

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APARATUR PAJAK TERHADAP
KEPUASAAN PELAYANAN WAJIB PAJAK KENDARAAN PRIBADI**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
Persyaratan mencapai gelar Sarjana Akuntansi

Oleh

Azyu Fahira Febrihani

NPM: 41183403190072



Strata 1

Program Studi Akuntansi

UNIVERSITAS ISLAM "45"

FAKULTAS EKONOMI

BEKASI

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APARATUR PAJAK TERHADAP KEPUASAAN PELAYANAN WAJIB PAJAK KENDARAAN PRIBADI

Tanggal : 7 November 2023

Oleh

Azyu Fahira Febrihani

NPM: 41183403190072

Disetujui,
Pembimbing



Nurlaila Maysaroh C, S.E., M.Acc., Ak.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Akuntansi



Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APARATUR PAJAK TERHADAP KEPUASAAN PELAYANAN WAJIB PAJAK KENDARAAN PRIBADI

Tanggal : 14 November 2023


Oleh

Azyu Fahira Febrihani

NPM: 41183403190072

Diuji oleh:


Penguji I


Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si

Penguji II



Ari Dewi Cahyati, S.E., M.S.A

Mengetahui,
Pembimbing


Nurlaila Maysaroh C, S.E., M.Acc., Ak


Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si

Ketua Jurusan Akuntansi

Annafi Indra Tama S.Pd., M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azyu Fahira Febrihani

NPM : 41183403190072

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

E-mail : azyuffebrihani@gmail.com

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul **“Pengaruh kualitas pelayanan aparatur pajak terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak kendaraan pribadi”** bebas dari plagiarisme. Rujukan penulisan sudah sesuai dengan teknik penulisan karya ilmiah yang berlaku umum.

Apabila di kemudian hari dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme tersebut, saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 7 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



Azyu Fahira Febrihani

ABSTRAK

Azyu Fahira Febrihani (41183403190072)

Pengaruh kualitas pelayanan aparatur pajak terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak kendaraan pribadi

Xii + 61 halaman + 18 tabel + 8 lampiran

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelayanan Wajib Pajak, Kendaraan Pribadi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan aparatur pajak terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak kendaraan pribadi. Jenis penelitian ini adalah jenis *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Untuk pengambilan sampel, penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Data primer menjadi dasar dalam penelitian ini. Metode analisis yang dipakai dalam penelitian yaitu regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 25. Dengan hasil penelitian menunjukkan *reliability, responsiveness, assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak kendaraan pribadi serta penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan variabel *tangible* dan *empathy* tidak mempengaruhi kepuasan pelayanan wajib pajak

ABSTRACT

Azyu Fahira Febrihani (41183403190072)

The influence of service quality from tax officials on service satisfaction of private vehicle taxpayers

Xii + 61 pages + 18 tables + 8 appendices

Keywords: Service Quality, Taxpayer Service Satisfaction, Private Vehicles

This research aims to determine the effect of service quality from tax officials on service satisfaction of private vehicle taxpayers. This type of research is explanatory research with a quantitative approach. For sampling, this research used purposive sampling. Primary data is the basis for this research. The analytical method used in the research is multiple linear regression with the help of SPSS version 25. The research results show that reliability, responsiveness, assurance have a positive effect on service satisfaction of private vehicle taxpayers and research shows that service quality with tangible and empathy variables does not affect mandatory service satisfaction tax

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohim.

Assalamualaikum wr. wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan ridho-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan aparatur pajak terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak kendaraan pribadi”. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan saran kepada:

1. Allah SWT telah memberikan rahmat serta petunjuk yang tidak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsinya.
2. Ibu Nurlaila Maysaroh C. S.E., M.Acc.,Ak., selaku dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktunya dan bersemangat memberikan bimbingan, arahan, masukan dan perhatian kepada penulis sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
3. Bapak Annafi Indra Tama, S. Pd., M.Si., selaku Ketua Program Studi Akuntansi S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
5. Dosen dan semua staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi yang telah meberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan serta informasi sehingga mendapatkan kelancaran dalam administrasi selama penulisan skripsi.
6. Orang tua tercinta, terkasih, tersayang Bapak Purn. Wiwin dan Ibu Eti Suryati S.Pd (Almh) yang telah memberikan dukungan baik secara moral maupun material serta do’a yang terus mengalir untuk saya.

7. Kepada cinta kasih ketiga saudara-saudari saya, Asep Surya Hendrawan, Dani Winasta A.Md, Rinayanti Nurwulan S.Tr.Keb serta saudari ipar saya Rimadhana Ayu Wardjito S.Sos.,M.M dan Dina Lasya Dewi A.Md.Keb. Terimakasih atas dan segala do'a, usaha, motivasi yang telah diberikan kepada adik terakhir ini.
8. Teman-teman di kelas Akuntansi Pararel 2 Reg A, terima kasih atas dukungan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, oleh sebab itu, penulis mengharapkan masukan dan saran dari berbagai sumber untuk membantu penulis berkembang di masa mendatang. Akhir kata semoga penyusunan skripsi ini dapat berguna bagi semua pembaca, khususnya mahasiswa Universitas Islam "45" Bekasi.

Wassalamualaikum wr:wb

Bekasi, 7 Oktober 2023

Penulis,

Azyu Fahira Febrihani

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
BAB II LATAR BELAKANG PENELITIAN	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Teori <i>CRM (Costumer Relationship Management)</i>	7
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	7
2.1.3 Kualitas Pelayanan	9
2.1.4 Perpajakan	11
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
2.4 Pengembangan Hipotesis	21
2.4.1 Pengaruh <i>Tangibles</i> terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak	21
2.4.2 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak.....	22
2.4.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak	23
2.4.4 Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak.....	24
2.4.5 Pengaruh <i>Empaty</i> terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27

3.2	Variabel Penelitian	27
3.3	Operasionalisasi Variabel.....	28
3.4	Populasi dan Sampel	31
3.4.1	Populasi	31
3.4.2	Sampel.....	31
3.5	Jenis dan Sumber Data	32
3.6	Teknik Mengumpulkan Data.....	33
3.7	Instrumen Penelitian.....	33
3.8	Skala Pengukuran.....	33
3.9	Analisis Data	34
3.9.1	Statistik Deskriptif	34
3.9.2	Uji Kualitas Data.....	35
3.9.3	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.9.4	Uji Linear Regresi Berganda.....	36
3.9.5	Uji Hipotesis.....	37
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	39
4.2	Hasil Uji Instrumen Penelitian	39
4.2.1	Uji Statistik Deskriptif Variabel.....	39
4.2.2	Uji Kualitas Data.....	45
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	47
4.2.4	Analisis Regresi Berganda	50
4.2.5	Uji Hipotesis.....	52
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	62
5.3	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA		64
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....		68
Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden		74
Lampiran 3 Data Hasil Pengujian		96

Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup.....	103
Lampiran 5 Kartu Seminar Proposal Penelitian.....	104
Lampiran 6 Surat Keputusan Dekan Untuk Bimbingan Skripsi	106
Lampiran 7 Kartu Bimbingan Skripsi	107
Lampiran 8 Bukti ACC Judul	108

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	28
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.4 Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel 4.6 Hasil Regresi Berganda.....	50
Tabel 4.7 Hasil Koefisien Determinasi (R Square).....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji F	53
Tabel 4.9 Hasil Uji t.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
------------------------------------	----

(FIX 2) SKRIPSI AZYU FAHIRA 41183403190072

ORIGINALITY REPORT

30%
SIMILARITY INDEX

33%
INTERNET SOURCES

16%
PUBLICATIONS

10%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet Source	10%
2	www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id Internet Source	9%
3	123dok.com Internet Source	2%
4	pt.scribd.com Internet Source	2%
5	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
6	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	1%
8	repository.umy.ac.id Internet Source	1%
9	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%

10 pascasarjanafe.untan.ac.id 1 %
Internet Source

11 Keshi Mutih Palma, Hapid Hapid, Altri Wahida. "Pengaruh Kualitas Produk Skincare Fenny Frans terhadap Kepuasan Pelanggan di Kota Palopo", Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal, 2023 1 %
Publication

12 Fakhri Mujahid Maolani, Karoma Nur Imaya, Anita Anita, Indah Indah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Fotocopy di Kota Cirebon", Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 2023 1 %
Publication

13 journal.ikopin.ac.id 1 %
Internet Source

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On