

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
TINGKAT PENGHASILAN TERHADAP  
KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DI KABUPATEN KLUNGKUNG**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Pendidikan Ekonomi**



**Oleh  
NI Kadek Wahyu Purnadewi  
NIM. 1817011082**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2022**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

**Menyetujui,**

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd  
NIP. 19830424 200912 1 002



Drs. I Nyoman Sujana, M.Si.  
NIP. 198005032006042003

Skripsi oleh Ni Kadek Wahyu Purnadewi ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 08 Juli 2022

Dewan Penguji,



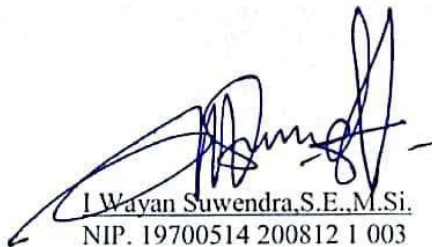
Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd  
NIP. 19830424 200912 1 002

(Ketua)



Drs. I Nyoman Sujana, M.Si.  
NIP. 19670326 199303 1 003

(Anggota)



I Wayan Suwendra, S.E., M.Si.  
NIP. 19700514 200812 1 003

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Univeristas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 8 Juli 2022

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001



M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klungkung” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 29 Juni 2022  
Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Wahyu Purnadewi  
NIM. 1817011082

## “MOTO”

*“Perbanyak Bersyukur Kurangi  
Mengeluh dan Libatkan Tuhan  
Dalam Setiap Situasi”*



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klungkung.” Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa bantuan moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada.

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi atas motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi, yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, saran dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, saran dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.



6. Drs. I Nyoman Sujana, M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, saran dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. I Wayan Suwendra, S.E., M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Staf dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penulis selama menempuh pendidikan dan penyelesaian skripsi ini.
9. Kedua orang tua I Nengah Purnawan dan Ni Nyoman Tagel Sari, saudara serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan, saran serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada teman PINK Squad (erna, feby, oxin, yunda, dan eva) yang selalu setia menemani penulis dalam proses penyusunan skripsi ini
11. Seluruh teman-teman mahasiswa di Prodi Pendidikan Ekonomi yang senantiasa bersama-sama belajar dan saling mendoakan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 29 Juni 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>PRAKATA</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
2.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	9
2.2 Kualitas Pelayanan .....	12
2.3 Tingkat Penghasilan .....	19
2.4 Penelitian Terdahulu .....	20
2.5 Kerangka Berpikir .....	23
2.6 Hipotesis Penelitian.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	27
3.2 Lokasi Penelitian .....	28
3.3 Populasi dan Sampel .....	28
3.4 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian .....	29
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	34
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.7 Instrumen Penelitian.....	35

3.8 Teknik Analisis Data.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	42
4.2 Pembahasan.....	56
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>60</b>
5.1 Simpulan .....	60
5.2 Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klungkung 2016-2020.....	5
Tabel 1.2 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klungkung 2016-2020.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian .....	39
Tabel 3.2 Kriteria Total Skor Variabel Kualitas Pelayanan dari Dimensi <i>Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty.</i> .....	45
Tabel 4.1 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Harapan).....	41
Tabel 4.2 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Perasaan) .....	54
Tabel 4.3 Kualitas Pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Klungkung .....	56
Tabel 4.4 Deskripsi Data Berdasarkan Variabel Tingkat Penghasilan .....	58
Tabel 4.5 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak....	59
Tabel 4.6 <i>Output</i> Uji t .....	60
Tabel 4.7 <i>Output</i> Uji F .....	62
Tabel 4.8 <i>Output</i> Determinasi Koefisien .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 GAP Kualitas Pelayanan .....	21
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	31
Gambar 3.1 Desain Rancangan Penelitian Kualitas Pelayanan dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. ....	34



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2 : Uji Validitas dan Reliabilitas .....	78
Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian setelah uji validitas.....	93
Lampiran 3 : Uji Asumsi Klasik 98 Lampiran 04 : Tabel Frekuensi Penelitian .....	102
Lampiran 05 : Rekapitulasi Skor Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan (X1) dan Kriteria Skor .....	110
Lampiran 6 : Rekapitulasi Tabel Frekuensi Hasil Penelitian .....	113
Lampiran 07 : Hasil Scoring harapan dan Perasaan Variabel Kualitas Pelayanan. ....	118
Lampiran 08 : Rekapitulasi Frekuensi Kepatuhan Pajak .....	121
Lampiran 09 : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian di Kantor SAMSAT Kabupaten Klungkung .....	122
Lampiran 10 : Dokumentasi Penyebaran Kuesioner .....	123

