

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN
FISKUS, PENERAPAN *E-SAMSAT* DAN *SAMSAT CORNER*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR
(Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten
Sleman)**



SKRIPSI

Oleh:

Hikmah Nurul Qamar (16312162)

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2020

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS,
PENERAPAN *E-SAMSAT* DAN *SAMSAT CORNER* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman)**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-
1 Program Studi Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh:

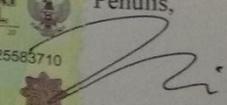
Nama: Hikmah Nurul Qamar

NIM: 16312162
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2020

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 25 Maret 2020

METERAI
TEMPEL
GAT22AHF325583710
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Penulis,

(Fikmah Nurul Qamar)

BERITA ACARA

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, PENERAPAN E-SAMSAT DAN SAMSAT CORNER TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN SLEMAN)

Disusun Oleh : **HIKMAH NURUL QAMAR**

Nomor Mahasiswa : **16312162**

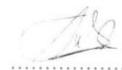
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 11 Mei 2020

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Muqodim, Drs., MBA., Ak.,CA.



Penguji : Suwaldiman, SE., M.Accy., Ak., CMA.



Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS,
PENERAPAN *E-SAMSAT* DAN *SAMSAT CORNER* TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

(Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman)

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

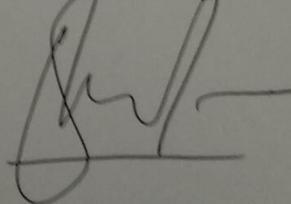
Nama : Hikmah Nurul Qamar

NIM : 16312162

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 24-03-2020

Dosen Pembimbing



(Drs. Muqodim, MBA., Ak., CA)

PERSEMBAHAN

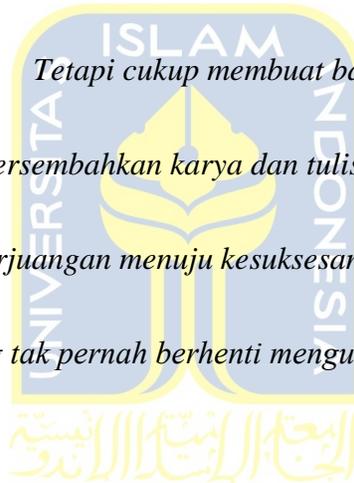
“Menjadi sarjana memang tidak menjamin saya menjadi kaya.

Tetapi cukup membuat bapak dan mama menjadi bangga.

Kupersembahkan karya dan tulisan ini kepada keduanya sebagai

kado kecil awal perjuangan menuju kesuksesan, penggati tetes keringat mereka

yang tak pernah berhenti mengucur demi keberhasilan anaknya”



MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjaulah dengan sungguh sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

-(Qs. Ash-sharh (94):6-8)

“Tetap berpikir positif dan bahagia. Bekerja keras dan tidak berhenti berharap. Terbuka terhadap kritik dan terus belajar. Kelilingi dirimu dengan orang – orang yang bahagia, hangat, dan tidak palsu”

-Tena Desae

“Menjadi pintar itu perlu, tapi menjadi rendah diri saat pintar adalah keistimewaan”

-Af

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang yang telah melimpahkan segala kasih sayang, rahmat dan hidayah Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu yang berjudul “**Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Penerapan E-Samsat dan Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman)**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan program Strata 1 (S1) pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah senantiasa memberikan rahmat kesabaran, kesehatan, serta selalu menjawab doa hamba-Nya dalam menjalankan aktivitas sebagai pelajar yang berjuang menuntut ilmu

2. Kedua orang tua, bapak dan mama yang senantiasa memberikan dukungan, doa, restu dan segala fasilitas yang tiada hentinya kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studi dengan baik
3. Harrys Purnama dan Humrah Al Mumtihanah selaku kakak dan adik penulis yang senantiasa memberikan motivasi untuk menyelesaikan pendidikan secepatnya.
4. Bapak Drs. Muqodim, MBA., Ak., CA selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu dan sangat sabar dalam memberikan bimbingan, arahan dan saran kepada penulis hingga skripsi ini selesai.
5. Bapak Jaka Sriyana, SE., M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
6. Bapak Dr. Mahmudi, SE., M.Si., Ak., CA., CMA selaku ketua Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
7. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu kepada penulis
8. Kepada Fada's Family yang selalu turut dalam cerita hidup penulis. Terima kasih telah menjadi tempat pulang dimana pun penulis merantau.
9. Kepada GN Jogja (immi, sace, pia, dev, nunmay, cica, amel) yang selalu turut serta dalam cerita hidup penulis sejak SMA hingga di bangku kuliah. Terutama untuk immi, terima kasih untuk lingkungan positif kebersamaan dan selalu saling menyemangati untuk memulai hidup di jogja dari nol hingga saat ini. Semoga Allah selalu menjaga di setiap aktivitas kita.

10. Kepada Ajeng, Sarah, Fony, Rosita, dan mba Kiki teman seperjuangan sejak semester awal perkuliahan hingga saat ini. Terima kasih telah memberikan kenangan, selalu memberikan energi positif dan semangat kepada penulis untuk memperhatikan akademik, menyelesaikan skripsi agar menjadi alumni bersama. Semoga Allah membalas kebaikan kalian semua
11. Kepada teman-teman akuntansi 2016 terima kasih telah memberikan pembelajaran dan bantuan kepada penulis.

Semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat, berkah dan hidayah-Nya bagi Bapak, Ibu, Saudara dan seluruh teman-teman yang selalu memberikan bantuan kepada penulis dalam segala hal. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Wa'alaikum salam wr.rb.

Penulis,

(Hikmah Nurul Qamar)

DAFTAR ISI

Contents	
Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Berita Acara.....	iv
Halaman Pengesahan	v
Halaman Persembahan.....	vi
Halaman Motto.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
Abstrak	1
BAB I PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang Masalah.....	3
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10



1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Teori Atribusi.....	13
2.1.2 Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	15
2.1.3 Pengertian dan Fungsi Pajak.....	16
2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor.....	16
2.1.5 Pengetahuan Perpajakan.....	22
2.1.6 Pelayanan Fiskus.....	23
2.1.7 Penerapan E-Samsat.....	23
2.1.8 Penerapan Samsat Corner.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Hipotesis Penelitian.....	37
2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	37
2.3.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	38

2.3.3 Pengaruh Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	39
2.3.4 Pengaruh Penerapan Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	41
<u>2.4 Kerangka Pemikiran</u>	<u>42</u>
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Populasi dan Sampel.....	43
3.2 Metode Pengumpulan Data	44
3.3 Variabel Penelitian	44
3.3.1 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	44
3.3.2 Pengetahuan Perpajakan	45
3.3.3 Pelayanan Fiskus.....	46
3.3.4 Penerapan E-Samsat	46
3.3.5 Penerapan Samsat Corner	47
3.4 Metode Analisis Data	48
3.4.1 Analisis Statistika Deskriptif	48
3.4.2 Uji Kualitas Data	48
3.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.4.4 Analisis Regresi Berganda.....	51

3.4.5 Uji Koefisien Determinasi	52
3.4.6 Uji t	53
3.4.7 Pembahasan	53
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Deskripsi objek penelitian	54
4.2 Karakteristik Responden	55
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	56
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	57
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	59
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penerapan E-Samsat	60
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penerapan Samsat Corner	60
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	61
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	66
4.4.1 Uji Validitas.....	66
4.4.2 Uji Reliabilitas	67
4.5 Uji Asumsi Klasik	68
4.5.1 Uji Normalitas.....	68

4.5.2 Uji Multikolineritas.....	70
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	71
4.6 Analisis Regresi Berganda	72
4.7 Uji Koefisien Determinasi.....	75
4.8 Uji t.....	76
4.9 Pembahasan	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	90
5.1 Simpulan.....	90
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	91
5.3 Saran	92
5.4 Implikasi Penelitian.....	92
Daftar pustaka	94
LAMPIRAN.....	100



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rincian Pajak Kendaraan Bermotor.....	17
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	58
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 4.6 Persentase Penerapan <i>E-Samsat</i>	60
Tabel 4.7 Persentase Penerapan <i>Samsat Corner</i>	61
Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskriptif.....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	75
Tabel 4.16 Hasil Uji t Statistik.....	77
Tabel 4.17 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	80

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Kuesioner	100
LAMPIRAN 2: Tabulasi Data Sampel	106
LAMPIRAN 3: Data Responden	118
LAMPIRAN 4: Hasil Uji Validitas.....	129
LAMPIRAN 5: Hasil Uji Reliabilitas.....	134
LAMPIRAN 6: Hasil Uji Asumsi Klasik.....	137
LAMPIRAN 7: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji t.....	140



ABSTRAK

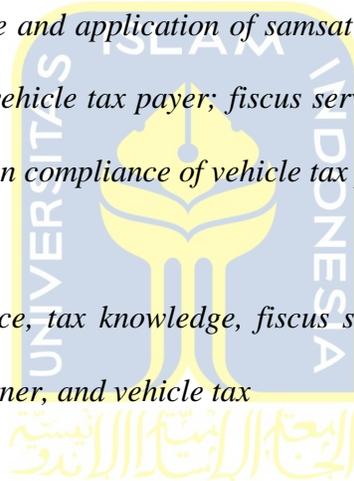
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, penerapan *e-samsat*, dan *samsat corner* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor studi kasus pada Kantor SAMSAT Sleman. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada wajib pajak yang menjadi responden. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 80 responden dari total populasi sebanyak 679.097 wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman yang dihitung berdasarkan rumus *Hair*. Pengujian analisis ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan penerapan *samsat corner* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor; dan pelayanan fiskus dan penerapan *e-samsat* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: kepatuhan pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, penerapan *e-samsat*, penerapan *samsat corner*, dan pajak kendaraan bermotor

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of tax knowledge, fiscus service, application of e-samsat and samsat corner to compliance of vehicle tax payer in SAMSAT Sleman. This research uses quantitative research method by using survey research form. The amount of sample that used in this research were 80 respondents of a total population 79.097 vehicle tax payer and calculated based on Hair formula. Analysis test used is multiple linear regression analysis. The result of this research shows that tax knowledge and application of samsat corner partially have a positive effect on compliance of vehicle tax payer; fiscus service and application of e-samsat partially does not effect on compliance of vehicle tax payer.

Keywords: tax compliance, tax knowledge, fiscus service, application of e-samsat, application of samsat corner, and vehicle tax



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Pasal 1 angka 1 UU KUP).

Dari pengertian pajak tersebut, terdapat dua pihak yang berkepentingan mengenai pajak yaitu negara dan masyarakat. Idealnya kepentingan kedua pihak tersebut sejalan. Negara mendapatkan penerimaan dalam jumlah yang besar untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Salah satu tugas dan tanggung jawab negara adalah memberikan kemakmuran dan kesejahteraan kepada masyarakat. Oleh karena itu, negara terus meningkatkan program pembangunan negara. Untuk terus bisa meningkatkan pembangunan negara, negara mempunyai hak untuk memungut pajak sebagai sumber utama penerimaan negara dan meminta masyarakat untuk mematuhi peraturan perpajakan.

Namun, dalam kenyataannya kepentingan kedua pihak tersebut tidak sejalan. Masyarakat tidak atau kurang patuh dalam membayar pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku karena merasa hak-haknya dalam memperoleh kemakmuran dan kesejahteraan belum terpenuhi. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh penyediaan

fasilitas umum oleh negara dinilai masih kurang memadai, tarif pajak yang terlalu tinggi, administrasi perpajakan yang sulit, hingga persepsi masyarakat terhadap pemerintah terkait penyalahgunaan dana milik negara. Pemungutan pajak cenderung dirasakan sebagai beban oleh masyarakat selaku wajib pajak. Oleh karena itu, disamping pemungutan pajak, negara dalam hal ini juga memiliki kewajiban untuk meningkatkan literasi dan edukasi pemahaman wajib pajak, meningkatkan pengetahuan perpajakan, meningkatkan pelayanan dan memberikan kemudahan-kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya disamping pemerintah terus menerus meningkatkan pembangunan negara.

Secara umum, pajak dibagi menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat merupakan pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat (Direktorat Jendral Pajak) yang hasilnya digunakan untuk membiayai peralatan rutin negara dan pembangunan (APBN) sedangkan pajak daerah merupakan pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah yang hasilnya digunakan untuk membiayai keperluan daerah. Pajak daerah dibagi menjadi dua jenis yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota.

Berdasarkan pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah bahwa jenis pajak provinsi terdiri dari pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, bea balik nama kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, dan pajak air permukaan. Sedangkan jenis pajak kabupaten/kota terdiri dari pajak hotel, pajak restoraan, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak pengambilan mineral bukan logam dan batuan,

pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walis, pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, serta bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Salah satu jenis pajak provinsi adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Hasil penerimaan pajak kendaraan bermotor diserahkan kepada daerah kabupaten/kota paling sedikit 70% (Samudra, 2015). Sehingga apabila wajib pajak patuh dan taat untuk membayarkan pajaknya, maka akan menambah tingkat pendapatan serta target-target yang telah dirancang oleh pemerintah akan tercapai. Dalam hal ini, terdapat tiga instansi yang terlibat dalam penanganan pajak kendaraan bermotor, yaitu Kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah, dan Asuransi (Jasa Raharja).

Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sleman perkembangan jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan. Di Kabupaten Sleman, jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2014 dan 2015 mengalami peningkatan sebesar 27% yaitu dari 567.654 menjadi 781.315 kendaraan bermotor. Seiring dengan perkembangan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman yang cukup tinggi ini idealnya akan berbanding lurus dengan peningkatan jumlah pendapatan asli daerah dari pemungutan pajak kendaraan bermotor. Namun hal ini tidak sejalan dengan harapan pemerintah daerah. Pemerintah daerah terus berupaya mencari jalan keluar untuk masalah ini guna mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Laman kumparan.com (2019) mengungkapkan bahwa pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) akan melakukan pemutihan pajak kendaraan bermotor. Menurut Bambang Wisnu Handoyo, kepala Badan Pengelolaan Keuangan Aset (BPKA) DIY, pemutihan tersebut dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar kendaraan bermotor. Harapannya nanti setelah ada pemutihan pajak kendaraan bermotor tidak ada lagi yang menunggak. Karena selama ini, 80% pendapatan asli daerah (PAD) berasal dari pajak kendaraan bermotor. Pemutihan pajak kendaraan ini menunjukkan kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya secara tidak langsung berpengaruh terhadap jumlah pendapatan daerah. Apabila tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya tinggi, maka tingkat penerimaan daerah juga akan semakin tinggi. Begitu pula sebaliknya, apabila tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya rendah, maka tingkat penerimaan daerah juga akan semakin rendah. Kepatuhan wajib pajak ini menjadi suatu masalah yang sangat penting dalam penerimaan pajak, ketika penerimaan pajak yang diperoleh suatu daerah tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka hal ini dapat menghambat pembangunan suatu daerah. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak yaitu, pengetahuan wajib pajak, pelayanan fiskus, penerapan *e-samsat* dan *samsat corner*.

Faktor yang mempengaruhi Tingkat kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah pengetahuan perpajakan. Semakin tinggi pengetahuan mengenai perpajakan

yang diperoleh wajib pajak maka wajib pajak akan semakin paham kewajiban akan perpajakan, fungsi pajak dan juga sanksi yang akan diterima apabila melakukan pelanggaran atas kewajiban perpajakan sehingga mengakibatkan wajib pajak akan membayar pajaknya dengan tepat waktu tanpa adanya paksaan atau karena kesadaran wajib pajak itu sendiri

Tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah dan tinggi juga dipengaruhi oleh pelayanan fiskus. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik, mampu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, bimbingan dan penyuluhan serta memberikan penjelasan tentang peraturan perpajakan dan penegakan sanksi pajak sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku. Apabila petugas pajak bisa memberikan pelayanan yang baik maka wajib pajak akan memberikan respon positif yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dan sumber potensi penerimaannya.

Tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah dan tinggi juga dipengaruhi oleh modernisasi sistem perpajakan. Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan suatu model pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Perubahan yang dilakukan meliputi struktur organisasi, proses bisnis, dan teknologi informasi dan komunikasi serta manajemen sumber daya manusia. Dalam upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan agar lebih meningkat, pemerintah melakukan inovasi sistem pada pelayanan

pembayaran pajak, karena salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintahan adalah peningkatan pelayanan publik.

Beberapa inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam pelayanan pembayaran pajak adalah *e-samsat* dan *samsat corner*. *E-samsat* adalah layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui *e-banking* atau ATM Bank yang telah ditentukan (Susanti, 2018). *Samsat corner* merupakan salah satu inovasi Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah dalam hal mempermudah wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotornya. Lokasi yang berada di tempat-tempat yang ramai seperti pusat perbelanjaan, mall, dan supermarket (Wardani & Asis, 2017). Adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan diharapkan masyarakat mampu memenuhi kewajibannya perpajakannya dengan efisien dan efektif sehingga masyarakat tidak lagi merasa kesulitan dan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Beberapa penelitian tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor telah dilakukan oleh para peneliti seperti Susanti, Niken Apriliana (2018), Wardani & Asis (2017), dan Ilhamsyah et al (2016). Dalam penelitian yang dilakukan Susanti, Niken Apriliana (2018) menggunakan variabel independen pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, penerapan *e-samsat* dan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sedangkan

sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan penerapan *e-samsat* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan Wardani & Asis (2017) yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan program *samsat corner* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan program *samsat corner* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sedangkan pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan Ilhamsyah et al (2016) yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Susanti, Niken Apriliana (2018) yang menggunakan variabel independen pengetahuan perpajakan dan penerapan *e-samsat* serta Wardani & Asis (2017) yang menggunakan variabel independen pengetahuan wajib pajak dan program *samsat corner*. Selain itu, ada tambahan variabel pelayanan fiskus dari penelitian Ilhamsyah et al (2016). Berdasarkan penelitian Susanti, Niken Apriliana (2018) dan Wardani & Asis (2017),

maka penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Penerapan *E-Samsat*, dan *Samsat Corner* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut.

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah penerapan *e-samsat* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah penerapan *samsat corner* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menguji :

1. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
2. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

3. Pengaruh penerapan *e-samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
4. Pengaruh Penerapan *samsat corner* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Kantor SAMSAT

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam peningkatan pelayanan yang lebih baik terhadap wajib pajak khususnya wajib pajak kendaraan bermotor sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya

2. Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman wajib pajak khususnya wajib pajak kendaraan bermotor mengenai perpajakan dan diharapkan wajib pajak bisa lebih patuh dan tata dalam membayar kewajiban pajak.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi, bukti empiris serta memberikan sumbangan dalam pengembangan praktek perpajakan kepada peneliti lainnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian dibagi menjadi lima bab, yaitu pendahuluan, kajian pustaka, metode penelitian, analisis data dan pembahasan serta kesimpulan dan saran.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari landasan teori, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel penelitian, metode analisis data, dan pembahasan.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil dari bahasan yang berisi deskripsi objek penelitian, karakteristik responden, analisis statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji koefisien determinasi, dan uji t.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Kepatuhan wajib pajak merupakan hasil dari sikap wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Teori atribusi mampu menjelaskan bagaimana sikap wajib pajak tersebut. Dalam teori atribusi dijelaskan bahwa individu memiliki kecenderungan untuk mengamati perilaku diri ataupun individu lain dan menarik kesimpulan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku tersebut (Susanti, 2018).

Menurut Robbins & Judge (2008) faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku tersebut disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Perilaku yang disebabkan internal adalah perilaku yang disebabkan oleh faktor bawah kendali pribadi individu, sedangkan perilaku yang disebabkan eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi oleh tuntutan situasi atau lingkungan.

Penentuan faktor internal atau eksternal tergantung pada tiga 3 faktor menurut Robbins (2008), yaitu:

1. Kekhususan

Kekhususan artinya seseorang mempresepsikan perilaku individu lain secara berbeda-beda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang tidak biasa, maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap

perilaku tersebut. Sebaliknya, jika hal tersebut dianggap hal yang biasa, maka akan dinilai sebagai atribusi internal.

2. Konsesus

Konsesus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang jika dalam situasi yang sama. Apabila konsesusnya tinggi, maka akan dinilai sebagai atribusi eksternal. Sebaliknya, jika konsesusnya rendah, maka akan dinilai sebagai atribusi internal

3. Konsistensi

Konsistensi yaitu jika seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon yang sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal dan sebaliknya.

Pada teori atribusi, faktor internal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan, hal ini disebabkan karena pengetahuan perpajakan merupakan dasar yang harus dimiliki agar wajib pajak dapat patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Sedangkan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan fiskus, penerapan *e-samsat*, penerapan *samsat corner*, hal ini disebabkan karena hal tersebut merupakan perilaku yang dipengaruhi oleh situasi lingkungan.

2.1.2 Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Teori ini di kemukaan pertama kali oleh Davis (1989), *Technology Acceptance Model* (TAM) sebenarnya diadopsi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Pengembangan TAM mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi pengguna terhadap kegunaan teknologi. Sedangkan faktor kedua adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi. Kedua faktor tersebut mempengaruhi kemauan untuk memanfaatkan teknologi. Selanjutnya kemauan untuk memanfaatkan teknologi akan mempengaruhi penggunaan teknologi yang sesungguhnya (Simanjuntak, 2011).

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, *Technology Acceptance Model* (TAM) mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi kegunaan (*usefulness*). Sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*ease of use*). *Technology Acceptance Model* (TAM) digunakan sebagai dasar hipotesis bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi (*perceived ease of use*) mempengaruhi minat (*intention*) individu terhadap penggunaan teknologi informasi. Niat untuk menggunakan teknologi informasi akan menentukan apakah individu akan menggunakan teknologi informasi (*behavior*). Minat termasuk ke dalam *behavior*, yaitu pada saat individu menggunakan teknologi informasi tersebut dan memutuskan untuk terus menggunakan setiap

memerlukan, maka itulah yang dikatakan minat penggunaan teknologi informasi (Muhammad, 2018).

2.1.3 Pengertian dan Fungsi Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) bahwa pengertian pajak adalah sebuah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi ataupun badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Penerimaan pajak merupakan salah satu sumber dana yang dapat dimanfaatkan pemerintah dalam pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pajak memiliki fungsi yang dapat digunakan dalam mendukung kemakmuran masyarakat secara merata. Terdapat dua fungsi utama pajak yaitu fungsi penerimaan dan fungsi mengatur (Waluyo, 2017). Fungsi penerimaan, yaitu pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sedangkan fungsi mengatur, yaitu pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh

peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air (Samudra, 2015). Berikut rincian mengenai pajak kendaraan bermotor DIY Yogyakarta, yang disajikan dalam tabel :

Tabel 2.1

Rincian Pajak Kendaraan Bermotor DIY Yogyakarta

No	Keterangan	Penjelasan
1.	Subjek Pajak Kendaraan Bermotor	Orang pribadi atau Badan yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan Bermotor
	Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Orang Pribadi atau Badan yang memiliki Kendaraan Bermotor
	Objek Pajak Kendaraan Bermotor	Kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada

		<p>Ayat (1) adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat</p> <p>Dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) :</p> <p>a. Kereta api</p> <p>b. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan Negara</p> <p>c. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan Negara asing dengan asas timbale balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah.</p>
	<p>Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor</p>	<p>Hasil perkalian dari dua unsur pokok :</p> <p>a. Nilai jual Kendaraan Bermotor</p>



		<p>b. Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan Kendaraan Bermotor.</p> <p>Khusus untuk Kendaraan Bermotor yang digunakan di luar jalan umum, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar serta kendaraan di air, dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah Nilai Jual Kendaraan Bermotor</p>
	<p>Tarif Pajak Kendaraan Bermotor</p>	<p>Tarif Pajak Kendaraan Bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama paling rendah sebesar 1,5% (satu koma lima persen) - Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif. <p>Tarif progresif sebagai berikut:</p> <p>a. kepemilikan kedua 2% (dua persen)</p>

		<p>b. kepemilikan ketiga 2,5% (dua koma lima persen)</p> <p>c. kepemilikan keempat 3% (tiga persen), dan</p> <p>d. kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 3,5% (tiga koma lima persen)</p> <p>-untuk kepemilikan kendaraan bermotor angkutan umum sebesar 1% (satu persen)</p> <p>-untuk kendaraan ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan , lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah, TNI,POLRI, dan Pemerintah Daerah dan Pemerintah Kabupaten/Kota sebesar 0,5% (nol koma lima persen)</p> <p>-untuk Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar sebesar 0,2% (nol koma dua persen)</p>
--	--	--



		<p>Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama dan/atau alamat yang sama.</p> <p>Ketentuan lebih lanjut tentang pelaksanaan pengenaan paak progresif diatur dengan Peraturan Gubernur</p>
	<p>Masa Pajak</p>	<p>-Pajak Kendaraan Bermotor dikenakan untuk masa pajak 12 (dua belas) bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran Kendaraan Bermotor</p> <p>-Pajak Kendaraan Bermotor dibayarkan sekaligus dimuka</p> <p>-Untuk Pajak Kendaraan Bermoor yang karena keadaan kahar (<i>force majeure</i>) masa pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan, dapat dilakukan restitusi atas pajak yang sudah dibayar utuk porsi masa pajak yang belum dilalui.</p>



	<p>-Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelaksanaan restitusi diatur dengan Peraturan Gubernur.</p>
--	---

Sumber: Perda Provinsi DIY nomor 3 tahun 2011, data diolah

Pajak kendaraan bermotor sangat berperan terhadap pendapatan asli daerah (PAD). Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor maka akan memberikan dampak positif kepada negara khususnya pada daerah. Hasil penerimaan pajak kendaraan bermotor diserahkan kepada daerah kabupaten/kota paling sedikit 70% (Samudra, 2015)

2.1.5 Pengetahuan Perpajakan

Menurut Wardani & Rumiyatun (2018) pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar. Pemahaman akan peraturan perpajakan adalah suatu hal yang penting guna meningkatkan kesadaran wajib pajak. Jika wajib pajak tidak mengetahui dan paham tentang pajak serta manfaat dari pajak itu sendiri, maka tidak mungkin orang tersebut akan secara ikhlas membayar pajaknya. Wajib pajak akan melakukan dan melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya ketika mereka sudah mengetahui dan memahami kewajiban sebagai seorang wajib pajak hingga akhirnya mampu memahami manfaat membayar pajak tersebut.

2.1.6 Pelayanan Fiskus

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Ummah, 2015). Kualitas pelayanan petugas yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh para fiskus. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan petugas samsat yang cakap dalam tugasnya untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya

2.1.7 Penerapan E-Samsat

Menurut Darmawan (2018), E-Samsat merupakan salah satu inovasi dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) melalui transaksi non tunai dengan menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Di wilayah Daerah

Istimewa Yogyakarta dalam melakukan pembayaran melalui ATM Bank BPD DIY, sehingga dengan adanya inovasi ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di ATM Bank BPD DIY terdekat serta mengurangi aksi pungutan liar (pungli).

Program *E-samsat* dibentuk berdasarkan peraturan bersama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, dan Direktur Operasi PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor: 35 tahun 2008, Nomor: B/4820/XI/2008 serta Nomor: SKEB/12/2008 tentang pelayanan prima Samsat di Daerah Istimewa Yogyakarta. Program *E-samsat* mulai diterapkan pada tahun 2016 dengan sistem pembayaran pajak yang sepenuhnya dilakukan secara elektronik sehingga akan sangat membantu dan mempermudah masyarakat (Bpddiy.co.id, 2016)

Tata cara menggunakan elektronik samsat Bank BPD DIY (Tribunjogja.com, 2019)

- a. Memastikan Nomor Induk Kendaraan (NIK) telah terdaftar di Kantor Samsat dan Bank BPD DIY.
- b. Memasukkan kartu ATM Bank BPD DIY, pilih menu pembayaran kemudian pilih menu layanan dilanjutkan memilih menu pembayaran pajak, berikutnya pilih menu samsat.
- c. Kemudian masukkan 2 digit kode Dati (daerah tinggal) diikuti dengan tanggal jatuh tempo kendaraan, kemudian akan tampil konfirmasi data tagihan STNK
- d. Setelah itu, beralih ke kios *e- posti* samsat Jogja

- e. Masukkan nomor referensi yang ada di data tagihan jumlah pajak kemudian tekan tombol SKPD untuk mencetak notice pajak
- f. Kemudian menyiapkan STNK dan merapikan STNK sesuai dengan arah kertas. Selanjutnya mengklik tombol validasi STNK untuk melakukan pengesahan. Selesai

Layanan e-samsat sudah dilengkapi dengan dengan sistem validasi STNK yaitu e-posti sehingga menjadi layanan *one stop service* yang secara sah dan diakui oleh pemerintah daerah dan kepolisian dalam hal pembayaran pajak sehingga pajak kendaraan dapat diurus dengan cepat dan praktis. Unit pelayanan *e-samsat* ini merupakan salah satu terobosan dalam peningkatan mutu pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengantri di depan loket. Berdasarkan laman tribunjogja.com (2019) pembayaran pajak kendaraan dapat dilakukan di 127 jaringan ATM Bank BPD DIY yang tersebar di seluruh wilayah DIY dan 24 mesin *e-posti* yang juga tersebar di seluruh wilayah DIY berdampingan dengan mesin ATM Bank BPD DIY.

2.1.8 Penerapan Samsat Corner

Menurut Wardani & Asis (2017) *samsat corner* adalah salah satu program dari Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah untuk mempermudah masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pengesahan Surat Tanda Nomor

Kendaraan (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) . Lokasi *samsat corner* berada di tempat-tempat yang ramai seperti di pusat perbelanjaan dan supermarket. Untuk wilayah D.I Yogyakarta, *samsat corner* berada di pusat perbelanjaan yakni di Galeria Mall, sehingga dengan adanya inovasi ini diharapkan mampu mempermudah wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Samsat corner dibentuk berdasarkan peraturan bersama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, dan Direktur Operasi PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor: 35 tahun 2008, Nomor: B/4820/XI/2008 serta Nomor: SKEB/12/2008 tentang pelayanan prima *Samsat* di Daerah Istimewa Yogyakarta . *Samsat corner* mulai diterapkan pada tahun 2014. Tujuan dibentuknya *Samsat corner* untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat untuk pengurusan registrasi kendaraan bermotor. (Amri & Ulung, 2014)

Adapun persyaratan pelayanan *samsat corner* Galeria Mall (samsatkeliling.info, 2019)

- Kartu identitas, yakni (KTP/SIM/KTA/C1), namun jika berhalangan cukup melampirkan surat kuasa bermateri.
- STNK asli dan satu lembar fotocopy
- Bukti pelunasan PKB dan SW Jasa Raharja (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir dan bukti pelunasan BPKB tahun terakhir.

Pembayaran pajak kendaraan di *samsat corner* bisa dilakukan dengan tunai dan non tunai menggunakan mesin EDC sehingga dapat membantu dalam bertransaksi dengan menggunakan kartu e-money/kartu kredit/kartu debit. Jangka waktu yang dibutuhkan untuk proses pelayanan *samsat corner* tidak lebih dari 15 menit. Jadwal pelayanannya setiap hari senin - sabtu pukul 09.00 – 21.00 dan hari minggu pukul 09.00 – 14.00.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, disajikan dalam tabel berikut ini:



Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis & Tahun	Variabel Penelitian	Subyek & Objek	Alat Analisis	Temuan Kajian
1.	Ummah, Muslikhatul (2015).	Variabel independen <ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran wajib pajak • Sanksi pajak • Pengetahuan perpajakan • Pelayanan fiskus. Variabel dependen <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 	Wajib pajak kendaraan bermotor (orang pribadi) di kantor SAMSAT Kabupaten Semarang	Analisis regresi berganda	<ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor • Pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

3.	Ilhamsyah, et al (2016).	<p>Variabel independen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan • Kesadaran wajib pajak • Kualitas pelayanan, dan • Sanksi perpajakan <p>Variabel dependen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak bermotor 	Wajib pajak kendaraan bermotor (orang pribadi) di kantor SAMSAT Kota Malang	Analisis regresi berganda	<ul style="list-style-type: none"> • Pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
4.	Wardani & Asis (2017).	Variabel independen	Wajib pajak kendaraan bermotor	Analisis regresi berganda	<ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran wajib pajak dan program <i>samsat corner</i> secara parsial berpengaruh

		<ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan wajib pajak, • Kesadaran wajib pajak, dan • Program <i>samsat corner</i>. <p>Variabel dependen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 	(orang pribadi) di kantor SAMSAT <i>corner</i> Galeria Mall Yogyakarta		<p>positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor.
5.	Putra & Jati (2017).	<p>Variabel independen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran wajib pajak • Kewajiban moral • Pengetahuan pajak 	<p>Wajib pajak kendaraan bermotor (orang pribadi) di kantor SAMSAT Kabupaten Tabanan</p>	<p>Analisis regresi berganda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, pengetahuan pajak, dan persepsi tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

		<ul style="list-style-type: none"> • Persepsi tentang sanksi perpajakan <p>Variabel dependen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 			
6.	Aswati et al., (2018).	<p>Variabel independen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran wajib pajak • Pengetahuan pajak • Akuntabilitas pelayanan publik <p>Variabel dependen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak 	<p>Wajib pajak kendaraan bermotor (orang pribadi) di kantor SAMSAT Kabupaten Muna</p>	<p>Analisis regresi berganda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor • Akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

		kendaraan bermotor			
7.	Nirajenani & Aryani M (2018).	<p>Variabel independen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran wajib pajak • Kualitas pelayanan • Pemahaman peraturan perpajakan • Sanksi perpajakan • Sosialisasi perpajakan <p>Variabel dependen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak 	<p>Wajib pajak kendaraan bermotor (orang pribadi) di kantor SAMSAT Kabupaten Gianyar</p>	<p>Analisis regresi berganda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan sosialisasi perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor

		kendaraan bermotor			
8.	Tresnalyani & Jati (2018).	<p>Variabel independen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan • Pengetahuan perpajaka, • Biaya kepatuhan <p>Variabel dependen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 	<p>Wajib pajak kendaraan bermotor (orang pribadi) di kantor SAMSAT Kota Denpasar</p>	<p>Analisis regresi berganda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor • Biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
9.	Widnyani & Suardana (2016)	<p>Variabel independen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi perpajakan • Sanksi perpajakan 	<p>Wajib pajak kendaraan bermotor (orang pribadi) di kantor</p>	<p>Analisis regresi berganda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan persepsi akuntabilitas secara parsial berpengaruh positif pada kepatuhan

		<ul style="list-style-type: none"> • Persepsi akuntabilitas <p>Variabel dependen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 	SAMSAT Kabupaten Tabanan		wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor
10.	Susanti, Niken Apriliana (2018)	<p>Variabel independen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan perpajakan • Sosialisasi perpajakan • Kesadaran wajib pajak • Sanksi pajak • Penerapan <i>E-samsat</i> <p>Variabel dependen</p>	<p>Wajib pajak kendaraan bermotor (orang pribadi) di kantor</p> <p>SAMSAT Kabupaten Sleman</p>	Analisis regresi berganda	<ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak secara parsial berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor • Sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan penerapan <i>e-samsat</i> secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

		<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 			
11.	Wardani & Juliansyah (2018)	<p>Variabel Independen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Program <i>e-samsat</i> <p>Variabel intervening</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan kualitas pelayanan <p>Variabel dependen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 	Wajib pajak kendaraan bermotor (orang pribadi) di kantor SAMSAT D.I. Yogyakarta	Path analysis	<ul style="list-style-type: none"> • Program <i>e-samsat</i> dan kepuasan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. • Program <i>e-samsat</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor • Program <i>e-samsat</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan kualitas pelayanan.

12	Wicaksono, Galih Rananda (2018)	Variabel independen <ul style="list-style-type: none"> • Penerapan <i>E-filing</i> • Kualitas pelayanan • Sosialisasi pajak • Sanksi pajak Variabel dependen <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak orang pribadi 	Wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bantul	Analisis regresi berganda	<ul style="list-style-type: none"> • Penerapan <i>E-filing</i>, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, sanksi pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
----	--	--	---	---------------------------------	---

Sumber: Data Sekunder, diolah

2.3 Hipotesis Penelitian

2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Ihsan dalam Wardani & Asis (2017) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan yang benar. Pengetahuan wajib pajak meliputi pengetahuan tentang fungsi pajak, pengetahuan prosedur pembayaran, pengetahuan sanksi pajak dan lokasi pembayaran pajak. Wajib pajak akan melakukan dan melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya ketika mereka sudah memahami kewajiban seorang wajib pajak, fungsi membayar pajak, mengetahui ketentuan umum dan tata cara dalam membayar pajak, dan sadar akan akibat apabila telat atau tidak membayar pajak hingga akhirnya mampu memahami manfaat membayar pajak tersebut. Mengingat pengetahuan perpajakan dapat membantu wajib pajak dalam membayar kewajibannya maka tingkat kepatuhan juga akan meningkat.

Hipotesis ini relevan jika dikaitkan dengan teori atribusi yang menjelaskan penyebab perilaku individu dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Pengetahuan perpajakan termasuk faktor internal dalam teori atribusi, karena pengetahuan merupakan faktor internal atau yang berasal dari dalam diri wajib pajak itu sendiri untuk memahami pentingnya perpajakan. Oleh karena itu, semakin banyak pengetahuan perpajakan maka akan membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat

Hal ini didukung oleh hasil penelitian Tresnalyani & Jati (2018), Ummah (2015), Ilhamsyah et al (2016), Aswati (2018) yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan uraian tersebut dapat dirumuskan:

H1 : Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

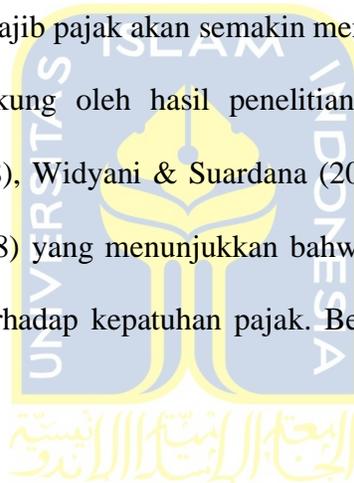
2.3.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Jatmiko dalam Ilhamsyah et al (2016) kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Sejauh ini, fiskus lebih banyak berperan sebagai pemeriksa, padahal untuk menjaga wajib pajak agar tetap disiplin dalam melaksanakan kewajibannya, diperlukan peran yang lebih penting dari sekedar pemeriksa. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan ruang pelayanan yang nyaman, memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggap & cepat, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh para fiskus. Dengan adanya pelayanan yang baik dan memuaskan yang

diberikan oleh petugas pajak akan memberikan respon positif kepada wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Hipotesis ini relevan jika dikaitkan dengan teori atribusi yang menjelaskan penyebab perilaku individu dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Pelayanan fiskus termasuk faktor eksternal dalam teori atribusi. Dengan adanya pelayanan fiskus yang baik maka wajib pajak akan merasa terbantu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, semakin baik pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Hal ini didukung oleh hasil penelitian Nirajenani & Aryani (2018), Tresnalyani & Jati (2018), Widyani & Suardana (2016), dan Wardani & Juliansyah (2018), Wicaksono (2018) yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan uraian tersebut dapat dirumuskan:



H2 : Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

2.3.3 Pengaruh Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kendaraan Bermotor

E-Samsat adalah layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui *e-banking* atau ATM Bank yang telah ditentukan (Susanti, 2018). Dalam hal

ini pemerintah Kabupaten Sleman bekerja sama dengan Bank BPD DIY. Penerapan sistem ini untuk meningkatkan sistem pelayanan pajak dan mempermudah sistem pelayanan dengan menggunakan bantuan teknologi. Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *e-samsat* diharapkan dapat lebih mudah untuk digunakan, mampu menghemat waktu, dan aman bagi wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya inovasi *e-samsat* ini dapat memudahkan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dalam membayarkan pajaknya lebih efisien dan efektif. Sistem perpajakan yang efisien dan efektif dapat memberikan respon yang positif terhadap wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya.

Hipotesis ini relevan jika dikaitkan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Perilaku taat terhadap pajak dapat muncul apabila wajib pajak merasa mudah dan bermanfaat dalam menggunakan *e-samsat*. Sehingga semakin mudah dan sederhananya *e-samsat* semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian Wardani & Juliansyah (2018) yang menunjukkan bahwa penerapan *e-samsat* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan uraian tersebut dapat dirumuskan:

H3 : Penerapan *E-Samsat* Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2.3.4 Pengaruh Penerapan Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kendaraan Bermotor

Samsat Corner sebagai modernisasi sistem perpajakan yang memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pengesahan STNK dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) dengan lokasi yang strategis yaitu di tempat-tempat yang ramai seperti pusat perbelanjaan (Wardani & Asis, 2017). Pelayanan yang diberikan setiap hari dan waktu yang lebih lama sehingga wajib pajak dalam membayarkan pajaknya lebih efektif dan efisien. Pelayanan *samsat corner* dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini tentu akan berdampak baik dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak lebih mudah dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

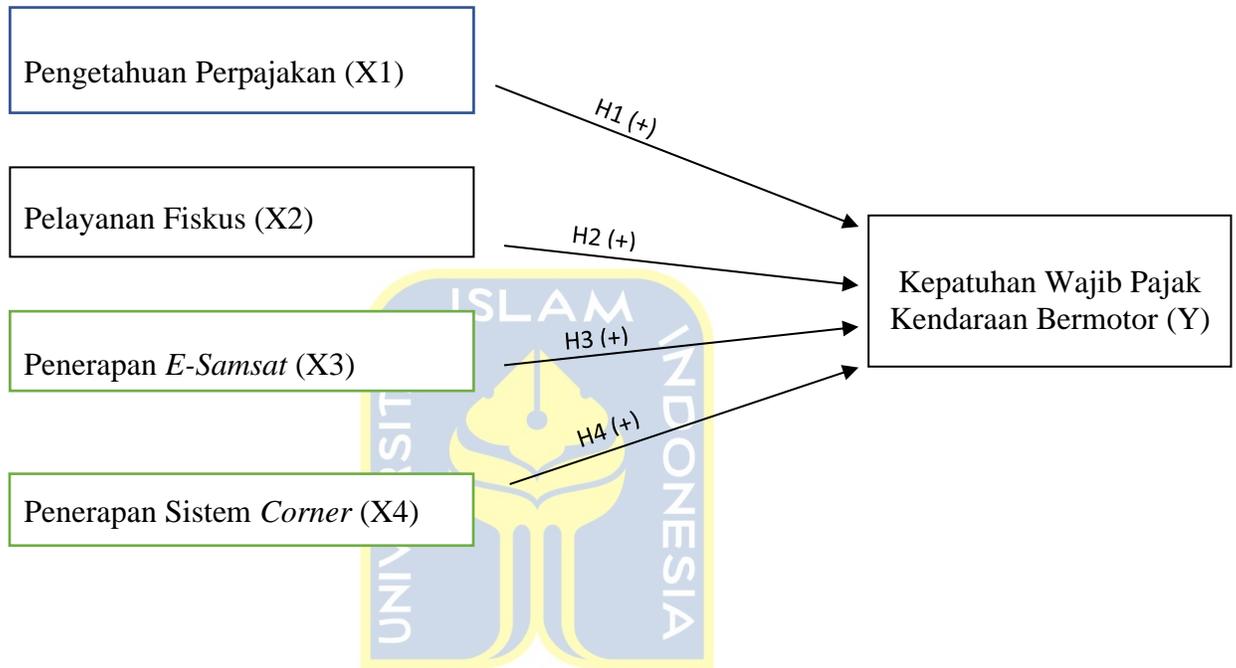
Hipotesis ini relevan jika dikaitkan dengan teori atribusi yang menjelaskan penyebab perilaku individu dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Penerapan *samsat corner* termasuk faktor eksternal dalam teori atribusi. Penerapan *samsat corner* yang dilakukan oleh pemerintah daerah sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan. Sehingga semakin mudahnya administrasi perpajakan dengan *samsat corner* maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan meningkat

Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian (Wardani & Asis 2017) yang menunjukkan bahwa penerapan *samsat corner* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan uraian tersebut dapat dirumuskan:

H4 : Penerapan *Samsat Corner* Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian terdahulu, dan hipotesis penelitian maka kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Data populasi wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman tidak ditemukan di website pemerintah Kabupaten Sleman www.slemankab.go.id dan Badan Pusat Statistik (BPS) sehingga dilakukan wawancara dengan Totok Jaka Suwarta selaku pejabat Seksi Pembukuan dan Penagihan. Berdasarkan hasil wawancara, hingga tahun 2019 terhitung jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman mencapai 679.097 wajib pajak (T. Jaka Suwarta, Komunikasi Pribadi 2 maret 2020)

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus dari Hair et al. (2010) yang menyatakan bahwa jumlah sampel yang diambil minimal 15 sampai 20 kali dari jumlah variabel independen yang digunakan. Pada penelitian ini, terdiri dari 4 variabel independen sehingga jumlah sampel yang diambil minimal adalah sebesar $20 \times 4 = 80$.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 80 wajib pajak kendaraan bermotor orang pribadi di Kantor SAMSAT Sleman. Daftar pertanyaan yang diajukan dalam bentuk kuesioner dan responden diminta untuk menjawab berdasarkan dengan pendapat responden. Untuk mengukur pendapat responden dilakukan dengan menggunakan skala *likert 4 point* yakni: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).

3.3 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel dependen dan 4 variabel independen. Variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sedangkan variabel independennya adalah pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, penerapan *e-samsat* dan *samsat corner*. Pada penelitian ini, variabel yang diteliti menggunakan indikator-indikator pada penelitian sebelumnya dengan 4 item pertanyaan menggunakan skala *likert* dengan *point* 1-4.

3.3.1 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Ilhamsyah et al (2016) kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Wajib pajak dikatakan patuh apabila taat dalam membayar pajak dan tepat waktu.

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ini mengacu pada penelitian Wardani & Rumiyyatun (2017) dengan menggunakan 4 item pertanyaan :

1. Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku
2. Membayar pajak tepat waktu
3. Memenuhi persyaratan dalam membayar pajak
4. Mengetahui tanggal jatuh tempo pembayaran

3.3.2 Pengetahuan Perpajakan

Menurut Ihsan dalam Wardani & Asis (2017) pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan yang benar. Pengetahuan wajib pajak meliputi pengetahuan tentang fungsi pajak, pengetahuan prosedur pembayaran, pengetahuan sanksi pajak dan lokasi pembayaran pajak.

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel pengetahuan perpajakan mengacu pada penelitian Wardani & Asis (2017) dengan menggunakan 4 item pertanyaan :

1. Pengetahuan mengenai fungsi pajak
2. Mengetahui prosedur pembayaran pajak
3. Pengetahuan mengenai sanksi pajak
4. Mengetahui tempat lokasi untuk pembayaran pajak.

3.3.3 Pelayanan Fiskus

Menurut Jatmiko dalam Ummah, Musikhatul (2015) pelayanan fiskus merupakan cara petugas pajak dalam mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Pelayanan fiskus meliputi fasilitas pelayanan yang tanggap, sikap ramah, ruang pelayanan dan kemudahan yang disediakan oleh petugas pajak kepada wajib pajak.

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel pelayanan fiskus mengacu pada penelitian Wicaksono (2018) dan Rochman (2019) dengan menggunakan 4 item pertanyaan

1. Pelayanan fiskus yang tanggap dan cepat
2. Informasi yang diberikan jelas dan mudah dimengerti
3. Petugas pajak yang bersikap ramah dan sopan
4. Ruang pelayanan yang nyaman

3.3.4 Penerapan E-Samsat

E-Samsat merupakan sebuah program untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan dan mempermudah sistem pelayanan dengan menggunakan alat elektronik (ATM) (Wardani & Juliansyah,2018). Untuk daerah Kabupaten Sleman dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui ATM BPD DIY.

Dengan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar pajak.

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel penerapan *e-samsat* mengacu pada penelitian Wardani & Juliansyah (2018) dengan menggunakan 4 item pertanyaan :

1. Penerapan *e-samsat* pembayaran pajak kendaraan bermotor lebih mudah
2. Penerapan *e-samsat* menghemat waktu dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor
3. Penerapan *e-samsat* pembayaran pajak kendaraan bermotor lebih aman
4. Penerapan *e-samsat* secara efektif membantu memenuhi kebutuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor

3.3.5 Penerapan Samsat Corner

Samsat corner merupakan sebuah tempat pelayanan pajak kendaraan bermotor yang berada di tempat – tempat keramaian seperti pusat perbelanjaan dan supermarket dengan jam operasional yang lebih panjang dari kantor SAMSAT yang dipilih oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel penerapan *samsat corner* mengacu pada penelitian Wardani & Asis (2017) dengan menggunakan 4 item pertanyaan :

1. Pelaksanaan jam kerja pelayanan pajak *samsat corner* dilakukan tepat waktu
2. Penerapan *samsat corner* menghemat waktu dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor
3. Lokasi *samsat corner* strategis
4. Penerapan *samsat corner* menjadikan pembayaran pajak kendaraan lebih praktis dan efisien.

3.4 Metode Analisis Data

3.4.1 Analisis Statistika Deskriptif

Analisis statistika deskriptif merupakan alat yang digunakan untuk mengetahui gambaran umum tentang variabel yang digunakan dalam suatu penelitian. Analisis statistika deskriptif akan memberikan gambaran suatu data yang dapat dilihat dari nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), dan standard deviasi atas jawaban responden dari setiap variabel.

3.4.2 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data adalah uji yang diisyaratkan dalam penelitian dengan instrument kuisioner. Uji kualitas data terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

3.4.2.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas ini menggunakan kriteria dengan menghubungkan masing-masing indikator dengan total indikator setiap variabel. Uji validitas dapat dikatakan valid dengan melihat korelasi *pearson*. Apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0.05 maka dinyatakan valid. Dinyatakan tidak valid apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0.05.

3.4.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2016), uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. butir kuesioner dikatakan reliabel (handal) jika *cronbach's alpha* > 0.6 dan dikatakan tidak reliabel (handal) jika *cronbach's alpha* < 0.6.

3.4.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus ada pada analisis regresi berganda. Uji asumsi klasik terdiri dari beberapa jenis, yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas.

3.4.3.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan untuk penelitian telah terdistribusi normal atau tidak. Suatu data dikatakan baik apabila data terdistribusi secara normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan cara uji *Kolmogorov-Smirnov*. Uji normalitas dapat dikatakan terdistribusi normal apabila nilai probabilitas lebih besar dari 0,05, sedangkan jika nilai probabilitasnya lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut tidak terdistribusi dengan normal.

3.4.3.2 Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2016) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik adalah tidak ditemukan korelasi antar variabel independen. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan dari nilai *Varian Inflation Faktor* (VIF). Jika nilai *Tolerance* lebih besar daripada 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang di uji.

3.4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau homoskedastisitas. Dikatakan homoskedastisitas ketika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, sedangkan jika terjadi perbedaan disebut dengan heteroskedastisitas. Model regresi dikatakan bebas heteroskedastisitas dapat dilihat ketika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

3.4.4 Analisis Regresi Berganda

Menurut Ghozali (2016), analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pada analisis regresi berganda terdapat lebih dari satu variabel independen yang akan diuji. Persamaan untuk regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y : Variabel dependen, yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

α : Konstanta

$\beta_1 - \beta_4$: Koefisien Regresi

X1 : Pengetahuan Perpajakan

X2 : Pelayanan Fiskus

X3 : Penerapan *E-Samsat*

X4 : Penerapan *Samsat Corner*

e : Error

3.4.5 Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2016), uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Sedangkan nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Kelemahan dari penggunaan koefisien determinasi R^2 adalah bias terhadap variabel independen yang ada dalam model. Oleh karena itu banyak

peneliti yang menyarankan untuk menggunakan nilai adjusted R^2 pada saat mengevaluasi model regresi yang baik. Setiap tambahan satu variabel independen maka R^2 pasti akan meningkat tanpa memperhatikan apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Model adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila ada suatu variabel yang ditambahkan kedalam model.

3.4.6 Uji t

Menurut Ghozali (2016) uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara individual. Uji t dapat dilihat dari nilai signifikansi, jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen maka H_0 diterima. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen maka H_0 ditolak

3.4.7 Pembahasan

Pada bagian ini, peneliti membahas dengan membandingkan hasil penelitian ini dengan teori dan konsep-konsep serta dengan hasil penelitian sebelumnya tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, penerapan *e-samsat* dan *samsat corner* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi data penelitian dan hasil dari penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji koefisien determinasi, dan uji t.

4.1 Deskripsi objek penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan membagikan kuesioner kepada wajib pajak perorangan yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor Kabupaten Sleman di Kantor SAMSAT Sleman. Total kuesioner yang disebar sebanyak 80 lembar dalam rentang waktu 6 hari yaitu mulai tanggal 10 Februari - 16 Februari 2020. Dalam proses pengumpulan data, kuesioner disebar secara manual. Peneliti berkunjung langsung ke kantor SAMSAT Sleman secara langsung dan menyerahkan kuesioner tersebut kepada responden. Sehingga tingkat pengembalian kuesioner tinggi dan lengkap karena peneliti menunggu satu persatu responden mengisi kuesioner tersebut. Berikut data kuesioner yang disebar :

Tabel 4.1

Hasil Pengumpulan Data

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	80
kuesioner yang kembali	80
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang tidak layak	0

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Pada tabel 4.1 mengenai hasil pengumpulan data, tercatat bahwa jumlah kuesioner yang terdistribusi adalah 80. jumlah kuesioner yang dikembalikan 80 dan lengkap adalah 80. Deskripsi data menjelaskan karakteristik responden yang diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, jenis pekerjaan, penggunaan *e-samsat*, dan *samsat corner*.

4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dikelompokkan menurut jenis kelamin, umur, pendidikan, jenis pekerjaan, dan penggunaan *e-samsat*. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, akan dijelaskan pada tabell berikut ini.

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Laki – Laki	48	60%
Perempuan	32	40%
Total	80	100%

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Pada tabel 4.2 mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin tercatat bahwa jumlah responden terbesar adalah responden berjenis kelamin laki - laki yaitu sebanyak 48 atau 60%, sedangkan jumlah responden terendah adalah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 32 atau 40%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah berjenis kelamin perempuan.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
≤ 21 tahun	5	6.3%
21-30 tahun	24	30%
31- 40 tahun	16	20%
41 – 50 tahun	23	28.7%
≥ 50 tahun	12	15%

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Pada tabel 4.3 mengenai karakteristik responden berdasarkan umur tercatat bahwa jumlah responden yang berumur ≤ 21 tahun sebanyak 5 orang atau 6.3%, responden yang berumur 21 – 30 tahun sebanyak 24 orang atau 30%, responden yang berumur 31-40 tahun sebanyak 16 orang atau 16% responden yang berumur 41-50 tahun sebanyak 23 orang atau 28.7%, responden yang berumur ≥ 50 tahun sebanyak 12 orang atau 15%.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
SD	2	2.5%
SMP	5	6.3%
SMA	32	40%
Diploma	8	10%
Sarjana	28	35%
Magister	4	5%
Lainnya	1	1.3%

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Pada tabel 4.4 mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan tercatat bahwa jumlah responden dengan pendidikan SD sebanyak 2 orang atau 2.5% , jumlah responden dengan pendidikan SMP sebanyak 5 orang atau 6.3% , jumlah responden dengan pendidikan SMA sebanyak 32 orang atau 40% , jumlah responden dengan pendidikan diploma sebanyak 8 orang atau 10% , jumlah responden dengan pendidikan sarjana sebanyak 28 orang atau 35% , jumlah responden dengan pendidikan magister sebanyak 4 orang atau 5% , jumlah responden dengan pendidikan lainnya sebanyak 1 orang atau 1.3%

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Mahasiswa	14	17.5%
PNS	13	16.3%
Pegawai swasta	19	23.8%
Wirausaha	31	38.8%
Lainnya	3	3.8%

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Pada tabel 4.5 mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan tercatat bahwa jumlah responden dengan pekerjaan sebagai mahasiswa sebanyak 14 orang atau 17.5%, jumlah responden dengan pekerjaan sebagai PNS sebanyak 13 orang atau 16.3%, jumlah responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 19 orang atau 23.8% , jumlah responden dengan pekerjaan sebagai wirausaha sebanyak 31 orang atau 38.8% , jumlah responden dengan pekerjaan lainnya sebanyak 3 orang atau 3.8%.

4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penerapan E-Samsat

Karakteristik responden berdasarkan penerapan *e-samsat* dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6

Persentase Penerapan *E-Samsat*

Penggunaan <i>E-samsat</i>	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Ya	32	40%
Tidak	48	60%

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Pada tabel 4.6 mengenai karakteristik responden berdasarkan penerapan *e-samsat* tercatat bahwa jumlah responden yang menggunakan program *e-samsat* sebanyak 32 orang atau 40%, jumlah responden yang tidak menggunakan program *e-samsat* sebanyak 48 orang atau 60%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden tidak menggunakan *e-samsat*.

4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penerapan Samsat Corner

Karakteristik responden berdasarkan penerapan *samsat corner* dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut:

Tabel 4.7

Persentase Penerapan *Samsat Corner*

Penggunaan Samsat Corner	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Ya	62	77.5%
Tidak	18	22.5%

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Pada tabel 4.7 mengenai karakteristik responden berdasarkan penerapan *e-samsat* tercatat bahwa jumlah responden yang menggunakan program *samsat corner* sebanyak 62 orang atau 77.5%, jumlah responden yang tidak menggunakan program *e-samsat* sebanyak 18 orang atau 22.5%.

4.3 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif menggambarkan perhitungan tentang nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata, dan standar deviasi setiap variabel yang digunakan. Statistik deskriptif dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut :

Tabel 4.8

Hasil Statistik Deskriptif

Keterangan	n	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Pajak	80	10	16	13.42	1.734
Pengetahuan Perpajakan	80	10	16	12.95	1.590
Pelayanan Fiskus	80	9	16	12.74	1.573
<i>E-Samsat</i>	80	10	16	12.20	1.694
<i>Samsat Corner</i>	80	9	16	12.70	1.594

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.8, total data responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 80 wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman, yang disajikan dalam nilai n. Data variabel minimum menunjukkan nilai terkecil, data variabel maksimum menunjukkan nilai tertinggi, dan rata – rata menunjukkan nilai rata-rata untuk setiap variabel. Standar deviasi mengukur jumlah variasi atau sebaran sejumlah set nilai data variabel. Semakin luas penyebaran data variabel, maka semakin tinggi penyimpangannya.

1. Pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 10 yang berarti penilaian terendah dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas pengetahuan perpajakan adalah 10. Nilai maksimum

sebesar 16 yang berarti penilaian tertinggi dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas pengetahuan perpajakan adalah 16. Nilai rata-rata sebesar 12.95 yang berarti rata-rata penilaian dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas pengetahuan perpajakan adalah 12.95. Sedangkan standar deviasi sebesar 1.590. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai standar deviasi kurang dari nilai rata – rata variabel pengetahuan perpajakan. Ini berarti bahwa variabel pengetahuan perpajakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah homogen. Jika nilai rata – rata dibagi dengan 4 pertanyaan, nilai rata – rata jawaban responden adalah pada skala 3 untuk skor rata rata per item. Hal ini menunjukkan bahwa untuk rata-rata variabel pengetahuan perpajakan responden menjawab “setuju” berdasarkan skala kuesioner.

2. Pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa variabel pelayanan fiskus memiliki nilai minimum sebesar 9 yang berarti penilaian terendah dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas pelayanan fiskus adalah 9. Nilai maksimum sebesar 16 yang berarti penilaian tertinggi dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas pelayanan fiskus adalah 16. Nilai rata-rata sebesar 12.74 yang berarti rata-rata penilaian dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas pelayanan fiskus adalah 12.74. Sedangkan standar deviasi sebesar 1.573. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai standar deviasi kurang dari nilai rata – rata variabel pelayanan fiskus. Ini berarti bahwa variabel pelayanan fiskus yang digunakan dalam penelitian ini adalah homogen. Jika nilai rata – rata dibagi dengan 4 pertanyaan, nilai rata – rata jawaban responden adalah pada skala 3 untuk skor rata rata per item. Hal ini

menunjukkan bahwa untuk rata-rata variabel pelayanan fiskus responden menjawab “setuju” berdasarkan skala kuesioner.

3. Pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa variabel penerapan *e-samsat* memiliki nilai minimum sebesar 10 yang berarti penilaian terendah dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas penerapan *e-samsat* adalah 10. Nilai maksimum sebesar 16 yang berarti penilaian tertinggi dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas penerapan *e-samsat* adalah 16. Nilai rata-rata sebesar 12.20 yang berarti rata-rata penilaian dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas penerapan *e-samsat* adalah 12.20. Sedangkan standar deviasi sebesar 1.694. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai standar deviasi kurang dari nilai rata – rata variabel penerapan *e-samsat*. Ini berarti bahwa variabel penerapan *e-samsat* yang digunakan dalam penelitian ini adalah homogen. Jika nilai rata – rata dibagi dengan 4 pertanyaan, nilai rata – rata jawaban responden adalah pada skala 3 untuk skor rata rata per item. Hal ini menunjukkan bahwa untuk rata-rata variabel penerapan *e-samsat* responden menjawab “setuju” berdasarkan skala kuesioner.
4. Pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa variabel penerapan *samsat corner* memiliki nilai minimum sebesar 9 yang berarti penilaian terendah dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas penerapan *samsat corner* adalah 9. Nilai maksimum sebesar 16 yang berarti penilaian tertinggi dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas penerapan *samsat corner* adalah 16. Nilai rata-rata sebesar 12.70 yang berarti rata-rata penilaian dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas penerapan *samsat corner* adalah 12.70. Sedangkan

standar deviasi sebesar 1.594. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai standar deviasi kurang dari nilai rata – rata variabel penerapan *samsat corner*. Ini berarti bahwa variabel penerapan *samsat corner* yang digunakan dalam penelitian ini adalah homogen. Jika nilai rata – rata dibagi dengan 4 pertanyaan, nilai rata – rata jawaban responden adalah pada skala 3 untuk skor rata rata per item. Hal ini menunjukkan bahwa untuk rata-rata variabel penerapan *samsat corner* responden menjawab “setuju” berdasarkan skala kuesioner.

5. Pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 10 yang berarti penilaian terendah dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas kepatuhan wajib pajak adalah 10. Nilai maksimum sebesar 16 yang berarti penilaian tertinggi dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas kepatuhan wajib pajak adalah 16. Nilai rata-rata sebesar 13.42 yang berarti rata-rata penilaian dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas kepatuhan wajib pajak adalah 13.42. Sedangkan standar deviasi sebesar 13.42. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai standar deviasi kurang dari nilai rata – rata variabel kepatuhan wajib pajak. Ini berarti bahwa variabel kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah homogen. Jika nilai rata – rata dibagi dengan 4 pertanyaan, nilai rata – rata jawaban responden adalah pada skala 3 untuk skor rata rata per item. Hal ini menunjukkan bahwa untuk rata-rata variabel kepatuhan wajib pajak responden menjawab “setuju” berdasarkan skala kuesioner.

4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibagikan kepada responden valid atau tidak (Ghozali, 2016). Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0.05. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.9

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Signifikansi	Nilai Signifikansi	Keterangan
Kepatuhan Pajak	Y1.1	0.05	0.000	Valid
	Y1.2	0.05	0.000	Valid
	Y1.3	0.05	0.000	Valid
	Y1.4	0.05	0.000	Valid
Pengetahuan Perpajakan	X1.1	0.05	0.000	Valid
	X1.2	0.05	0.000	Valid
	X1.3	0.05	0.000	Valid
	X1.4	0.05	0.000	Valid
Pelayanan Fiskus	X2.1	0.05	0.000	Valid
	X2.2	0.05	0.000	Valid

	X2.3	0.05	0.000	Valid
	X2.4	0.05	0.000	Valid
<i>E-Samsat</i>	X3.1	0.05	0.000	Valid
	X3.2	0.05	0.000	Valid
	X3.3	0.05	0.000	Valid
	X3.4	0.05	0.000	Valid
<i>Samsat Corner</i>	X4.1	0.05	0.000	Valid
	X4.2	0.05	0.000	Valid
	X4.3	0.05	0.000	Valid
	X4.4	0.05	0.000	Valid

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Pada tabel 4.9, dapat diketahui bahwa hasil uji validitas pada variabel penelitian pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, penerapan *e-samsat*, dan *samsat corner* menyatakan bahwa nilai signifikansinya lebih kecil dari 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dapat digunakan dalam instrument penelitian ini

4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah kuesioner yang dibagikan kepada responden handal atau tidak (Ghozali, 2016). Suatu kuesioner dikatakan handal apabila nilai *cronbach's alpha* > 0.06. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut :

Tabel 4.10

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
Kepatuhan Pajak	0.753	0.6	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan	0.673	0.6	Reliabel
Pelayanan Fiskus	0.747	0.6	Reliabel
<i>E-Samsat</i>	0.739	0.6	Reliabel
<i>Samsat Corner</i>	0.739	0.6	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Pada tabel 4.10, dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* dari 5 variabel lebih besar dari 0.06. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dapat digunakan untuk instrumen penelitian selanjutnya.

4.5 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terdiri dari beberapa jenis, yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas.

4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan untuk penelitian telah terdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2016). Suatu data yang dikatakan baik adalah data yang terdistribusi secara normal. Uji normalitas dapat dikatakan terdistribusi normal apabila nilai probabilitasnya lebih besar dari 0.005,

sedangkan jika nilai probabilitasnya lebih kecil dari 0.05 maka data tersebut tidak terdistribusi dengan normal. Hasil dari uji normalitas dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut:

Tabel 4.11

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			80
Normal Parameters ^{a,b}		Mean	.0000000
		Std. Deviation	1.50899266
Most Extreme Differences	Extreme	Absolute	.080
		Positive	.080
		Negative	-.069
Test Statistic			.080
Asymp. Sig. (2-tailed)			.200 ^{c,d}

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 4.10 menunjukkan nilai probabilitas adalah 0.200 lebih besar dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi ini terdistribusi normal. Sehingga model regresi ini layak untuk digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.5.2 Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2016) uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik apabila tidak ditemukan korelasi antar independen. Model regresi dikatakan tidak terjadi korelasi apabila nilai *tolerance* lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF kurang dari 10. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut:



Tabel 4.12

Hasil Uji Multikolinieritas

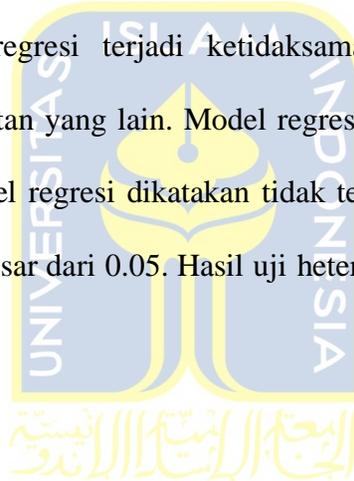
Keterangan	<i>Tolerance</i>	Nilai <i>Tolerance</i>	VIF	Nilai VIF
Pengetahuan Perpajakan	0.1	0.794	10	1.259
Pelayanan Fiskus	0.1	0.746	10	1.340
E-Samsat	0.1	0.866	10	1.154
Samsat Corner	0.1	0.918	10	1.090

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel 4.12 menunjukkan semua variabel independen yaitu pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, penerapan *e-samsat* dan *samsat corner* memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0.1 dan nilai VIF kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak ada korelasi diantara variabel independen sehingga layak untuk digunakan analisis selanjutnya.

4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016) uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik apabila tidak terjadi heteroskedastisitas. Model regresi dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0.05. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut:



Tabel 4.13

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Keterangan	Signifikansi	Alpha	Kondisi	Kesimpulan
Pengetahuan Perpajakan	0.483	0.05	<i>Sig</i> > <i>Alpha</i>	Homoskedastisitas
Pelayanan Fiskus	0.988	0.05	<i>Sig</i> > <i>Alpha</i>	Homoskedastisitas
E-Samsat	0.445	0.05	<i>Sig</i> > <i>Alpha</i>	Homoskedastisitas
Samsat Corner	0.213	0.05	<i>Sig</i> > <i>Alpha</i>	Homoskedastisitas

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 4.13 menunjukkan semua variabel independen yaitu pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, penerapan *e-samsat*, dan *samsat corner* memiliki nilai signifikansi lebih dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai signifikansi lebih dari 0.05.

4.6 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, penerapan *e-samsat* dan *samsat corner*

terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil analisis regresi berganda disajikan dalam tabel 4.14 berikut:

Tabel 4.14

Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.087	2.116		1.931	.057
PENGETAHUAN	.446	.123	.409	3.631	.001
PELAYANAN	.042	.128	.038	.329	.743
ESAMSAT	.008	.110	.008	.070	.945
SAMSAT CORNER	.230	.114	.212	2.019	.047

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.14 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4.087 + 0.446X_1 + 0.042X_2 + 0.008X_3 + 0.230X_4$$

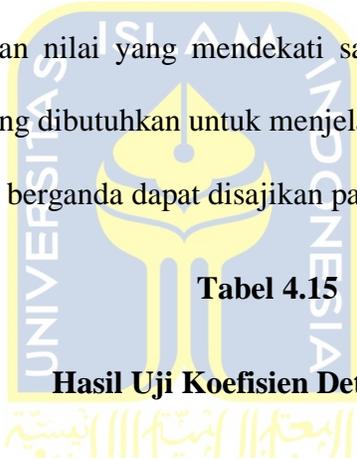
Persamaan regresi berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 4.087 menunjukkan bahwa jika variabel pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, penerapan *e-samsat* dan *samsat corner* diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah sebesar 4.087
2. Koefisien variabel pengetahuan perpajakan sebesar 0.446 berarti setiap kenaikan variabel pengetahuan perpajakan sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan naik sebesar 0.446 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan
3. Koefisien variabel pelayanan fiskus sebesar 0.042 berarti setiap kenaikan variabel pelayanan fiskus sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan naik sebesar 0.042 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan
4. Koefisien variabel penerapan *e-samsat* sebesar 0.008 berarti setiap kenaikan variabel penerapan *e-samsat* sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan naik sebesar 0.008 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan
5. Koefisien variabel penerapan *samsat corner* sebesar 0.230 berarti setiap kenaikan variabel penerapan *samsat corner* sebesar 1 satuan, maka kepatuhan

wajib pajak kendaraan bermotor akan naik sebesar 0.230 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan

4.7 Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2016), uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil menunjukkan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Sedangkan nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien regresi berganda dapat disajikan pada tabel 4.15 berikut:



Tabel 4.15

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.493 ^a	.243	.202	1.549

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.15 hasil uji koefisien regresi menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0.202 hal ini berarti pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, penerapan *e-samsat* dan *samsat corner* mampu menjelaskan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 20.2%. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

4.8 Uji t

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t statistik. Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 5%. Apabila nilai signifikansi ≤ 0.05 maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen sehingga H_0 diterima. Apabila nilai signifikansi > 5 maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel ependen maka H_0 ditolak. Hasil uji t dapat dilihat dalam tabel 4.16 berikut:

Tabel 4.16

Hasil Uji t Statistik

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.087	2.116		1.931	.057
PENGETAHUAN	.446	.123	.409	3.631	.001
PELAYANAN	.042	.128	.038	.329	.743
ESAMSAT	.008	.110	.008	.070	.945
SAMSAT CORNER	.230	.114	.212	2.019	.047

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.16 hasil uji t diatas, dapat diberikan penjelasan sebagai berikut:

- a. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan tabel 4.16, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.001 dengan koefisien regresi sebesar 0.446. Nilai signifikansi $0.001 \leq 0.005$ menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga hipotesis pertama diterima.

b. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan tabel 4.16, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.743 dengan koefisien regresi sebesar 0.042. Nilai signifikansi $0.743 > 0.005$ menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga hipotesis kedua ditolak.

c. Pengaruh penerapan *e-samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hipotesis ketiga dalam penelitian ini menyatakan bahwa penerapan *e-samsat* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan tabel 4.16, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.945 dengan koefisien regresi sebesar 0.008. Nilai signifikansi $0.945 > 0.005$ menunjukkan bahwa penerapan *e-samsat* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga hipotesis ketiga ditolak.

d. Pengaruh penerapan *samsat corner* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *samsat corner* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hipotesis keempat dalam penelitian ini menyatakan bahwa penerapan *samsat corner* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan tabel 4.16, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.047 dengan koefisien regresi sebesar 0.230. Nilai signifikansi $0.047 \leq 0.005$ menunjukkan bahwa penerapan *samsat corner* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga hipotesis keempat diterima.

4.9 Pembahasan

Berdasarkan hasil uji t maka dapat dibuat tabel ringkasan uji hipotesis sebagai berikut:

Tabel 4.17

Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

Hipotesa		B	Sig.	Keterangan
H1	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	0.446	0.001	Hipotesis terdukung
H2	Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	0.042	0.743	Hipotesis tidak terdukung
H3	Pengaruh Penerapan <i>E-Samsat</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	0.008	0.945	Hipotesis tidak terdukung
H4	Pengaruh Penerapan <i>Samsat Corner</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	0.230	0.047	Hipotesis terdukung

Sumber: Data Primer, diolah 2020

a. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai signifikansi $0.001 < 0.05$ yang berarti variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan, sejalan dengan hasil pengujian analisis regresi berganda yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki koefisien yang bernilai positif. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H1 yang berbunyi pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diterima, atau dapat dikatakan bahwa **hipotesis pertama terdukung**

Hal ini sejalan dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa suatu perilaku individu dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal dimana pengetahuan perpajakan ini merupakan salah satu faktor internal yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak. Semakin tinggi pengetahuan perpajakan wajib pajak yang meliputi fungsi membayar pajak, ketentuan umum dan tata cara dalam membayar pajak, pengetahuan sanksi pajak, hingga pemahaman mengenai manfaat membayar pajak tersebut maka tingkat kepatuhan wajib pajak. Fungsi pajak sendiri terdiri dari fungsi penerimaan yang berarti sebagai sumber dana yang digunakan untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran negara serta fungsi mengatur yang artinya pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Dengan pengetahuan yang dimiliki wajib pajak terkait pentingnya pajak maka selanjutnya akan timbul kesadaran dalam

diri wajib pajak bahwa pajak yang dibayarkan digunakan untuk kepentingan negara dan dikembalikan lagi untuk memenuhi kesejahteraan masyarakat

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Tresnalyani & Jati (2018), Ummah (2015), Ilhamsyah et al (2016), Aswati (2018) yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang berarti wajib pajak telah memiliki pengetahuan dan pemahaman terkait perpajakan serta manfaat yang didapatkan ketika melaksanakan kewajiban perpajakan sehingga wajib pajak menjadi sadar akan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian ini sejalan karena kemungkinan adanya kesamaan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, dan jenis pekerjaan sehingga memungkinkan adanya kesamaan jawaban pada tiap responden.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan Wardani & Asis (2017) yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat disebabkan karena adanya perbedaan tempat penelitian dimana pada penelitian Wardani & Asis (2017) dilakukan di kantor SAMSAT *Corner* Galeria Mall Yogyakarta, sedangkan penelitian ini dilakukan di kantor SAMSAT Sleman sehingga dengan perbedaan tersebut memungkinkan adanya perbedaan jawaban pada tiap responden. Selain itu, perbedaan hasil penelitian ini kemungkinan juga disebabkan karena adanya perbedaan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, dan jenis pekerjaan.

b. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui bahwa hasil uji t pada variabel pelayanan fiskus memiliki nilai signifikansi $0.743 > 0.05$ yang berarti tidak berpengaruh signifikan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H2 yang berbunyi pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ditolak, atau dapat dikatakan bahwa **hipotesis kedua tidak terdukung**

Hal ini tidak sejalan dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa suatu perilaku individu dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal dimana pelayanan fiskus ini merupakan salah satu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini bisa terjadi karena layanan yang diberikan oleh kantor SAMSAT Sleman masih belum sesuai dengan harapan wajib pajak kendaraan bermotor. Dari hasil penelitian lapangan melalui wawancara yang dilakukan, beberapa wajib pajak menilai bahwa layanan yang diberikan belum maksimum seperti jumlah antrian yang panjang, fasilitas kantor yang kurang memadai, tetapi wajib pajak tetap membayar pajak kendaraan bermotor karena paham mengenai fungsi, manfaat, sanksi perpajakan sehingga memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan fiskus yang baik merupakan hal penting untuk menarik perhatian wajib pajak sehingga diharapkan petugas pajak harus memiliki kualitas layanan yang baik dalam semua hal yang

berkaitan dengan pajak. Wajib pajak memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang baik dan tentunya mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian sesuai dengan penelitian yang dilakukan Aswati (2018) yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang berarti pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak belum maksimal namun wajib pajak tetap membayar pajak karena sadar akan kewajiban perpajakannya. Penelitian ini sejalan karena kemungkinan adanya kesamaan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, dan jenis pekerjaan sehingga memungkinkan adanya kesamaan jawaban pada tiap responden.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan Nirajenani & Aryani (2018), Tresnalyani & Jati (2018), Widyani & Suardana (2016), dan Wardani & Juliansyah (2018) yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Hal ini dapat disebabkan karena adanya perbedaan tempat penelitian dimana pada penelitian Nirajenani & Aryani (2018) dilakukan di kantor SAMSAT Kota Gianyar, Tresnalyani & Jati (2018) dilakukan di kantor SAMSAT Kota Denpasar, Widyani & Suardana (2016) dilakukan di kantor SAMSAT Kota Tabanan, Wardani & Juliansyah dilakukan di kantor SAMSAT Daerah Istimewa Yogyakarta (2018) sedangkan penelitian ini dilakukan di kantor SAMSAT Sleman sehingga dengan perbedaan tersebut memungkinkan adanya perbedaan jawaban pada tiap responden. Selain itu, perbedaan hasil penelitian ini kemungkinan juga disebabkan karena adanya

perbedaan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, dan jenis pekerjaan

c. Pengaruh Penerapan *E-Samsat* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui variabel penerapan *e-samsat* memiliki nilai signifikansi $0.945 > 0.05$ yang berarti variabel penerapan *e-samsat* tidak berpengaruh signifikan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H3 yang berbunyi penerapan *e-samsat* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ditolak atau dapat dikatakan bahwa **hipotesis ketiga tidak terdukung**

Hal ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa perilaku pengguna teknologi informasi dipengaruhi oleh dua faktor utama yang secara dominan mempengaruhi interaksi teknologi. Faktor pertama yaitu persepsi pengguna terhadap kegunaan teknologi serta faktor kedua yaitu persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi.

Karena karakteristik usia responden yang beragam, terkhusus pada responden usia 41 – 50 tahun yang notabene tidak terbiasa dengan penerapan *e-samsat* dan dianggap sulit sehingga anggapan mereka pelayanan secara konvensional di kantor SAMSAT masih lebih mudah meskipun mereka harus datang ke kantor secara langsung. Penerapan layanan *e-samsat* yang masih baru juga membuat banyak wajib pajak yang belum mengetahui tentang layanan *e-samsat*. Hal ini dapat dilihat

pada tabel 4.6 yang menunjukkan bahwa 60% wajib pajak belum pernah menggunakan layanan *e-samsat*. Layanan *e-samsat* yang hanya dapat dilakukan melalui ATM Bank BPD DIY dan mesin *e-posti* yang digunakan untuk validasi STNK masih terbatas, sehingga menyebabkan wajib pajak lebih memilih untuk membayar pajak kendaraan bermotornya ke kantor SAMSAT.

Hal ini merupakan tugas tambahan bagi petugas pajak untuk lebih meningkatkan sosialisasi mengenai layanan *e-samsat* kepada wajib pajak dan jumlah mesin *e-posti* yang perlu ditambah. Dengan demikian wajib pajak akan lebih mengenal layanan *e-samsat* dan mau menggunakan layanan *e-samsat*.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Susanti, Niken Apriliana (2018) yang menunjukkan bahwa penerapan *e-samsat* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang berarti dengan adanya penerapan *e-samsat* wajib pajak belum merasa paham dan mudah dalam menggunakan *e-samsat* sehingga belum mampu merasakan manfaat dengan adanya modernisasi sistem perpajakan *e-samsat* ini. Penelitian ini sejalan karena terdapat kesamaan lokasi penelitian yaitu di Kantor SAMSAT Sleman dan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, jenis pekerjaan, dan penggunaan layanan *e-samsat*.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Juliansyah (2018) yang menunjukkan bahwa penerapan *e-samsat* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Perbedaan hasil penelitian ini mungkin disebabkan karena variabel penerapan *e-*

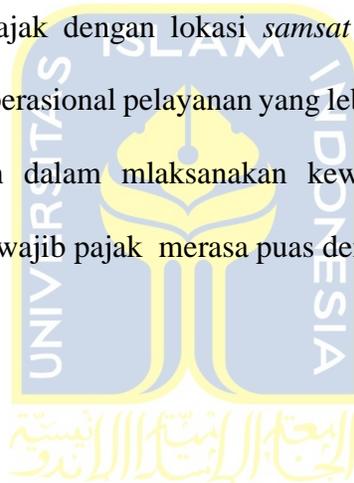
samsat yang diuji pada penelitian terdahulu dilakukan di SAMSAT Daerah Istimewa Yogyakarta, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Sleman sehingga dengan adanya perbedaan tersebut memungkinkan adanya perbedaan jawaban pada tiap responden. Selain itu, perbedaan hasil penelitian ini kemungkinan juga disebabkan karena adanya perbedaan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, jenis pekerjaan, dan penggunaan layanan *e-samsat* sehingga terdapat responden yang kurang memahami dan mengetahui informasi mengenai *e-samsat* yang menyebabkan wajib pajak belum menggunakan *e-samsat*.

d. Pengaruh Penerapan *Samsat Corner* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui variabel penerapan *samsat corner* adalah berpengaruh signifikan karena memiliki nilai signifikansi $0.047 < 0.05$ yang berarti variabel penerapan *samsat corner* berpengaruh signifikan, sejalan dengan hasil pengujian analisis regresi berganda yang menyatakan bahwa penerapan *samsat corner* memiliki koefisien yang bernilai positif. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa H4 yang berbunyi penerapan *samsat corner* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diterima, atau dapat dikatakan bahwa **hipotesis keempat terdukung.**

Hal ini sejalan dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa suatu perilaku individu dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal dimana penerapan *samsat corner* ini merupakan salah satu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak. Mayoritas wajib pajak kendaraan bermotor setuju dengan penerapan *samsat corner*. Dapat dilihat pada tabel 4.7 yang menunjukkan bahwa 77.5% wajib pajak kendaraan bermotor pernah menggunakan layanan *samsat corner*. Pelayanan yang diberikan setiap hari dan waktu pelayanan yang lebih lama sehingga wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya bisa lebih efisien dan efektif. Lokasi *samsat corner* yang strategis yaitu di tempat-tempat yang ramai seperti pusat perbelanjaan membuat wajib pajak lebih mudah dalam melaksanakan kewajibannya. Inovasi *samsat corner* merupakan salah satu modernisasi sistem perpajakan yang mampu memberikan layanan yang baik kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak kendaraan bermotor menganggap bahwa penerapan *samsat corner* bermanfaat dan memudahkannya dalam melaksanakan kewajiban pajak kendaraan bermotor sehingga membuat wajib pajak merasa puas dalam menggunakan layanan *samsat corner*. Kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak dalam menggunakan layanan *samsat corner* memberikan respon positif dan kemudian membuat wajib pajak lebih patuh. Dengan demikian, semakin baik penerapan *samsat corner* maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Asis (2017) yang menunjukkan bahwa penerapan *samsat corner* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini sejalan karena adanya kemungkinan kesamaan objek penelitian yaitu layanan *samsat corner* di Galeria Mall dan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, dan jenis pekerjaan, dan penggunaan layanan *samsat corner*. Dengan adanya penerapan *samsat corner* yang memberikan pelayanan yang efektif dan efisien bagi wajib pajak dengan lokasi *samsat corner* yang strategis di pusat keramaian dan jam operasional pelayanan yang lebih panjang sehingga wajib pajak merasa lebih mudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak merasa puas dengan penerapan *samsat corner*.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Bab berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Bab ini mencakup kesimpulan, batasan penelitian, dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya. Bab ini juga menyarankan peneliti selanjutnya untuk dapat menggunakan ini sebagai acuan terkait studi mereka.

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil ini berdasarkan hasil uji statistik yang menunjukkan nilai signifikansi $0.001 \leq 0.005$ dengan koefisien regresi positif adalah 0.446. Hal ini berarti pengetahuan perpajakan dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil ini berdasarkan hasil uji statistik yang menunjukkan nilai signifikansi $0.743 > 0.005$ dengan koefisien regresi positif adalah 0.042. Hal ini berarti pelayanan fiskus tidak dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Penerapan *e-samsat* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil ini berdasarkan hasil uji statistik yang menunjukkan nilai signifikansi $0.945 > 0.005$ dengan koefisien regresi positif adalah 0.008.

Hal ini berarti penerapan *e-samsat* tidak dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4. Penerapan *samsat corner* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil ini berdasarkan hasil uji statistik yang menunjukkan nilai signifikansi $0.047 \leq 0.005$ dengan koefisien regresi positif adalah 0.230. Hal ini berarti Penerapan *samsat corner* dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor..



5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain:

1. Rendahnya koefisien determinasi yaitu hanya sebesar 20.2%, menunjukkan bahwa ke empat variabel independen dalam penelitian ini belum secara maksimal menentukan faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
2. Penelitian ini hanya menggunakan data dari hasil kuesioner. Pengukuran data menggunakan kuesioner memiliki beberapa kelemahan diantaranya responden tidak dapat memberikan keterangan lebih lanjut karena jawaban terbatas pada item yang ditanyakan saja. Selain itu, responden bisa saja menjawab pertanyaan yang tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

5.3 Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka peneliti memberikan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi peneliti selanjutnya berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebagai berikut

1. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian dengan menambah variabel-variabel yang dapat memperkuat pengaruh kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan data pendukung lainnya baik berupa data primer maupun data sekunder agar data dapat sesuai dengan kondisi sebenarnya.

5.4 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat dikemukakan implikasi penelitian sebagai berikut :

1. Bagi Kantor SAMSAT

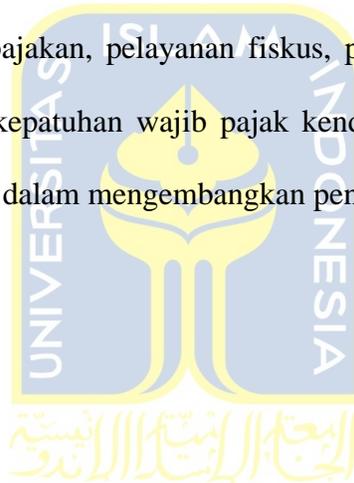
Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maka diharapkan kantor SAMSAT memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diantaranya dengan meningkatkan literasi dan edukasi pemahaman wajib pajak, menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, penerapan *e-samsat* dan *samsat corner* yang baik sehingga memberikan kemudahan bagi wajib pajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Bagi Wajib Pajak

Adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada wajib pajak kendaraan bermotor mengenai pajak kendaraan bermotor sehingga secara tidak langsung wajib pajak kendaraan bermotor turut membantu pemerintah dalam pembangunan negara.

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, penerapan *e-samsat*, dan *samsat corner* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga dapat dijadikan rujukan dalam mengembangkan penelitian selanjutnya.



Daftar pustaka

- Aswati, Wa Ode., Arifuddin M., Tuti Nurdianti N. (2018). “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Uptb Samsat Kabupaten Muna)”. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 3(1):27-39.
- Amri, Pahmi & Ulung Peribadi. (2014). “Implementasi Pelayanan Samsat *Corner* dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2014)
- Bpddiy.co.id. (2016). “Gubernur DIY Luncurkan Layanan E-Samsat Bank BPD DIY”. Retrieved Februari, 25,2020, from <http://bpddiy.co.id/index.php?page=berita&id=375>
- Carolina, Veronica. (2009). *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Darmawan, D. (2018). Inovasi Sektor Publik dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kota Makassar. *E-Print Universitas Negeri Makassar*.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Information Technol MIS Quarterly*, 13 (3):319–339.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Upper Saddle River : New Jersey

Ilhamsyah, Randi., Maria. G.W.E., Rizky.Y. D. “Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)”. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* 8(1): 1-9.

Kementrian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak.(2013).*Undang-Undang KUP dan Peraturan Pelaksanaanya*. Jakarta: Kemenkeu Dirjen Pajak.

Kumparan.com. (2019). “Pemda DIY akan Melakukan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor”. Retrieved Desember, 16,2019, from <https://kumparan.com/tugujogja/pemda-diy-akan-lakukan-pemutihan-pajak-kendaraan-bermotor-1sQMaxUiexE>.

Muhammad, R. A. (2018). *Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Digital Berbasis Financial Technology pada Layanan Go-Pay*. Skripsi. Universitas Islam Indonesia.

Nirajenani, C. I. P., & Aryani M, N. K. L. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 24(1): 339-368.

- Putra, I Made A. D., I Ketut Jati. (2017). “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Tabanan”
E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 18(1):557-587
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Rochman, Angki Taufik. (2019). “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus, Nilai Religiusitas dan Sanksi pada Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah Di Kota Yogyakarta).” Skripsi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Samudra, Azhari Aziz.(2015). *Perpajakan di Indonesia Keuangan, Pajak, dan Retribusi Daerah*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Simanjuntak, O. S. (2011). Pengembangan *Technology Acceptance Model (TAM)* sebagai Upaya Pemberdayaan Masyarakat Menuju Masyarakat Informasi. *Telematika*, 8 (1): 25–32.
- Sudarmanto, R. G. (2004). *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS*. Bandarlampung: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2007). *Statistika untuk Penelitian*. Jawa Barat: Alfabeta.

Susanti, Niken Apriliana. (2018). “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Penerapan *E-Samsat* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”. Skripsi. Universitas Islam Indonesia.

Suwarda, Jaka Totok. 2020. Interview dengan Totok Jaka Suwarda, Diinterview oleh Hikmah Nurul Qamar. 02 Maret 2020

Tresnalyani, N. K.M., & Jati, I. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan dan Biaya Kepatuhan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 24(1):578-605.

Tribun jogja.com. (2019). “Bayar Pajak Tahunan Lebih Mudah Lewat Layanan E-Samsat dan E-Posti”. Retrieved Desember, 16,2019, from <https://jogja.tribunnews.com/2019/03/27/bayar-pajak-tahunan-lebih-mudah-lewat-layanan-e-samsat-dan-e-posti?page=all> .

Tribun jogja.com. (2019). “JK Terkesan dengan E-Samsat dan E-Posti DIY”. Retrieved Desember, 16,2019, from <https://jogja.tribunnews.com/2019/03/14/jk-terkesan-dengan-e-samsat-dan-e-posti-diy>.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah http://www.djpk.depkeu.go.id/attach/post-no-28-tahun-2009-tentang-pajak-daerah-dan-retribusi-daerah/UU-427-973-UU_28_Tahun_2009_Ttg_PDRD.pdf

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah <http://www.djpk.kemenkeu.go.id/?p=355.1>

Ummah, Muslikhatul. (2015). “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang”. Skripsi. Universitas Dian Nuswantoro.

Waluyo. (2017). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat

Wardani, D. K., & Rumiayatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15 : 15-24.

Wardani, D. K., & Asis, M. R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program Samsat Corner terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Akuntansi Dewantara*, 1(2): 106-116.

Wardani, D. K. & Juliansya, F. (2018). Pengaruh Program *E-Samsat* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika*, 15(2): 84-90.

Wicaksono, Galih Rananda. (2018).” Pengaruh Penerapan E-Filing, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Bantul). Skripsi. Universitas Islam Indonesia.

Widarjono, A. (2015). *Statistika Terapan dengan Excel & SPSS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Widnyani, Ida Ayu. D., Ketut Alit. S. (2016). “ Pengaruh Sosialisasi, Sanksi dan Persepsi Akuntabilitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”. *E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 16(3): 2176-2203



LAMPIRAN I

Kuesioner

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Tempat.

Dengan Hormat,

Saat ini saya Hikmah Nurul Qamar, Mahasiswa prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia sedang melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Penerapan *E-Samsat* Dan *Samsat Corner* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sleman)”**. Penelitian ini dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan kerendahan hati memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk bersedia menjadi responden dengan mengisi atau menjawab kuisisioner yang terlampir. Data tersebut saya ambil semata-mata hanya untuk kepentingan penulis dalam penyusunan karya ilmiah dan dijamin kerahasiaannya. Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan banyak terima kasih

Hormat Saya,

Hikmah Nurul Qamar

Karakteristik Responden

Pilih salah satu jawaban dibawah ini kemudian beri tanda *check list* (√) pada pilihan jawaban dibawah ini:

1. Nama Responden*) =
2. Jenis Kelamin =
 - a. Laki – laki
 - b. perempuan
3. Umur =
 - a. ≤ 21 tahun
 - b. 21 – 30 tahun
 - c. 31 – 40 tahun
 - d. 41 – 50 tahun
 - e. ≥ 50 tahun
4. Pendidikan terakhir =
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Diploma
 - e. Sarjana
 - f. Magister (S2)
 - g. Lainnya
5. Jenis Pekerjaan =
 - a. Mahasiswa
 - b. PNS
 - c. Pegawai swasta
 - d. Wirausaha
 - e. Lainnya
6. Pernah Menggunakan *e-samsat*
 - a. Ya
 - b. Tidak

*) boleh diisi/tidak

Petunjuk Pengisian

Isilah sesuai dengan kondisi saudara sebagai wajib pajak. Pilih salah satu pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda *check list* (√) pada kotak dengan skala:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Bagian A (Kepatuhan Wajib Pajak)

No	Pertanyaan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1.	Saya selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor				
2.	Saya selalu membayarkan pajak tepat pada waktunya				
3.	Saya selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan				
4.	Saya selalu mengingat jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor				

Bagian B (Pengetahuan Perpajakan)

No	Pertanyaan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1.	Saya mengetahui fungsi pajak digunakan untuk membiayai pembangunan daerah				
2.	Saya memahami prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor				
3.	Wajib pajak yang terlambat membayar dapat dikenakan sanksi administrasi				
4.	Saya dapat membayarkan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT				

Bagian C (Pelayanan Fiskus)

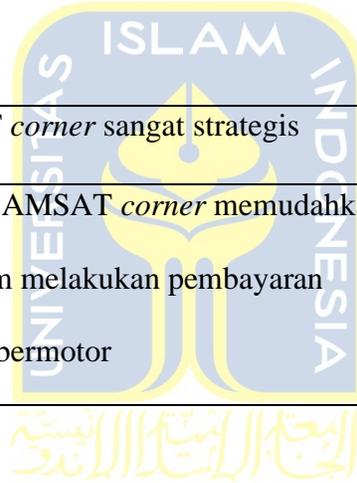
No	Pertanyaan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1.	Petugas pajak cepat dan tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami wajib pajak				
2.	Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti				
3.	Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak				
4.	Ruang pelayanan pada kantor SAMSAT memadai sehingga memberikan kenyamanan bagi wajib pajak				

Bagian D (Penerapan *e-samsat*)

No	Pertanyaan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1.	Saya merasa tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui <i>e-samsat</i> lebih mudah				
2.	Dengan menggunakan <i>e-samsat</i> saya merasa lebih efisien waktu dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor				
3.	Saya merasa dengan adanya program <i>e-samsat</i> pembayaran pajak kendaraan bermotor lebih aman				
4.	Dengan menggunakan <i>e-samsat</i> saya merasa dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor lebih efektif				

Bagian E (Penerapan SAMSAT corner)

No	Pertanyaan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1.	Jadwal pelayanan pajak SAMSAT <i>corner</i> dilakukan tepat waktu				
2.	Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan program SAMSAT <i>corner</i> sangat cepat				
3.	Lokasi SAMSAT <i>corner</i> sangat strategis				
4.	Dengan adanya SAMSAT <i>corner</i> memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor				



LAMPIRAN 2

Tabulasi Data Sampel

No	PENGETAHUAN PAJAK				JUMLA H	PELAYANAN PAJAK				JUMLA H	E-SAMSAT				JUMLA H
	X1.	X1.	X1.	X1.		X2.	X2.	X2.	X2.		X3.	X3.	X3.	X3.	
	1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4	
1	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15
2	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13
3	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13
4	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13
5	4	3	3	3	13	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12
6	3	2	3	4	12	4	3	3	3	13	4	3	4	4	15
7	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14
8	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	3	4	2	13

9	3	4	3	3	13	4	3	2	2	11	3	3	3	3	12
10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14
11	3	3	3	4	13	3	3	2	3	11	3	3	3	4	13
12	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	2	2	4	3	11
13	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	3	2	3	2	10
14	3	3	3	2	11	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16
15	4	3	2	3	12	4	3	3	3	13	2	2	3	3	10
16	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11
17	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14
18	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
19	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	2	4	4	13
20	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	4	4	14
21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10
22	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	3	2	4	3	12

23	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11
24	3	3	3	3	12	4	3	2	2	11	2	2	3	3	10
25	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12
26	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
27	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	2	3	2	10
28	3	3	2	3	11	4	3	3	3	13	1	2	4	3	10
29	2	3	3	3	11	1	2	4	3	10	2	2	4	2	10
30	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15
31	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16
32	1	3	3	3	10	3	2	2	2	9	3	3	3	4	13
33	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
34	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13
35	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
36	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12

37	2	3	2	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
38	3	3	4	2	12	3	3	3	3	12	3	2	4	3	12
39	2	2	4	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
40	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
41	4	4	4	4	16	3	4	4	3	13	4	4	4	4	16
42	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	3	2	4	4	13
43	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11
44	4	3	3	3	13	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
45	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
46	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
47	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10
48	2	4	4	3	13	3	3	3	4	13	2	3	4	3	12
49	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
50	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12

51	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12
52	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	2	2	3	3	10
53	3	3	4	2	12	3	3	3	3	12	3	2	4	3	12
54	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
55	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
56	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	2	2	3	3	10
57	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14
58	4	3	3	2	12	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10
59	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	3	2	3	3	11
60	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10
61	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
62	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15
63	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
64	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12

65	3	4	3	3	13	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10
66	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12
67	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11
68	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	2	2	3	3	10
69	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10
70	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
71	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12
72	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10
73	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12
74	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	2	2	3	3	10
75	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
76	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12
77	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
78	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13

79	4	3	3	3	13	3	3	3	2	11	4	3	3	3	13
80	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15

SAMSAT CORNER				JUMLAH	KEPATUHAN PAJAK				JUMLAH
X4.1	X4.2	X4.3	X4.4		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	
4	3	4	3	14	4	4	4	3	15
3	2	3	3	11	3	3	3	4	13
3	3	4	4	14	3	3	3	3	12
3	3	4	3	13	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	4	4	3	3	14
4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
4	3	4	4	15	4	3	4	4	15
3	3	3	3	12	4	3	4	3	14

4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
3	2	2	3	10	3	4	4	4	15
3	3	3	4	13	3	3	3	3	12
3	3	4	3	13	4	4	4	2	14
3	4	4	4	15	4	4	4	3	15
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	2	3	11	3	4	3	4	14
3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
3	3	2	3	11	3	3	3	3	12
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	3	3	3	12	3	3	4	3	13
3	3	2	3	11	3	3	3	3	12
3	2	3	3	11	3	2	3	2	10
3	2	2	4	11	4	4	4	4	16

3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	3	3	14	4	3	4	4	15
4	3	4	4	13	4	4	4	3	15
4	3	4	4	13	3	3	3	2	11
3	2	1	3	9	3	3	3	2	11
4	3	2	3	12	4	3	4	3	14
3	4	4	4	15	3	3	3	2	11
3	2	3	3	11	3	2	3	2	10
3	3	2	3	11	3	2	3	2	10
4	3	3	3	13	4	4	4	3	15
3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	4	3	4	14	3	4	3	3	13

3	3	4	3	13	3	4	3	3	13
3	4	4	3	14	3	3	3	3	12
3	3	2	4	12	3	3	3	3	12
3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	3	3	3	12	4	4	4	3	15
3	3	3	3	12	4	3	4	3	14
4	4	3	3	14	4	3	4	3	14
3	3	3	3	12	4	3	3	3	13
3	3	3	3	12	4	3	3	4	14
3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
3	3	3	3	12	3	4	3	3	13
3	3	4	4	14	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	2	3	3	2	10

3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	4	4	14	3	3	3	4	13
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	2	3	3	11
3	3	3	3	12	4	3	4	3	14
4	3	4	4	15	3	3	3	3	12
3	3	4	4	14	4	4	2	3	13
3	3	3	4	13	3	3	3	3	12
3	2	2	3	10	3	3	4	3	13
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
4	3	4	4	15	3	4	3	3	13
2	3	3	4	12	3	4	3	3	13

3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
3	3	3	3	12	4	4	4	3	15
3	3	3	3	12	4	4	3	3	14
3	2	2	3	10	4	4	4	4	16
3	3	3	3	12	4	4	4	3	15
4	4	4	4	16	4	3	3	4	14
3	2	3	2	10	3	4	3	4	14
3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
4	3	3	3	13	4	3	4	3	14
3	3	4	3	13	4	4	4	1	13
4	4	4	4	16	4	4	3	3	15
3	3	3	4	13	3	3	3	3	12
4	3	4	4	14	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	4	4	4	4	16

LAMPIRAN 3

Data Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Jenis Pekerjaan	Penggunaan E- Samsat	Penggunaan Samsat Corner
1	Wardani	Perempuan	< 21 tahun	SMA	Mahasiswa	Ya	Ya
2	Alif Nugroho	Laki-Laki	31 - 40 tahun	Sarjana	PNS	Ya	Tidak
3	Jaka W	Laki-Laki	31 - 40 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	Ya	Ya
4	Reni K	Perempuan	< 21 tahun	Sarjana	Mahasiswa	Ya	Ya
5	Sri Astini	Perempuan	31 - 40 tahun	Magister (S2)	PNS	Ya	Ya
6	Rosita H	Perempuan	21 - 40 tahun	Sarjana	Mahasiswa	Ya	Ya

7	Fitria Ayu	Perempuan	< 21 tahun	SMA	Mahasiswa	Ya	Ya
8	Azizah	Perempuan	21 - 30 tahun	Sarjana	Mahasiswa	Ya	Ya
9	Zafirah R	Perempuan	21 - 30 tahun	Sarjana	Mahasiswa	Ya	Ya
10	Devira Gemilang	Perempuan	< 21 tahun	Sarjana	Mahasiswa	Ya	Ya
11	Nandina	Perempuan	> 50 tahun	SMP	Wirausaha	Ya	Ya
12	Rahmad Sulistijati	Laki-Laki	41 - 50 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	Tidak	Tidak
13	Lastina	Perempuan	> 50 tahun	SMA	Wirausaha	Ya	Ya
14	Suwarman	Laki-Laki	41 - 50 tahun	SMA	Wirausaha	Ya	Ya
15	Gunarto	Laki-Laki	41 - 50 tahun	SMA	Wirausaha	Ya	Ya

16	Suwandi	Laki-Laki	> 50 tahun	Sarjana	PNS	Ya	Ya
17	Chandra Dewi R	Perempuan	21 - 30 tahun	Diploma	Mahasiswa	Ya	Tidak
18	Sartono	Laki-Laki	41 - 50 tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Tidak	Tidak
19	NK	Perempuan	41 - 50 tahun	Magister (S2)	Pegawai Swasta	Tidak	Tidak
20	Yusuf	Laki-Laki	21 - 30 tahun	SMA	Mahasiswa	Ya	Ya
21	M. Taopik	Laki-Laki	41 - 50 tahun	Diploma	Lainnya	Tidak	Tidak
22	Triono	Laki-Laki	21 - 30 tahun	SMA	Mahasiswa	Tidak	Tidak

23	Rosa	Laki-Laki	31 - 40 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	Tidak	Tidak
24	Ary Wirawan	Laki-Laki	31 - 40 tahun	Sarjana	Wirausaha	Tidak	Tidak
25	Farida Ernawati	Perempuan	> 50 tahun	Sarjana	PNS	Ya	Tidak
26	Diyono	Laki-Laki	41 - 50 tahun	SMA	Pegawai Swasta	Ya	Tidak
27	Reza	Laki-Laki	21 - 30 tahun	SMA	Wirausaha	Tidak	Tidak
28	Akmal Ismanto	Laki-Laki	21 - 30 tahun	SMA	Mahasiswa	Tidak	Tidak
29	Muh. Rikaz	Laki-Laki	41 - 50 tahun	SMA	Pegawai Swasta	Ya	Ya
30	Sugianto	Laki-Laki	> 50 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	Ya	Ya

31	Anay K	Laki-Laki	41 - 50 tahun	Sarjana	Wirausaha	Ya	Ya
32	Joko P	Laki-Laki	31 - 40 tahun	SMA	Pegawai Swasta	Ya	Ya
33	M. Ilham	Laki-Laki	41 - 50 tahun	Diploma	Wirausaha	Ya	Tidak
34	Sudik Suharyanto	Laki-Laki	21 - 30 tahun	SMA	Pegawai Swasta	Tidak	Tidak
35	Nugroho Wisnu	Laki-Laki	21 - 30 tahun	Diploma	Wirausaha	Ya	Ya
36	Nasrudin	Laki-Laki	> 50 tahun	Sarjana	PNS	Ya	Ya
37	Suryadi	Laki-Laki	21 - 30 tahun	Sarjana	Wirausaha	Tidak	Tidak

38	Yul Efni	Perempuan	41 - 50 tahun	SMA	Wirausaha	Ya	Ya
39	Mahfud Sahal	Laki-Laki	21 - 30 tahun	SMA	Wirausaha	Tidak	Tidak
40	Dwindra Y	Laki-Laki	31 - 40 tahun	Sarjana	Wirausaha	Ya	Ya
41	Wahyu Bima	Laki-Laki	21 - 30 tahun	Diploma	PNS	Tidak	Ya
42	Hendra B	Laki-Laki	21 - 30 tahun	Sarjana	PNS	Tidak	Ya
43	Ulfa	Perempuan	31 - 40 tahun	SMP	Wirausaha	Tidak	Ya
44	Yusran Ardi P	Laki-Laki	21 - 30 tahun	SMA	Pegawai Swasta	Ya	Ya

45	Deta	Perempuan	41 - 50 tahun	Magister (S2)	PNS	Tidak	Ya
46	Tri Yulianto	Laki-Laki	41 - 50 tahun	SMA	Pegawai Swasta	Tidak	Ya
47	Suradi	Laki-Laki	41 - 50 tahun	SMA	Wirausaha	Tidak	Ya
48	Marsudi	Laki-Laki	41 - 50 tahun	SMP	PNS	Tidak	Ya
49	Pratiwi	Perempuan	41 - 50 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	Tidak	Ya
50	Dimas	Laki-Laki	< 21 tahun	Sarjana	Mahasiswa	Ya	Ya
51	Wawar	Perempuan	21 - 30 tahun	SMA	Wirausaha	Tidak	Ya

52	Darsono	Laki-Laki	41 - 50 tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Tidak	Ya
53	Sri Warsita	Perempuan	41 - 50 tahun	Sarjana	Wirausaha	Ya	Ya
54	M. Bayu	Laki-Laki	21 - 30 tahun	SMA	Wirausaha	Tidak	Ya
55	Sumaryadi	Laki-Laki	> 50 tahun	SMA	Wirausaha	Tidak	Ya
56	Rustanto	Laki-Laki	31 - 40 tahun	SMA	SMA	Tidak	Ya
57	Armiati	Perempuan	41 - 50 tahun	Sarjana	PNS	Tidak	Ya
58	Dewi Noviarini	Perempuan	> 50 tahun	Magister (S2)	Pegawai Swasta	Tidak	Ya
59	Firqi A	Laki-Laki	31 - 40 tahun	SMA	Pegawai Swasta	Tidak	Tidak

60	Ragil K	Perempuan	41 - 50 tahun	SMA	Lainnya	Tidak	Ya
61	Siska Ari Indri	Perempuan	31 - 40 tahun	SMP	Wirausaha	Tidak	Ya
62	Khotul Astiya	Perempuan	21 - 30 tahun	SMA	Mahasiswa	Tidak	Ya
63	Marisal	Laki-Laki	21 - 30 tahun	SMA	Pegawai Swasta	Tidak	Ya
64	Sri Hertia	Perempuan	> 50 tahun	Sarjana	Wirausaha	Tidak	Ya
65	Ari Wibowo	Laki-Laki	31 - 40 tahun	SMA	Wirausaha	Tidak	Ya
66	Vina	Perempuan	21 - 30 tahun	Sarjana	Wirausaha	Tidak	Ya
67	Yuni Sasongko	Laki-Laki	> 50 tahun	Sarjana	Wirausaha	Tidak	Ya

68	Basiran	Laki-Laki	> 50 tahun	SMA	PNS	Tidak	Ya
69	Adek Ayu Wardani	Perempuan	31 - 40 tahun	Sarjana	Wirausaha	Tidak	Ya
70	Agus Tri K	Laki-Laki	21 - 30 tahun	SMA	Pegawai Swasta	Tidak	Ya
71	Warianti	Perempuan	21 - 30 tahun	SD	Wirausaha	Tidak	Ya
72	Rasinem	Perempuan	41 - 50 tahun	SD	Wirausaha	Tidak	Ya
73	Pdt Agustinus	Laki-Laki	> 50 tahun	Sarjana	Lainnya	Tidak	Ya
74	Riki Rezki A	Laki-Laki	31 - 40 tahun	SMA	Wirausaha	Tidak	Ya
75	RN	Laki-Laki	41 - 50 tahun	Lainnya	PNS	Tidak	Ya

76	Siska Yurita	Perempuan	21 - 30 tahun	SMA	Mahasiswa	Tidak	Ya
77	Ardi	Laki-Laki	21 - 30 tahun	SMP	Wirausaha	Tidak	Ya
78	Sri Kurniasih	Perempuan	31 - 40 tahun	SMA	Pegawai Swasta	Tidak	Ya
79	Sutrisno	Laki-Laki	31 - 40 tahun	Diploma	PNS	Ya	Ya
80	Sulisiawati	Perempuan	41 - 50 tahun	Sarjana	Wirausaha	Tidak	Ya

LAMPIRAN 4

Hasil Uji Validitas

A. Kepatuhan Wajib Pajak

Correlations

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	TOTAL
Y1.1 Pearson Correlation	1	.521**	.681**	.356**	.822**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
N	80	80	80	80	80
Y1.2 Pearson Correlation	.521**	1	.425**	.385**	.772**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
N	80	80	80	80	80
Y1.3 Pearson Correlation	.681**	.425**	1	.307**	.757**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.006	.000
N	80	80	80	80	80
Y1.4 Pearson Correlation	.356**	.385**	.307**	1	.696**
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.006		.000
N	80	80	80	80	80
TOTAL Pearson Correlation	.822**	.772**	.757**	.696**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	80	80	80	80	80

**.

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

B. Pengetahuan Perpajakan

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.453**	.122	.131	.581**
	Sig. (2-tailed)		.000	.279	.247	.000
	N	80	80	80	80	80
X1.2	Pearson Correlation	.453**	1	.575**	.663**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X1.3	Pearson Correlation	.122	.575**	1	.687**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.279	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X1.4	Pearson Correlation	.131	.663**	.687**	1	.807**
	Sig. (2-tailed)	.247	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	.581**	.868**	.778**	.807**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

C. Pelayanan Fiskus

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.681**	.330**	.400**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X2.2	Pearson Correlation	.681**	1	.178	.460**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000		.114	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X2.3	Pearson Correlation	.330**	.178	1	.394**	.590**
	Sig. (2-tailed)	.003	.114		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X2.4	Pearson Correlation	.400**	.460**	.394**	1	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	.841**	.810**	.590**	.732**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

D. Penerapan E-Samsat

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.396**	.389**	.324**	.620**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.000
	N	80	80	80	80	80
X3.2	Pearson Correlation	.396**	1	.510**	.403**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X3.3	Pearson Correlation	.389**	.510**	1	.496**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X3.4	Pearson Correlation	.324**	.403**	.496**	1	.699**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	.620**	.792**	.820**	.699**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

E. Penerapan Samsat Corner

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	TOTAL
X4.1	Pearson Correlation	1	.396**	.389**	.324**	.620**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.000
	N	80	80	80	80	80
X4.2	Pearson Correlation	.396**	1	.510**	.403**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X4.3	Pearson Correlation	.389**	.510**	1	.496**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X4.4	Pearson Correlation	.324**	.403**	.496**	1	.699**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	.620**	.792**	.820**	.699**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 5

Hasil Uji Reliabilitas

A. Kepatuhan Wajib Pajak

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	4

B. Pengetahuan Perpajakan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.673	4

C. Pelayanan Fiskus

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	4

D. Pengetahuan Perpajakan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	4

E. Penerapan *E-Samsat*

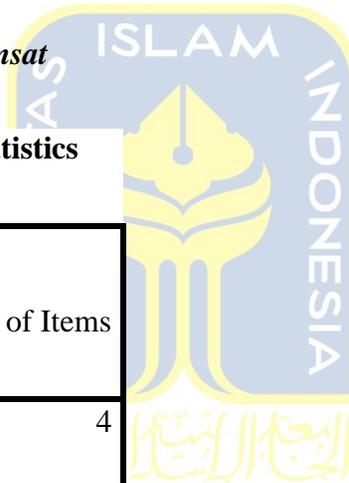
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	4

F. Penerapan *Samsat Corner*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	4



Hasil Uji Dskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
PENGETAHUAN	80	10	16	12.95	1.590
PELAYANAN	80	9	16	12.74	1.573
ESAMSAT	80	10	16	12.20	1.694
SAMSAT CORNER	80	9	16	12.70	1.594
KEPATUHAN	80	10	16	13.42	1.734
Valid N (listwise)	80				

LAMPIRAN 6
Hasil Uji Asumsi Klasik

A. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.50899266
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.080
	Positive	.080
	Negative	-.069
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

B. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.087	2.116		1.931	.057
	PENGETAHUAN	.446	.123	.409	3.631	.001
	PELAYANAN	.042	.128	.038	.329	.743
	ESAMSAT	.008	.110	.008	.070	.946
	SAMSAT CORNER	.230	.114	.212	2.019	.047

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	PENGETAHUAN	.794	1.259
	PELAYANAN	.746	1.340
	ESAMSAT	.866	1.154
	SAMSAT CORNER	.918	1.090



a. Dependent Variable: KEPATUHAN PAJAK

Handwritten signature in yellow ink.



C. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.309	1.170		1.975	.052
	PENGETAHUAN	-.048	.068	-.090	-.704	.483
	PELAYANAN	-.001	.071	-.002	-.015	.988
	ESAMSAT	.047	.061	.094	.767	.445
	SAMSAT CORNER	-.079	.063	-.149	-1.257	.213

LAMPIRAN 7

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.087	2.116		1.931	.057
PENGETAHUAN	.446	.123	.409	3.631	.001
PELAYANAN	.042	.128	.038	.329	.743
ESAMSAT	.008	.110	.008	.070	.945
SAMSAT CORNER	.230	.114	.212	2.019	.047

a. Dependent Variable: KEPATUHAN PAJAK

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.493 ^a	.243	.202	1.549

a. Predictors: (Constant), SAMSAT CORNER, PENGETAHUAN, ESAMSAT, PELAYANAN

