

**STUDI PERSEPSI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR  
PAJAK DI KANTOR BERSAMA SAMSAT  
KABUPATEN BANTUL**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana  
Ekonomi (S1)  
Pada Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

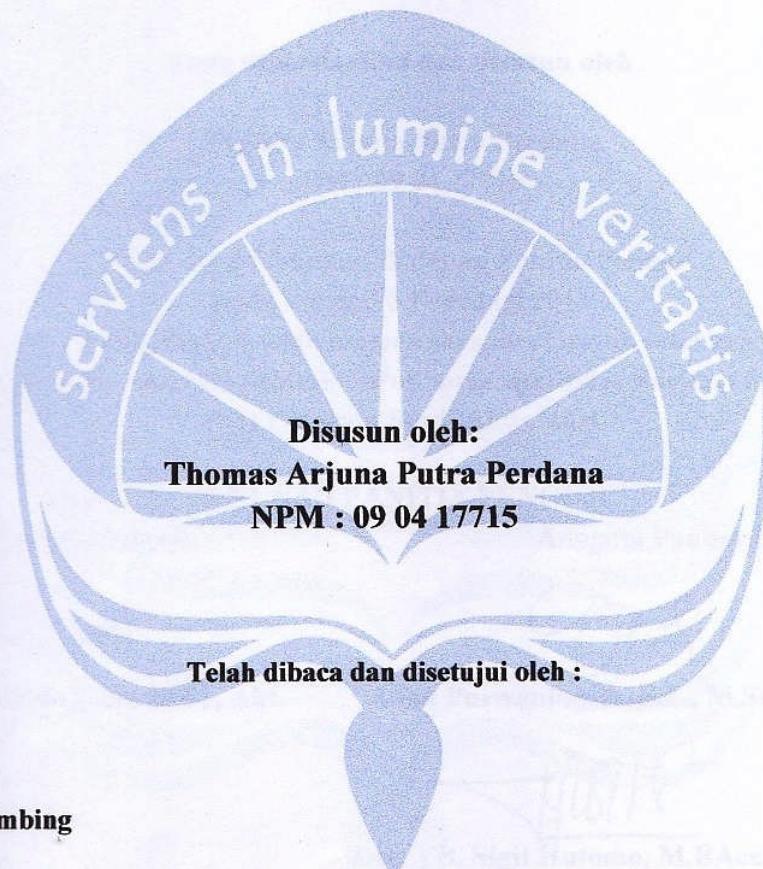


**Disusun oleh :  
Thomas Arjuna Putra Perdana  
NPM : 09 04 17715**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA,  
JANUARI 2014**

**Skripsi**

**STUDI PERSEPSI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR  
PAJAK DI KANTOR BERSAMA SAMSAT  
KABUPATEN BANTUL**



**Pembimbing**

**Dra. Erly Suandy, M.Si., Akt.**

**8 Januari 2014**

**Skripsi**

**STUDI PERSEPSI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR  
PAJAK DI KANTOR BERSAMA SAMSAT  
KABUPATEN BANTUL**

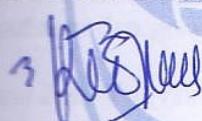
**yang dipersiapkan dan disusun oleh**

**Thomas Arjuna Putra Perdana  
NPM : 09 04 17715**

**telah dipertahankan di depan Panitia Pengudi  
pada tanggal 6 Februari 2014  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima  
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi  
(S1) Program Studi Akuntansi**

**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Pengudi**

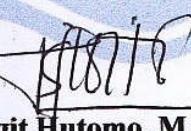


**Dra. Erly Suandy, M.Si., Akt.**

**Anggota Panitia Pengudi**



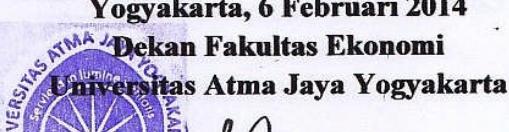
**Anna Purwaningsih, S.E., M.Si., CA., Ak.**



**Drs. YB. Sigit Hutomo, M.BAcc., Akt. CA.**

**Yogyakarta, 6 Februari 2014**

**Dekan Fakultas Ekonomi**



**Dr. Dorothea Wahyu Ariani, S.E., MT.**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

### **STUDI PERSEPSI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KABUPATEN BANTUL**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide-ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam karya tulis ini dalam bentuk catatan dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruh karya tulis ini, maka saya bersedia melepaskan semua keputusan dan gelar yang saya peroleh dan akan dikembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 8 Januari 2014

Yang menyatakan



**Thomas Arjuna Putra Perdana**

*Just Do It Skripsi  
Your Best Work Is Just Ahead of You*

*Skripsi ini kubuat dengan sepuh hati  
untuk orang-orang yang kukasihi*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan kasihNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Studi Persepsi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bantul” ini dengan baik.

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan Kantor SAMSAT Kabupaten Bantul menurut persepsi Wajib Pajak, yang dilihat dari perbedaan antara ekspektasi wajib pajak dan kinerja pelayanan riil yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Kabupaten Bantul. Cara agar sampai pada tujuan itu digunakan instrumen Servqual (*Service Quality*) yang meliputi lima dimensi pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memperluas wawasan pembaca di bidang perpajakan khususnya pada topik pajak daerah. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu :

- 1) Dosen pembimbing Ibu **Dra. Erly Suandy, M.Si., Akt**, dosen penguji Ibu **Anna Purwaningsih, S.E., M.Si., CA** dan Bapak **Drs. YB. Sigit Hutomo, M.Bacc., Akt., CA**. beserta dosen-dosen lain yang telah membimbing selama proses kuliah.
- 2) Keluargaku papa, mama, adik, om, tante, budhe, pakdhe, eyang, dan semua sanak saudara yang telah memberi dukungan dan doa.

- 3) Maria Lana Liris yang selalu menyemangati dan mengingatkanku mengerjakan skripsi.
- 4) Ahonk, Thomas, Beni, Danang, Danu, Rinto, Cemprenk, Lidya, Ivone, Metta, Bangun dan teman-teman UAJY khususnya prodi Akuntansi yang membantuku selama kuliah.
- 5) Tita, Willi, Maleo, Maria, Flo, Aretta, Hendy, Adit yang selama sebulan tinggal bersama membagi ilmu kepada Warga Bengkak, Saptosari dalam program KKN.
- 6) Orang Muda Katolik Bonaventura, Wilayah Bangunharjo, Paroki Pugeran yang telah memberikan kesempatan mengembangkan diri dan mengenal ajaran Tuhan.

dan semua pihak lain yang telah membantu dalam proses pembuatan makalah ini. Penulis menyadari skripsi ini memiliki kelebihan dan kekurangan, oleh karena itu penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan kata dan hal lain yang tidak berkenan di hati pembaca. Segala kritik yang membangun dari pembaca, senantiasa penulis terima dengan hati terbuka. Terima kasih.

Yogyakarta, 8 Januari 2014

Penulis,

**Thomas Arjuna Putra Perdana**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
HALAMAN INTISARI .....	xviii
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Sistematika Penulisan .....	7
BAB II : LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS .....	9

2.1. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN KB) di Provinsi DIY.....	9
2.1.1. Pengertian Pajak secara Umum .....	9
2.1.2. Pengertian Pajak Daerah .....	9
2.1.3. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.....	9
2.1.4. Dasar Hukum Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi DIY.....	10
2.1.5. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) .....	11
2.1.6. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).....	13
2.1.7. Prosedur dan Persyaratan Pengurusan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	15
2.1.8. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi DIY.....	21
2.2. Pelayanan.....	22
2.2.1. Suplemen Pelayanan .....	22
2.3. Pelayanan Publik .....	24
2.3.1. Tujuan Pelayanan Publik .....	26
2.3.2. Pelayanan Publik dan Birokasi .....	27
2.3.3. Pengertian Pelayanan Perpajakan.....	27
2.3.4. Kunci Sukses Pelayanan yang Baik .....	28

2.4. Kualitas Pelayanan Publik.....	29
2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik .....	29
2.4.2. Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik .....	29
2.5. Metode Pengukuran Kualitas .....	32
2.5.1. Model Groonros .....	32
2.5.2. Model Parasuraman .....	33
2.6. Kepuasan Pelanggan.....	40
2.6.1. Pengertian Pelanggan.....	40
2.6.2. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	40
2.6.3. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	41
2.7. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	42
2.8. Penelitian Terdahulu.....	44
2.9. Pengembangan Hipotesis.....	45
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1. Pendekatan Penelitian.....	47
3.2. Jenis/Tipe Penelitian.....	47
3.3. Objek Penelitian.....	47
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian.....	48
3.5. Strategi dan Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.6. Operasional Variabel.....	51
3.7. Teknik Analisis Data.....	53
<b>BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>

4.1. Gambaran Umum Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten	
Bantul.....	57
4.1.1. Sejarah Pembentukan SAMSAT Kabupaten	
Bantul.....	57
4.1.2. Dasar Hukum Pembentukan SAMSAT	
Kabupaten Bantul.....	58
4.1.3. Kewenangan SAMSAT Kabupaten Bantul.....	59
4.1.4. Mekanisme Pelayanan PKB dan BBN KB di SAMSAT Kabupaten Bantul.....	60
4.1.5. Visi dan Misi SAMSAT Kabupaten	
Bantul.....	61
4.1.6. Kebijakan Mutu dan Standar Pelayanan	
SAMSAT Kabupaten Bantul.....	62
4.1.7. Pengelolaan Proses Pelayanan Masyarakat di SAMSAT Kabupaten Bantul.....	63
4.1.8. Susunan Organisasi SAMSAT Kabupaten	
Bantul.....	67
4.1.9. Tata Kerja SAMSAT Kabupaten Bantul.....	68
4.1.10. Kepegawaian SAMSAT Kabupaten Bantul.....	69
4.1.11. Tanggung Jawab Petugas Pelaksana Kunci SAMSAT Kabupaten Bantul .....	70
4.1.12. Prasarana Pelaksanaan Tugas di SAMSAT	

Kabupaten Bantul .....	74
4.1.13. Prasarana Pendukung di SAMSAT Kabupaten Bantul .....	75
4.2. Deskripsi Umum Sampel .....	76
4.2.1. Berdasarkan Usia Wajib Pajak .....	76
4.2.2. Berdasarkan Jenis Kelamin Wajib Pajak .....	77
4.2.3. Berdasarkan Pendidikan Terakhir Wajib Pajak.....	77
4.2.4. Berdasarkan Pekerjaan Wajib Pajak .....	78
4.3. Statistik Deskriptif.....	79
4.3.1. Statistik Deskriptif Persepsi Wajib Pajak terhadap Kualitas Pelayanan di SAMSAT Bantul .....	79
4.3.2. Statistik Deskriptif Ekspektasi Wajib Pajak terhadap Kualitas Pelayanan di SAMSAT Bantul .....	86
4.4. Analisis Uji Instrumen Penelitian (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas) .....	93
4.4.1. Uji Validitas .....	94
4.4.2. Uji Reliabilitas .....	96
4.5. Uji Normalitas .....	97
4.6. Uji Hipotesis .....	99
4.6.1. Uji Hipotesis secara Keseluruhan .....	99

4.6.2. Uji Hipotesis per Dimensi .....	100
4.7. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis .....	103
BAB V : PENUTUP .....	106
5.1. Simpulan .....	106
5.2. Saran .....	106

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Realisasi Pendapatan KPPD DIY di Kabupaten Bantul Tahun 2012.....	5
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	51
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Usia (n=100).....	76
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (n=100).....	77
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir (n=100).....	76
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan Wajib Pajak (n=100).....	78
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Persepsi.....	79
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Ekspektasi.....	86
Tabel 4.7 Uji Validitas Kuesioner yang Diharapkan (n=100).....	95
Tabel 4.8 Uji Validitas Kuesioner Kondisi Saat Ini (n=100).....	96
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Kuesioner Pelayanan yang Diharapkan (n=100).....	97
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Kuesioner Pelayanan Kondisi Saat Ini (n=100).....	97
Tabel 4.11 Uji Normalitas pada Tingkat Persepsi dan Ekspektasi.....	98

Tabel 4.12 <i>Mean</i> dan Standar Deviasi Kualitas Pelayanan secara Keseluruhan.....	99
Tabel 4.13 Uji Hipotesis untuk Seluruh Dimensi Kualitas Pelayanan.....	99
Tabel 4.14 <i>Mean</i> dan Standar Deviasi Kualitas Pelayanan per Dimensi.....	100
Tabel 4.15 Uji Hipotesis untuk Per Dimensi Kualitas Pelayanan .....	101

## **DAFTAR GAMBAR**

Halaman

Gambar 2.1 Konseptual Model Kualitas Pelayanan dari Sisi Konsumen .....	35
Gambar 4.1 Mekanisme Pelayanan PKB dan BBN KB di SAMSAT Bantul.....	61
Gambar 4.2 Struktur Organisasi SAMSAT Bantul.....	68

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Karakteristik Responden

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Statistik Deskriptif Hasil Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Uji Reliabilitas Hasil Kuesioner Penelitian

Lampiran 5 Uji Normalitas Hasil Kuesioner Penelitian

Lampiran 6 Statistik Deskriptif Hasil Kuesioner Penelitian

Lampiran 7 Uji Hipotesis Hasil Kuesioner Penelitian

**STUDI PERSEPSI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR  
PAJAK DI KANTOR BERSAMA SAMSAT  
KABUPATEN BANTUL**

**Disusun oleh :**  
**Thomas Arjuna Putra Perdana**  
**NPM : 09 04 17715**

**Pembimbing**  
**Dra. Erly Suandy, M.Si., Akt**

**Abstrak**

Keluhan dan ketidakpuasan masyarakat selaku konsumen terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat menggambarkan masih rendahnya kualitas pelayanan publik yang selama ini telah dinikmati oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan Kantor SAMSAT Kabupaten Bantul menurut persepsi Wajib Pajak, yang dilihat dari perbedaan antara ekspektasi wajib pajak dan kinerja pelayanan riil yang diberikan. Cara agar sampai pada tujuan itu digunakan instrumen *Servqual (Service Quality)* yang meliputi lima dimensi pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif kuantitatif, yaitu metode penelitian yang diarahkan untuk menguraikan atau menjelaskan secara rinci apa yang menjadi permasalahan dan tujuan penelitian. Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan metode *convenience sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang wajib pajak yang selama ini membayar pajak di Kantor SAMSAT Bantul.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa terdapat perbedaan antara nilai rata-rata persepsi dan ekspektasi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan di kantor Bersama SAMSAT Bantul baik secara keseluruhan maupun per dimensi, dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima. Perbedaan tersebut disebabkan nilai rata-rata dari ekspektasi lebih besar dari persepsi wajib pajak, sehingga pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kabupaten Bantul masih kurang dari apa yang diharapkan oleh wajib pajak.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, dan Empati