

**PENGARUH PENERAPAN SAMSAT KELILING,
EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING DAN
KUALITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
KABUPATEN MINAHASA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

JEITRICIA V. MANAROINSONG

18041008



PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO

2022

LEMBAR PENGESAHAN

**Pengaruh Penerapan Samsat Keliling, Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling
Dan Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor Kabupaten Minahasa**

Telah diuji pada tanggal : 05 Juli 2022

Susunan Penguji :

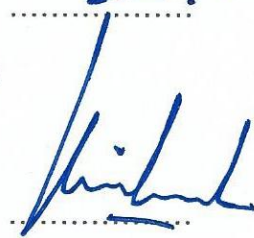
1. Frankie J. H. Taroreh, S.E., M.M.

Penguji I



2. Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M.

Penguji II



3. Erick A. Sumakud, S.E., M.A.

Penguji III



Manado, 05 Juli 2022

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M.

Menyetujui,
Ketua Program Studi Akuntansi



Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc.

LEMBAR PERSETUJUAN

**Pengaruh Penerapan Samsat Keliling, Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling
Dan Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor Kabupaten Minahasa**

Oleh:

Jeitricia V. Manaroinsong

18041008

Telah memenuhi syarat untuk diterima oleh Komisi Pembimbing:

Ketua



Frankie J. H. Taroreh, S.E., M.M.

Anggota



Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc.

Manado, 29 Juni 2022



Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M.

Ketua Program Studi Akuntansi



Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc.



**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH PENERAPAN SAMSAT KELILING, EFEKTIVITAS
PELAYANAN SAMSAT KELILING DAN KUALITAS PELAYANAN
SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR KABUPATEN MINAHASA**

yang diajukan untuk diuji pada tanggal 05 Juli 2022, adalah hasil karya saya.

Saya juga menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri; dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas baik sengaja maupun tidak, saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Jika kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Manado, 05 Juli 2022

Memberi Pernyataan



Jeitricia V. Manaroinsong

ABSTRAK

Pengaruh Penerapan Samsat Keliling, Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dan Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Minahasa. *Dibimbing oleh: Frankie J. H. Taroreh, S.E., M.M. dan Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc.*

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak yang termasuk dalam pajak daerah yang memberikan kontribusi yang cukup besar dalam peningkatan asli daerah. Dalam meningkatkan pendapatan pajak daerah dibutuhkan kerjasama wajib pajak dalam membayarkannya atau dibuthkan kepatuhan dari wajib pajak untuk membayar pajak. Dengan adanya penerapan samsat keliling, efektivitas pelayanan samsat keliling dan kualitas pelayanan samsat keliling yang baik maka diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di Kabupaten Minahasa.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh samsat keliling, efektivitas pelayanan samsat keliling dan kualitas pelayanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Minahasa.

Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada samsat Kabupaten Minahasa. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Data pada penelitian ini diperoleh secara primer melalui *Kuesioner/angket*. Metode pengambilan sampel adalah convenience sampling. Angket di uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji linearitas. Serta Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil dari penelitian ini melalui analisis regresi linear berganda dan melalui uji t (parsial) yang menunjukkan bahwa penerapan samsat keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Minahasa. Sedangkan untuk kualitas pelayanan samsat keliling berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Minahasa. Dalam penelitian ini juga menggunakan uji F (simultan) yang mendapatkan hasil bahwa penerapan samsat keliling, efektivitas samsat keliling dan kualitas pelayanan samsat keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kabupaten Minahasa.

Kata Kunci : Penerapan Samsat Keliling, Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling, Kualitas Pelayanan Samsat Keliling, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

ABSTRACT

The Effect of Mobile Samsat Implementation, Mobile Samsat Effectiveness and Mobile Samsat Service Quality on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Minahasa Regency. Guided by: Frankie Taroreh, SE., MM. and Ignatia R. Honandar, SE., MSc.

Motor vehicle tax is one type of tax that is included in the regional tax which provides a sizeable contribution to the increase in regional originals. In increasing local tax revenues, taxpayers' cooperation is needed in paying their obligations or compliance from taxpayers is required to pay taxes. With the implementation of mobile samsat, the effectiveness of mobile samsat services and good quality of mobile samsat services, it is hoped that it will be able to increase the compliance of motorized vehicle taxpayers in Minahasa Regency.

The purpose of this study was to determine the effect of mobile samsat, the effectiveness of mobile samsat services and the quality of mobile samsat services on motor vehicle tax compliance in Minahasa Regency.

The population in this study is motorized vehicle taxpayers registered with the Minahasa District Samsat. The sample used in this study were 100 respondents. The data in this study were obtained primarily through a questionnaire/questionnaire. The sampling method is convenience sampling. The questionnaire was tested for validity and reliability testing. The classical assumption test used is the normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test and linearity test. And the analysis of the data used is multiple linear regression analysis.

The results of this study through multiple linear regression analysis and through t-test (partial) which shows that the application of mobile samsat has a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance in Minahasa Regency. Meanwhile, the quality of mobile Samsat services has a negative and insignificant effect on the compliance of motorized vehicle taxpayers in Minahasa Regency. In this study also used the f (simultaneous) test which got the results that the application of mobile samsat, the effectiveness of mobile samsat and the quality of mobile samsat services have a significant effect on the compliance of motorized vehicle taxpayers in Minahasa Regency.

Keywords : Mobile Samsat Application, Mobile Samsat Service Effectiveness, Mobile Samsat Service Quality, Motor Vehicle Taxpayer Compliance.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur patut dipanjatkan ke hadirat Tuhan yang maha esa karena atas berkat tuntunan serta rahmat dan kasih setianya sehingga penulis bisa dapat menyelesaikan skripsi ini .

Dan tentunya dalam pembuatan skripsi tidak lepas dari doa, motivasi serta dukungan dan bimbingan dari pihak-pihak lain. Kepada penulis. Untuk itu dengan kerendahan hati dan dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa membimbing dan menyertai penulis dalam situasi dan kondisi apapun sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini.
2. Papa dan mama yang sudah selalu mendoakan, memberi dukungan dan membantu penulis dalam segala hal untuk menyelesaikan Skripsi ini.
3. Oma, Opa dan semua saudara serta teman dan kerabat yang selama ini memberikan dukungan dan doa untuk penulis.
4. Bapak Prof. Dr. Johanis Ohoitumur selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Bapak Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado dan Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis.
6. Ibu Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Katolik De La Salle Manado sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi II yang sudah membimbing, membantu, memberikan banyak pengetahuan serta nasihat kepada penulis

7. Bapak FrankieJ. H. Taroreh, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan dosen penguji I yang sudah membimbing, membantu serta memberikan kritik dan saran kepada penulis.
8. Bapak Erick A. A. Sumakud, S.E., M.A selaku Dosen pembimbing akademik dan Dosen penguji III skripsi yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis.
9. Seluruh jajaran dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
10. Kepada Bapenda Provinsi Sulawesi Utara dan UPTD-PPD Minahasa yang telah memberikan data yang diperlukan penulis serta petugas samsat keliling serta ka Christy yang telah membantu.
11. Semua responden wajib pajak kendaraan bermotor Kabupaten Minahasa yang telah meluangkan waktu untuk mengisi *kuesionersaya*.
12. Untuk Stanislaus Bimo yang selalu selalu setia menemani, membantu dan memberikan semangat dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
13. Untuk Tito dan Silvia yang selalu terus membantu dan mengantar dan menemani penulis serta James Tonala yang telah membantu.
14. Sahabat terkasih para pejuang sarjana Meiny, Vindy, Lois, Beybi , Charol dan Tesa yang selalu memberikan semangat kepada penulis. Dan juga kepada Echa, Aprilia, Endru dan Andre yang selalu memberikan semangat.
15. Teman-teman seperjuangan Laras, Ika, Maria, Kezia,Aldo dan Rifaldo yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.

16. Ciliani yang selalu memberikan motivasi serta seluruh teman-teman seangkatan Fakultas Ekonomi Program studi Akuntansi 2018 khususnya Kelas Akuntansi B.

Penulis berharap Skripsi ini dapat berguna bagi pembaca dan dapat menambah wawasan serta pengetahuan. Penulis juga menyadari bahwa dalam pembuatan Skripsi ini belum sempurna dan masih terdapat kekurangan. Untuk itu penulis memohon kritik dan saran dalam revisi nanti.

Manado, Juni 2022

Jeitricia V. Manaroinsong

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| LEMBAR PENGESAHAN | Error! Bookmark not defined. |
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS | Error! Bookmark not defined. |
| ABSTRAK | iii |
| <i>ABSTRACT</i> | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| BAB 1 PENDAHULUAN | Error! Bookmark not defined. |
| 1.1. Latar Belakang | Error! Bookmark not defined. |
| 1.2. Rumusan Masalah | Error! Bookmark not defined. |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5. Sistematika Penulisan..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB II KERANGKA TEORITIS..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2. Landasan Teori | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.1. Teori Hubungan (<i>Attribution Theory</i>) | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.2. Teori Kontijensi | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.3. Pajak..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.4. Pajak Daerah..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.5. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.6. SAMSAT Keliling | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.7. Penerapan Samsat Keliling | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.8. Efektivitas | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.9. Kualitas Pelayanan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.10. Kepatuhan Wajib Pajak | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3. Kerangka Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4. Hipotesis Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 2.4.1. Pengaruh Penerapan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4.2. Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4.4. Pengaruh Penerapan Samsat Keliling, Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling dan Kualitas Pelayanan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III DESAIN PENELITIAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1. Populasi & Sampel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2. Teknik Pengumpulan Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.1. Waktu dan Tempat Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.2. Jenis Penelitian dan Sumber Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.3. Rancangan Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3. Definisi Operasional dan Pengukuran | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.1. Variabel Penerapan Samsat Keliling (X1)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.2. Variabel Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling (X2) | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.3. Variabel Kualitas Pelayanan (X3) | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.4. Kepatuhan Wajib Pajak (Y1)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.5. Skala Pengukuran | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4. Instrumen Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5. Teknik Analisis Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.1. Uji Validitas | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.2. Uji Reliabilitas | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.3. Uji Asumsi Klasik..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.4. Analisis Regresi Linier Berganda | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.5. Pengujian Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... Error! Bookmark not defined.

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 4.1. Responden Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.1. Karakteristik Responden..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2. Hasil Analisis Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.1. Uji Validitas..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.2. Uji Reliabilitas | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.3. Uji Asumsi Klasik..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.4. Analisis Regresi Linear Berganda | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.5. Pengujian Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.6. Uji Koefisien Korelasi (r) | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.7. Uji Koefisien Determinasi (r^2)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3. Pembahasan | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.1. Pengaruh Penerapan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.2. Pengaruh Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.4. Pengaruh Penerapan Samsat Keliling, Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling dan Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor. | Error! Bookmark not defined. |
| 4.4. Evaluasi Hasil Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB V PENUTUP..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.1. Kesimpulan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2. Saran | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |
| LAMPIRAN..... | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR TABEL

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Tabel 1. 1 Pendapatan Asli Daerah Sulawesi Utara..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 1. 2 Kabupaten/Kota Di Sulawesi Utara | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 1. 3 Jumlah Kendaraan Bermotor Kabupaten Minahasa..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 1. 4 Jumlah Wajib Pajak Yang memakai layanan samsat keliling... | Error! Bookmark not defined. |
| | |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2. 2 Pengolongan pajak pusat dan pajak daerah..... | Error! Bookmark not defined. |
| | |
| Tabel 3.1 Instrumen Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.2. Tingkat Korelasi dan Tingkat Hubungan..... | Error! Bookmark not defined. |
| | |
| Tabel 4. 1 Hasil Kuesioner..... | 59 |
| Tabel 4. 2. Responden berdasarkan jenis kelamin | 60 |
| Tabel 4. 3. Responden berdasarkan rentang usia | 61 |
| Tabel 4. 4 Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 61 |
| Tabel 4. 5 Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 62 |
| Tabel 4. 6. Berdasarkan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Minahasa | 63 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan Samsat Keliling | 64 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling .. | 65 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Samsat Keliling | 66 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor | 66 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas | 67 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas | 69 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 70 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedasitisitas | 71 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Linearitas | 72 |
| Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda | 74 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji signifikansi secara parsial atau terpisah (Uji t)..... | 76 |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji Simultan (Uji F)..... | 79 |
| Tabel 4. 19Tingkat Korelasi dan Tingkat Hubungan..... | 81 |
| Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisin Korelasi..... | 81 |
| Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 82 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2 : Surat Balasan penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3 : Kuesioner atau Angket Peneltian**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4 : Data Olahan Kuesioner atau Angket **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 7 : Hasil Uji Linearitas**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 8 : Realisasi Penerimaan Pendapatan Daerah Sulawesi Utara **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 9 : Dokumentasi Pembagian Kuesioner**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 10 : Daftar Bimbingan Skripsi.....**Error! Bookmark not defined.**

