanan Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Jawa Timur; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 24 Mei 2022

Yang menyatakan


Citra Nur Asfiani
NIM.1810421028

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN KANTOR BERSAMA SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) PROVINSI JAWA TIMUR**

Oleh :

CITRA NUR ASFIANI

18.1042.1028

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Dwi Cahyono, M.Si. Akt



Dosen Pembimbing Pendamping : Nina Martiana, S.E. M.Com. Ak. CA

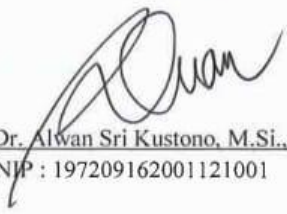


PENGESAHAN


Skripsi yang berjudul; Analisis Kualitas Layanan Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Jawa Timur, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 1 Juli 2022
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji


Dr. Alwan Sri Kustono, M.Si., Akt
NIP : 197209162001121001

Anggota 1


Dr. Dwi Cahyono, M.Si., Akt
NPK : 1970112019901278


Anggota 2


Nina Martiana, SE., M.Com., Ak., CA.
NPK : 1971032611509636

Mengesahkan :


Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,


Rendy Mirwan Aspirandi, SE., M.S.A
NPK : 1991090611612820

MOTTO

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu”.

(QS. Al-Baqarah: 45)

“So remember me, I will remember you”.

(QS. Al-Baqarah: 152)

“hidup ini bagai skripsi, banyak bab dan revisi yang harus dilewati. Tapi akan selalu berakhir indah, bagi yang pantang menyerah”.

(Alit Susanto)

“once you stop learning, you start dying”.

(Albert Einstein)

“Open your mind before open your mouth”.

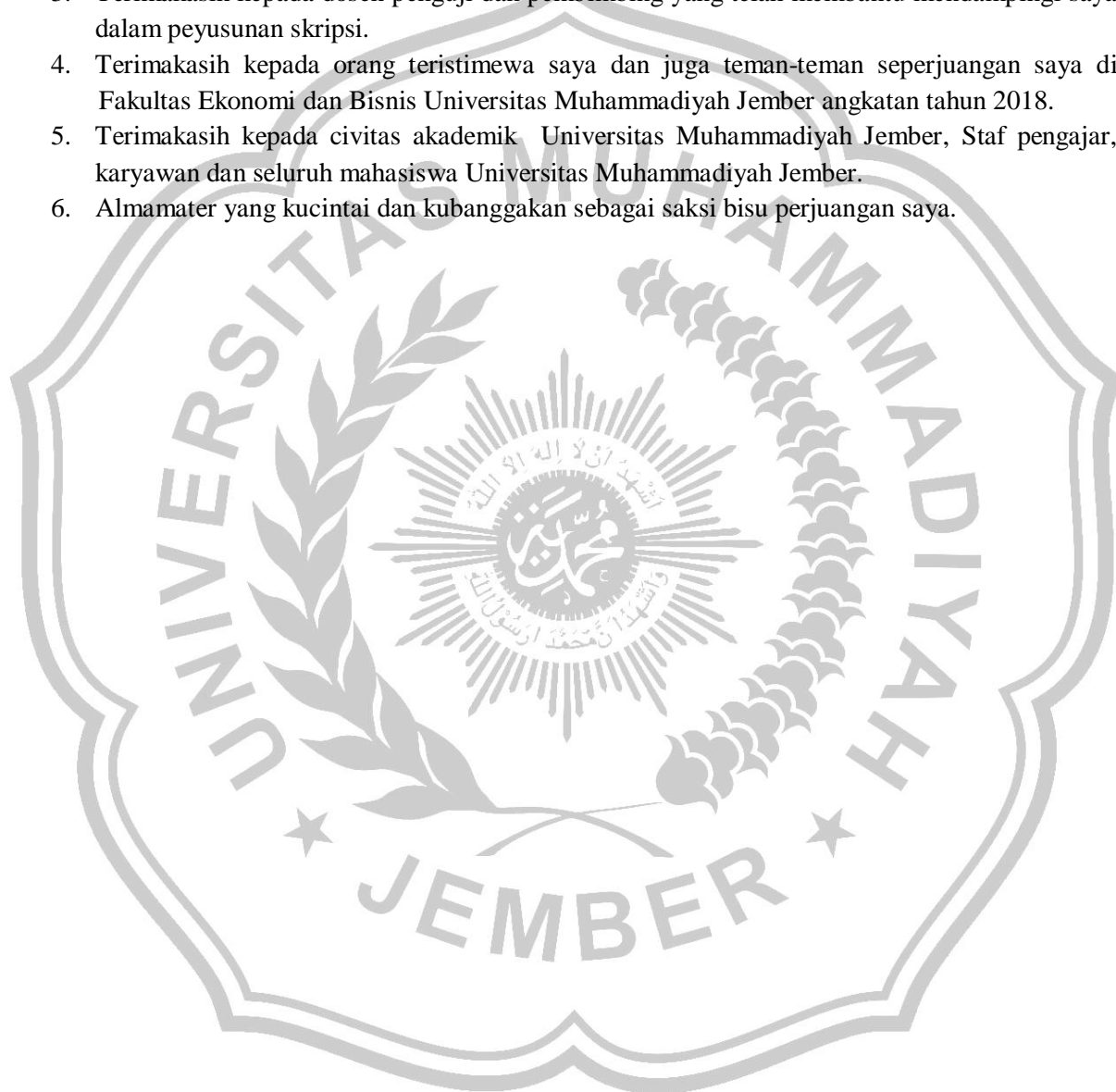
(Aristophanes)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasih-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang tidak direncanakan. Dalam kesempatan kali ini saya ucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Terimakasih kepada kedua orang tua dan juga kakak saya yang telah setia menemani, membimbing, memahami, mendukung, menasehati dan mendoakan saya setiap waktu.
3. Terimakasih kepada dosen penguji dan pembimbing yang telah membantu mendampingi saya dalam penyusunan skripsi.
4. Terimakasih kepada orang teristimewa saya dan juga teman-teman seperjuangan saya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember angkatan tahun 2018.
5. Terimakasih kepada civitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, Staf pengajar, karyawan dan seluruh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Almater yang kucintai dan kubanggakan sebagai saksi bisu perjuangan saya.



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupersembahkan hanya kepada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul Analisis Kualitas Layanan Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Jawa Timur.

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd selaku rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Norita Citra Yulianti, SE., MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Rendy Mirwan Aspirandi, SE., M.S.A selaku ketua program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Bapak Dr. Dwi Cahyono, M.Si., Akt selaku dosen pembimbing I dan ibu Nina Martiana, SE., M.Com., Ak., CA selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
6. Bapak Dr. Alwan Sri Kustono, M.Si., Akt selaku dosen penguji yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Bapak Wahid dan ibu Siti Yulaika yang tercinta yang memberikan dukungan dalam segala hal serta doa agar skripsi ini dapat terselesaikan. Kakak saya Istiana Ayu Safitri dan kakak ipar saya Bayu Dahroni yang tidak henti-hentinya memberikan nasehat serta dukungan yang luar biasa.
8. Bayu Dwi Cahyo yang selalu memberikan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Temanku Siti Nurul Khotimah dan teman seperjuangan yang telah memberikan masukan dan bantuannya kepada saya dalam menyusun skripsi ini
10. Teman-teman Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta Himpunan saya HMI Komek UMJ yang saya cintai dan banggakan
11. Semua pihak yang tidak bisa saya sebut namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

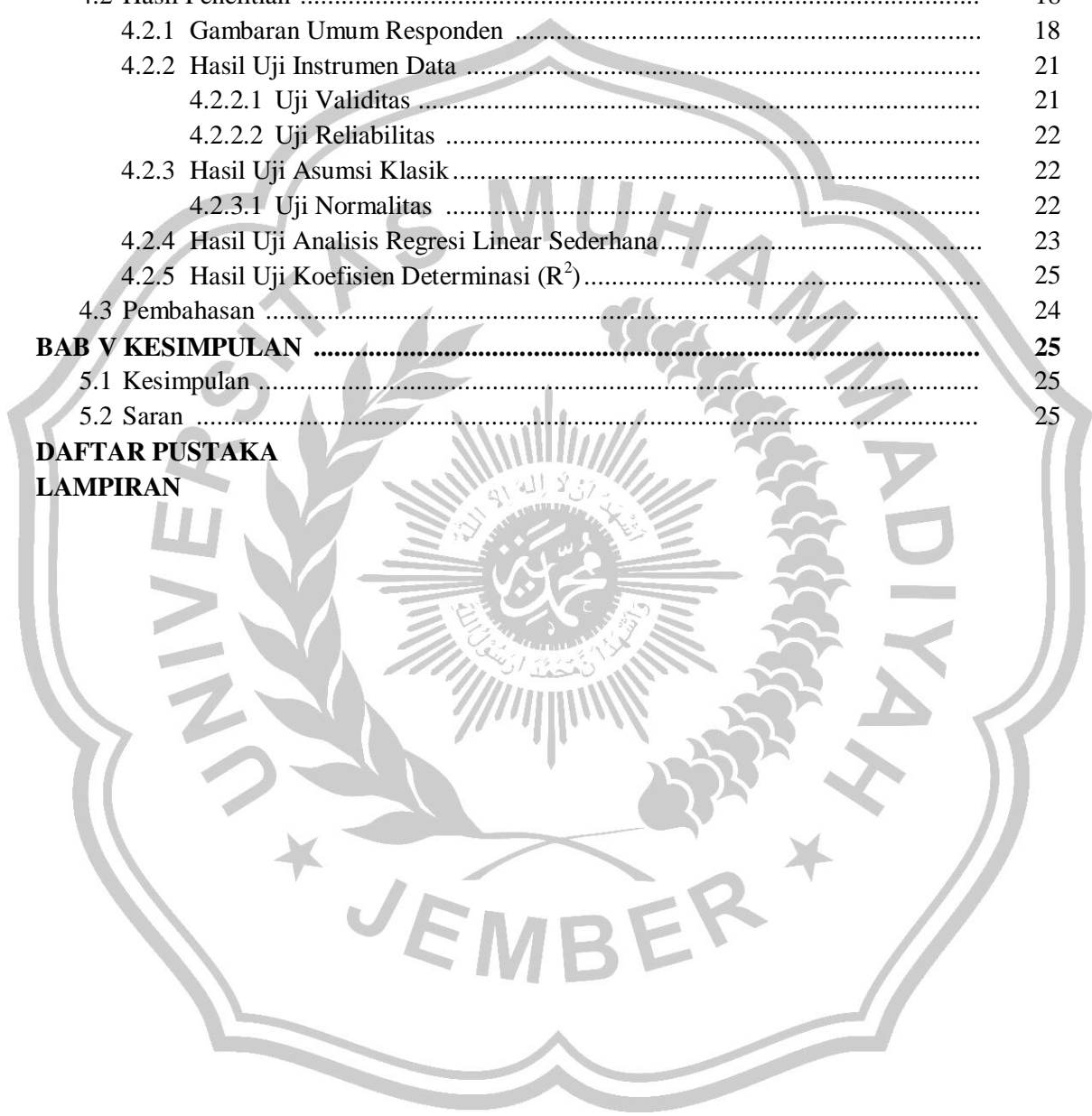
Jember, 25 Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

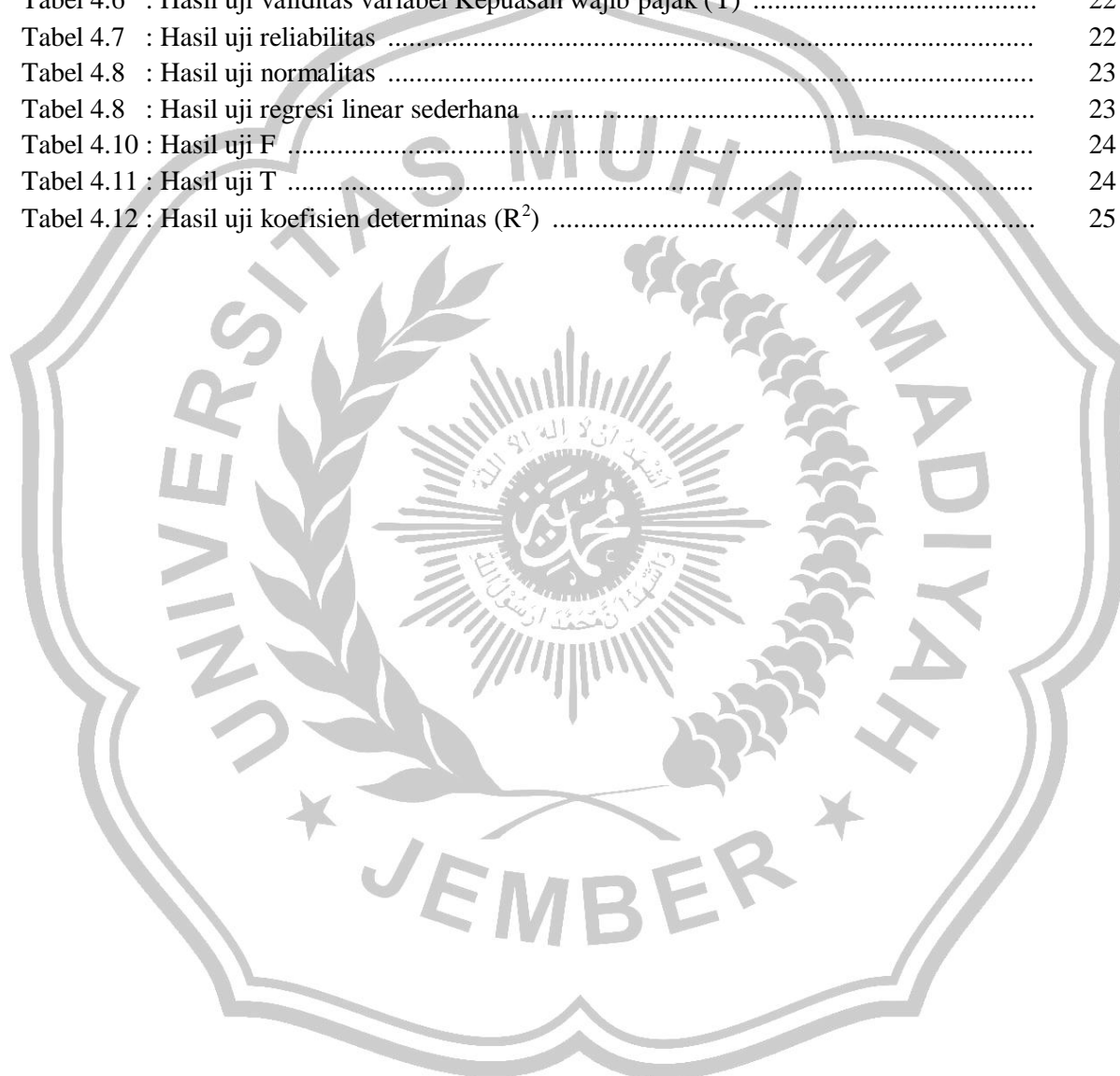
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENULIS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Pertanyaan Penelitian	2
1.4. Tujuan Penelitian	2
1.5. Manfaat Penelitian	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1. Landasan Teori	4
2.1.1. Definisi Pajak	4
2.1.2. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah	4
2.1.3. Pajak Kendaraan Bermotor	5
2.1.4. Kualitas Pelayanan	5
2.1.5. Pengertian Kepuasan	5
2.1.6. Kepuasan Wajib Pajak	6
2.1.7. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	6
2.2. Penelitian Terdahulu	6
2.3. Kerangka Konseptual	10
2.4. Hipotesis Penelitian	10
BAB 3 METODE PENELITIAN	11
3.1. Identifikasi Variabel	11
3.1.1. Variabel Dependen	11
3.1.2. Variabel Independen	11
3.2. Definisi Operasional Variabel	11
3.3. Desain Penelitian	12
3.4. Jenis dan sumber Data	12
3.5. Populasi dan Sampel	12
3.5.1. Populasi	12
3.5.2. Sampel	12
3.6. Teknik Pengumpulan Data	13
3.7. Teknik Analisis Data	14
3.7.1. Uji Instrumen Data	14

3.7.2. Uji Asumsi Klasik	15
3.7.3. Uji Regresi Linear Sederhana	15
3.7.4. Koefisien Determinasi	15
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	16
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	16
4.1.1 Sejarah Singkat Kantor SAMSAT	16
4.1.2 Tahun Berdirinya SAMSAT	17
4.1.3 Organisasi Kantor Bersama SAMSAT	17
4.1.4 Visi Misi SAMSAT	18
4.2 Hasil Penelitian	18
4.2.1 Gambaran Umum Responden	18
4.2.2 Hasil Uji Instrumen Data	21
4.2.2.1 Uji Validitas	21
4.2.2.2 Uji Reliabilitas	22
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	22
4.2.3.1 Uji Normalitas	22
4.2.4 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	23
4.2.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	25
4.3 Pembahasan	24
BAB V KESIMPULAN	25
5.1 Kesimpulan	25
5.2 Saran	25
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 : Definisi Operasional Variabel	11
Tabel 3.2 : Pemberian Skor pada Mode Likert	14
Tabel 4.1 : Pengelompokan Berdasarkan Jenis Kelamin	18
Tabel 4.2 : Pengelompokan responden berdasarkan usia	18
Tabel 4.3 : Pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan	19
Tabel 4.4 : Pengelompokan responden menurut kota	19
Tabel 4.5 : Hasil uji validitas variabel kualitas layanan (X)	21
Tabel 4.6 : Hasil uji validitas variabel Kepuasan wajib pajak (Y)	22
Tabel 4.7 : Hasil uji reliabilitas	22
Tabel 4.8 : Hasil uji normalitas	23
Tabel 4.8 : Hasil uji regresi linear sederhana	23
Tabel 4.10 : Hasil uji F	24
Tabel 4.11 : Hasil uji T	24
Tabel 4.12 : Hasil uji koefisien determinas (R^2)	25



TABEL GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual 10



1. Kuesioner Penelitian
2. Rekapitulasi Responden
3. Rekapitulasi Jawaban Responden
4. Hasil Uji Validitas dan Rehabilitas
5. Hasil Uji Asumsi Klasik
6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda
7. Hasil Uji Koefisien Determinasi
8. Titik Persentase Distribusi t
9. Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05



DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. zeitmal, leonard L. B. (2009). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research. *Journal of Marketing*, 49.
- Ahmad, F. A. A., Febriansyah, A., Mulyana, M. R., Bagja, H. N., Andica, R. D. A., & Muttaqin, I. F. (2021). Influence of Motor Vehicle Tax to the Local Revenue of West Java Province in Bandung City. *Review of International Geographical Education Online*, 11(5), 3207–3217. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.05.211>
- Alabede, J. O. (2011). Tax Service Quality and Compliance Behaviour in Nigeria: Do Taxpayer's Financial Condition and Risk Preference Play Any Moderating Role? *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences ISSN 1450-2275*, 35.
- Amin, Muslim, & Isa, Z. (2008). *An examination of the relationship between service*.
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian (Rineka Cip)*.
- Awaluddin, I., & Tamburaka, S. (2017). The effect of service quality and taxpayer satisfaction on compliance payment tax motor vehicles at office one roof system in Kendari. *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*, 6(11), 25–34. <https://doi.org/10.9790/1813-0611012534>
- Erica, D., & Rasyid, H. Al. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online di Jakarta. *Jurnal Ecodemica*, 19 No. 2(2), 168–176.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang*.
- Gilang Ramadhan. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Barat UPTD Dispenda Propinsi Jatim*.
- Hossein, V., & Sahel, F. (2013). Factors influencing customer satisfaction with the succes factors identified in the insurance industry. *African Journal of Business Management*, 7(21), 2026–2032.
- Komala, K. C. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak (Studi kasus perusahaan SAMSAT Sleman). *Taxation Student Journal*, 2(1), 1–9.
- Md. Kazi Golam Azam. (2021). *Jurnal Cendekiawan Seni , Humaniora dan Ilmu Sosial Mencermati Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pelayanan Pajak Penghasilan : Penerapan Model SERVPREF*. 9493(6), 240–249. <https://doi.org/10.36347/sjahss.2021.v09i06.006>
- Miftah Ar Razy, F. A. R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Masyarakat Labuhanbatu Utara di Kantor SAMSAT Kampung Pajak*. 341(25).
- Mustapa, J., & Lubis, T. (2020). Analisis analisis kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan samsat lubuk pakam. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1, 101–107.
- Nafi'i, Ridhwan, B. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi, Volume 10*, (1), 14.

- Pringviriyana, N., Hanim, F., Fadzil, H., Soffian, S., & Ismail, S. (2015). *Service quality and customer satisfaction in Thailand ' s audit firms*. 237–251.
- Rivai, N. L., Tahir, A., & Asnawi, M. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Sepeda Motor) pada Kantor SAMSAT Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 28–36.
- Rizka Novianti Pertiwi, Devi Farah Azizah, B. C. K. (2014). Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo). *Jurnal Perpajakan*, Vol. 3 No.(17), 7.
- Sabrina Dita Sandria, A. S. L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Dinas Samsat Medan Selatan. *AFOSJ-LAS*, 1(3), 42–51. <http://j-las.lemkomindo.org/index.php/AFOSJ-LAS>
- Satriadi, S. (2017). Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Tanjungpinang. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(2), 345–369. <https://doi.org/10.21274/an.2017.3.2.345-369>
- Siti Aisyahyusanti. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah*, 9(1), 111–117.
- Sofian, S., Kepatuhan, P., & Daerah, P. (2014). *Anteseden Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak dan Efektivitasnya*. 9(1), 23–38.
- Young, A., Lei, L., Wong, B., & Kwok, B. (2016). Individual tax compliance in China: a review. *International Journal of Law and Management*, 58(5), 562–574. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-12-2015-0063>
- Yusfiantho, Kamaluddin, Laila Qadriyani M. Rumakat, R., & 1. (2009). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Sorong*. 34–44.
- Zeithamal, V.A., & Bitner, M. J. (2009). *Service Marketing, Integrating Customer Focus Across Firm*. New York: Irwin Mc Graw-Hil.
- https://info.dipendajatim.go.id/index.php?page=info_pad

