

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN SAMSAT
KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR RODA DUA DI SAMSAT ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



OLEH

YOHANA MARIA PAU

NIM : 2018410180

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : YOHANA MARIA PAU

Nim : 2018410180

**Judul : PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN
SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DI SAMSAT ENDE**

**N
K**

Ende, 15 Agustus 2022

Akan Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores

Pembimbing I

Pembimbing II



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101



Santy Permata Sari, S.AB.,MM
NIDN. 0829069001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Senin

Tanggal : 15 Agustus 2022

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Iriany Dewi Soleiman, SE., M.Sc
NIDN. 0826037001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



Lambertus Langga, SE., M.Sc
NIDN. 0825077101

Tim Penguji:

- | | | | |
|----|--|----|-------|
| 01 | : <u>Dr. Hyronimus Se, SE., MM</u>
NIDN : 0829097501 | 1. | |
| 02 | : <u>Maria Endang Jamu, SE., MM</u>
NIDN. 0814109101 | 2. | |
| 03 | : <u>Yulius Laga, SE., M.Ec., Dev</u>
NIDN. 0805078703 | 3. | |
| 04 | : <u>Santy Permata Sari, S.AB., MM</u>
NIDN. 0829069001 | 4. | |
| 05 | : <u>Lambertus Langga, SE., M.Sc</u>
NIDN. 0825077101 | 5. | |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : “PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DI SAMSAT ENDE” Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 15 Agustus 2022 adalah hasil karya saya.

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

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

Ende, 15 Agustus 2022
Yang Memberi Pernyataan



Yohana Maria Pau
Nim : 2018410180

MOTTO

*Semua impian kita bisa terwujud jika kita
Memiliki keberanian untuk mengejarnya*

(Mira Pau)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan yang maha Esa, karyaku dengan tulus kupersembahkan kepada:

1. Dia yang Maha Kuasa
2. Yang tercinta kedua orang tuaku “ Bapak Kristianus Gani Dan Mama Bernadeta Mbenga” yang telah melahirkan dan membesarkan saya dengan penuh kasih sayang, penuh kesabaran, penuh cinta dan penuh pengorbanan yang tulus serta jerih payah dalam membiayai saya selama dibangku pendidikan.
3. Yang tersayang adik-adikku “ Elisabet So,o, Veronika Ociliana Bule, dan Ermelinda Ndoa” yang selalu mendukung dengan berbagai cara dan juga menanti keberhasilanku.
4. Seluruh anggota keluarga besar mira serta para penjasa yang dengan caranya masing-masing telah membantu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan studi.
5. Bapak Lambertus Langga , SE.,M.Sc selaku pembimbing 1 dan Ibu Santy Permata Sari, S.AB.,MM selaku pembimbing 11 yang dengan penuh bijaksana memberikan bimbingan serta pemikiran kepada penulis skripsi ini.
6. Sahabat- sahabat tercinta Kaka Elson, lianti iri , vany panda, Evra Badu, Kamang Dule, Fyo Riwu, yang dengan sabar menemani dan memotivasi penulis dalam proses peulisan skripsi hingga selesai.
7. Teman-teman seangkatan 2018
8. Almamaterku tercinta Universitas Flores.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kpatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Samsat Ende**”.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjan (S1) pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Flores, Ende. Penulis menyadari bahwa manusia tidak ada yang sempurna maka pada kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan terima kasih yang setulus- tulusnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan arahan selama penulis belajar. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih terutama kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Flores
2. Dekan, Para Wakil Dekan, Ketua Program Studi Manajemen, Staf Dosen, Pegawai Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku pembimbing 1 dan Ibu Santy Permata Sari, S.AB.,MM selaku pembimbing 11 yang dengan penuh bijaksana memberikan bimbingan serta pemikiran kepada penulis skripsi ini.
4. Semua pihak dan para penjasa yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang dengan caranya masing-masing telah membantu memotivasi, dan memperlancar seluruh proses pendidikan selama berada di Universitas Flores.

Akhirnya penulis menyadari bahwa tulisan ini belum mempunyai kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Ende, Agustus 2022

Penulis

ABSTRAK

Yohana Maria Pau, Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Samsat Ende. Skripsi. Ende. Pembimbing 1 Lambertus Langga, SE.,M.Sc Pembimbing II Santy Permata Sari, S.AB.,MM. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Flores. 2022

Tujuan penelitian ini: 1) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Samsat Ende. 2) untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Samsat Ende. Pengukuran sampel menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh 100 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara: observasi, kuesioner, dan dokumentasi.

Hasil Uji Statistik pengaruh variabel disiplin kerja (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Samsat Ende (Y) sebesar $866 < 1,9872$ dan nilai signifikansi $0,03 > 0,05$ dinyatakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Uji statistik pengaruh variabel kualitas (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Samsat Ende (Y) sebesar $-1.070 < 1,98472$ dan nilai signifikansi $287 > 0,05$ dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian disiplin kerja berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Samsat Ende. Berdasarkan hasil uji regresi diperoleh nilai t hitung $866 > t$ tabel $1,98472$ dan nilai signifikansi $0,03 < 0,05$. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Samsat Ende. Berdasarkan hasil uji regresi diperoleh nilai t hitung $-1.070 < 1,98472$ dan nilai signifikansi $287 > 0,05$

Kata kunci : Disiplin kerja, kualitas pelayanan samsat keliling, dan kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Sumber Daya Manusia	11
2.1.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia`	11
2.1.1.2 Fungsi Sumber Daya Manusia	12

2.1.2	Samsat Keliling	12
2.1.2.1	Pengertian Samsat Keliling	12
2.1.2.2	Fungsi dan Manfaat Samsat Keliling	12
2.1.3	Disiplin.....	13
2.1.3.1	Pengertian Disiplin.....	13
2.1.3.2	Jenis-Jenis Disiplin	14
2.1.3.3	Prinsip-Prinsip Disiplin.....	14
2.1.3.4	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja Pegawai	15
2.1.3.5	Indikator Disiplin	17
2.1.4	Kualitas Pelayanan	17
2.1.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.4.2	Indikator Kualitas Pelayanan	18
2.1.5	Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.1.5.1	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.1.5.2	Kriteria Patuh dalam Wajib Pajak Menteri keuangan Nomor 544/ KKM.04/2000 Sebagai Berikut:	23
2.1.5.3	Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
2.1.5.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	26
2.2	Penelitian Terdahulu	26
2.3	Kerangka Pemikiran	28
2.4	Hipotesis.....	29
	BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1	Jenis Penelitian.....	30

3.2 Lokasi Penelitian.....	30
3.3 Populasi Dan Sampel	31
3.3.1 Populasi	31
3.3.2 Sampel.....	31
3.4 Sumber Data.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5.1 Observasi.....	33
3.5.2 Kuisisioner.....	33
3.5.3 Dokumentasi	33
3.6 Defenisi Operasional.....	34
3.7 Instrumen Penelitian.....	36
3.8 Uji Instrumen Penelitian	36
3.8.1 Uji Validitas	36
3.8.2 Uji Reliabilitas	37
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.9.1 Uji Normalitas.....	37
3.9.2 Uji Multikolineritas.....	38
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas.....	38
3.9.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
3.9.5 Pengujian Hipotesis.....	39
3.9.5.1 Uji – T	39
3.9.5.2 Koefisien Determinasi (R^2)	42
BAB 1V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41

4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	41
4.1.1 Sejarah Samsat Keliling	41
4.1.2 Struktur Organisasi Samsat Keliling Ende.....	42
4.2 Deskripsi Data Responden	43
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan	43
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	44
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	47
4.3 Uji Instrumen Penelitian	48
4.3.1 Uji Validitas	49
4.3.2 Uji Reliabilitas	51
4.4 Teknik Analisis Data.....	52
4.4.1 Uji Asmumsi Klasik.....	52
4.4.1.1.Uji Normalitas.....	52
4.4.1.2.Uji Multikolineritas.....	53
4.4.1.3.Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.6 Pengujian Hi[potesis	56
4.6.1 Uji – T	56
4.6.2 Koefisien Determinasi (R^2)	58
4.7 Pembahasan.....	59
4.7.1 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	59

4.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	60
BAB V PENUTUP	61
5.1. Kesimpulan	61
5.2. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Samsat Keliling	3
Tabel 1.2 Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Keliling Kabupten Ende	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Defenisi Operasional	34
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	48
Tabel 4.6 Hasil olah data uji validitas	49
Tabel 4.7 Tabel uji reliabilitas	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.9 Hasil Uji multikolineritas.....	53
Tabel 4.10 Hasil uji hekteroskedasitas.....	54
Tabel 4.11 Analisis regresi linear berganda Coefficients ²	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik t Coefficints ^a	57
Tabel 4.13 Hasil Koefisien determinasi (R^2)	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Samsat Keliling Ende.....	42
Diagram 4.1 Responden berdasarkan kecamatan.....	43
Diagram 4.2 Responden Berdasarkan Umur.....	44
Diagram 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Diagram 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Diagram 4.5 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	48