

**PENGARUH KEBIJAKAN PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR, INOVASI SAMSAT 4.0 DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR BERSAMA
SAMSAT PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat – syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Dendi Eka Pratama

NIM : 19414963

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
TAHUN 2023**

**PENGARUH KEBIJAKAN PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR, INOVASI SAMSAT 4.0 DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR BERSAMA
SAMSAT PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat – syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Dendi Eka Pratama

NIM : 19414963

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
TAHUN 2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Inovasi Samsat 4.0 dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Bersama Samsat Ponorogo

Nama : Dendi Eka Pratama

NIM : 19414963

Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 31 Oktober 1995

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I



Wahna Widhianingrum, SP., MM
NIDN: 0707118602

Ponorogo, 26 Juli 2023

Pembimbing II



Fery Setiawan, SE., MM
NIDN: 0720128904

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si.
NIP. 19760508 200501 1 002

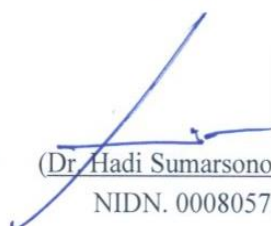
Ketua



(Wahna Widhianingrum, SP., MM)
NIDN. 0707118602

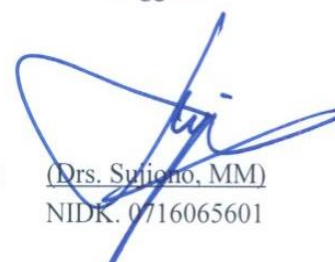
Dosen Penguji :

Sekretaris



(Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.S.i)
NIDN. 0008057601

Anggota



(Drs. Sujiono, MM)
NIDK. 0716065601

RINGKASAN

Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor memiliki potensi yang besar dikarenakan transportasi merupakan sebuah kebutuhan bagi masyarakat saat ini.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu data yang dapat dihitung berupa angka-angka. Penelitian dengan metode kuantitatif ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Inovasi Samsat 4.0 dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Bersama Samsat Ponorogo. Analisis data penulis lakukan diawali dengan pengumpulan dan pengolahan data berupa kuesioner tertutup dengan skala likert dimana alternatif jawaban nilai 1 sampai dengan 5 pemberian skor dilakukan atas jawaban pertanyaan baik mengenai Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (X_1), Inovasi Samsat 4.0 (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3) maupun Kepuasan Masyarakat (Y).

Berdasarkan hasil pembahasan sesuai dengan data yang dikelola dengan model analisis regresi linear berganda disimpulkan bahwa; Berdasarkan hasil uji t variabel independen Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,335 > 1,988$), maka H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepuasan Masyarakat. Inovasi Samsat 4.0, diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,138 > 1,988$) maka H_2 diterima, artinya terdapat pengaruh Inovasi Samsat 4.0 terhadap Kepuasan Masyarakat. Kualitas Pelayanan, diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,375 > 1,988$) maka H_3 diterima, artinya terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Sementara berdasarkan hasil uji F variabel dependen Kepuasan Masyarakat, diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($25,663 > 2,70$) maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Inovasi Samsat 4.0 dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama/simultan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Key Word: Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Inovasi Samsat 4.0, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohim

Allhamdulillahirobbil ‘alamin, dengan setulus hati penulis mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan tepat waktu. Sholawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di yaumul akhir. Akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KEBIJAKAN PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR, INOVASI SAMSAT 4.0 DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT PONOROGO”

Skripsi ini merupakan syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan ucapan rasa terima kasih kepada beberapa pihak yang telah memberikan dukungan moril dan materiil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terimakasih penulis persembahkan kepada :

1. Bapak Dr. Happy Susanto, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE.,M.S.i. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah membimbing dan membekali ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalani perkuliahan hingga selesainya studi ini
4. Ibu Wahna Widhianingrum, SP., MM dan Bapak Fery Setiawan, SE.,MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak waktu, petunjuk dan saran bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini

5. Kedua orang tuaku yang doanya tidak pernah putus untukku serta keluargaku yang selalu mengiringi setiap langkahku
6. Istriku tercinta Merlin Dwi Ariani yang selalu mendukung dan mendoakanku
7. Teman – teman di UPT PPD PONOROGO dan Kantor Bersama Samsat Ponorogo yang sudah membantuku
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu demi terselesaikannya penulisan skripsi ini

Sehubungan dengan hal itu kiranya tidak ada kata yang pantas diucapkan kecuali ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, dengan iringan do'a semoga Allah membalas kebaikan mereka. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik maupun saran yang membangun untuk perbaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Ponorogo, 26 Juli 2023



Dendi Eka Pratama

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan dibawah inimenyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 26 Juli 2023



Dendi Eka Pratama
NIM 19414963

MOTTO

‘Mereka berkata bahwa setiap orang membutuhkan tiga hal yang akan membuat mereka berbahagia di dunia ini, yaitu seseorang untuk dicintai, sesuatu untuk dilakukan, dan sesuatu untuk diharapkan.’

“DENDI EKA PRATAMA”



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Ringkasan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian.....	vi
Motto	vii
Daftar Isi.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu.....	29
C. Kerangka Pemikiran	36
D. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Ruang lingkup Penelitian	42
B. Populasi dan Sampel.....	42
C. Metode Pengambilan Data.....	44
D. Definisi Operasional Variabel	46
E. Metode Analisis Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Hasil Penelitian	56
B. Visi dan Misi	59
C. Hasil Pengumpulan Data	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
A. Kesimpulan	90
B. Keterbatasan Penelitian	90

C. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN	95

