

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS
PELAYANAN PROGRAM SAMSAT CORNER
TERHADAP SIKAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK**

(STUDI PADA SAMSAT CORNER KOTA MALANG)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

DIKA RENDRA PERMANA PUTRA

NIM. 165030107111087

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2020

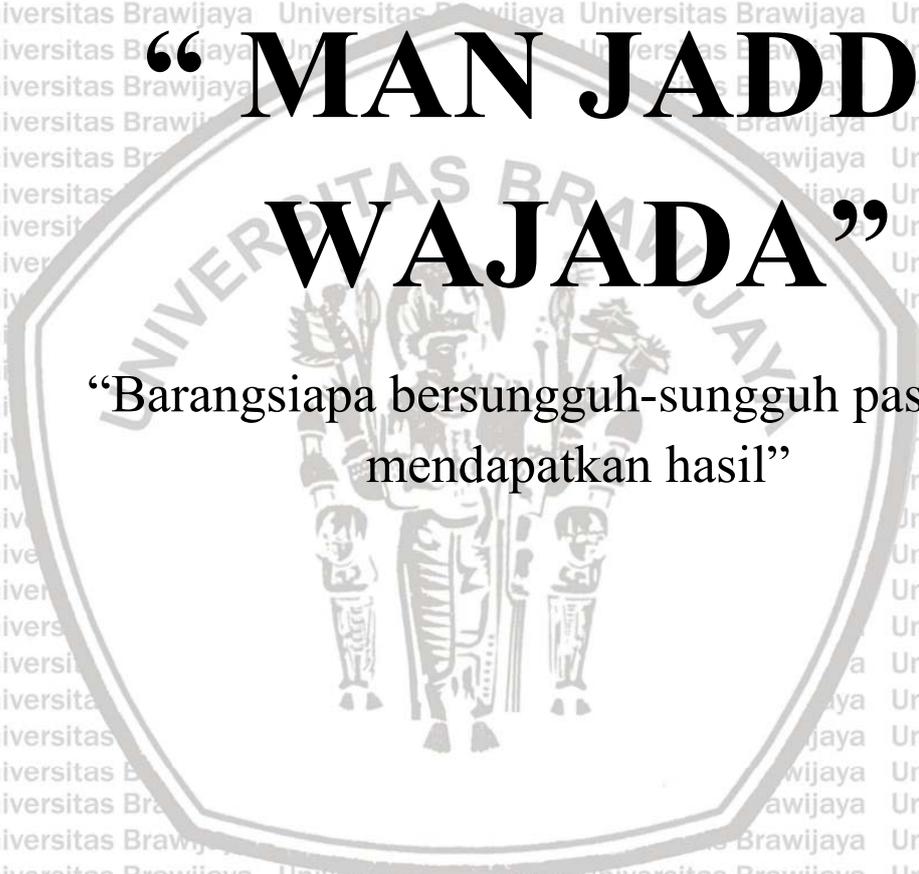




MOTTO

“MAN JADDA WAJADA”

“Barangsiapa bersungguh-sungguh pasti akan
mendapatkan hasil”



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Program SAMSAT
CORNER Terhadap Sikap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi
pada SAMSAT *CORNER* Kota Malang)

Disusun oleh : Dika Rendra Permana Putra

NIM : 165030107111087

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Malang, Februari 2020

Komisi Pembimbing

Ketua Komisi Pembimbing



Dr. Drs. Muhammad Shobaruddin, MA
NIP 19590219 198601 1 001

Anggota Komisi Pembimbing



Nurati Widodo, S.AP., M.AP
NIP 201201 830129 1 001

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Pada:

Hari : Senin

Tanggal : 20 April 2020

Jam : 10.00 – 11.00 WIB

Skripsi Atas Nama : Dika Rendra Permana Putra

Judul : Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Program SAMSAT *CORNER* Terhadap Sikap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada SAMSAT *CORNER* Kota Malang)

Dan dinyatakan

LULUS

Majelis Penguji

Ketua Komisi Pembimbing



Dr. Drs. Muhammad Shobaruddin, MA
NIP. 19590219 198601 1 001

Anggota Komisi Pembimbing



Nurjati Widodo S.AP., M.AP
NIP.2012018301291001

Penguji I



Fadillah Putra, S.Sos., M.Si., MPAff., Ph.D
NIP. 19740627 200312 1 001

Penguji II



Dr. Farida Nurani, S.Sos., M.Si
NIP. 197007212005012001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul "Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan SAMSAT *Corner* Terhadap Sikap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada SAMSAT *Corner* Kota Malang)" tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, Februari 2020
Yang membuat pernyataan



Dika Rendra Permana Putra
NIM. 165030107111087

RINGKASAN

Dika Rendra Permana Putra, 2020, **Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Program SAMSAT CORNER Terhadap Sikap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada SAMSAT CORNER Kota Malang)**. Dr. Drs. Muhammad Shobaruddin.,MA; Nurjati Widodo, S.AP.,M.AP 143 Page + xvi.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap sikap kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini meliputi Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak pengguna layanan Program SAMSAT CORNER. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, diperoleh dari perhitungan menggunakan rumus slovin. Data diperoleh secara langsung oleh responden dengan instrument penelitian menggunakan kuisioner dengan jenis sampling purposive. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis infrensial yang diolah menggunakan SPSS 22 for windows.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Bukti Langsung, Keandalan, dan Daya Tanggap secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak hal tersebut terjadi karena beberapa fenomena di dalam lapangan dalam pelayanan terjadi ketidaksesuaian dengan indikator dan ; Jaminan, dan Empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak hal tersebut terjadi dikarenakan indikator tersebut sangat penting dalam pelayanan sehingga terjadi signifikan. Sedangkan Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil total R^2 sebesar 48,8% mengindikasikan bahwa model hipotesis penelitian ini, variabel *independent* dapat mempengaruhi variabel *dependent* sebesar 48,8%, sedangkan sebesar 51,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Program SAMSAT CORNER, Kepatuhan Wajib Pajak.

SUMMARY

Dika Rendra Permana Putra, 2020, *The Effect of Perception Service Quality on Attitude Taxpayer Compliance (Study on SAMSAT CORNER Malang City)* Dr. Drs.

Muhammad Shobaruddin.,MA; Nurjati Widodo, S.AP.,M.AP 143 Page + xvi.

This study aims to explain the effect of perception service quality on attitude taxpayer compliance. The type of this research is explanatory research with quantitative approach. The variables in this study include Tangibles (X_1), Reliability (X_2), Responsiveness (X_3), Assurance (X_4), Empathy (X_5) and Taxpayer Compliance (Y). The population in this research is all taxpayer service users Program of SAMSAT CORNER. The samples are used 100 respondents, obtained from calculation using Slovin formula. The data obtained from respondents directly with research instruments that using questionnaires. The analysis used descriptive analysis and inferential analysis which was processed by using SPSS 22 for windows.

The results of the analysis show that: Tangibles, Reliability, and Responsiveness partially has no significant effect in Taxpayer Compliance this happens because some phenomena in the field service there is a discrepancy with indicator; Assurance and Empathy partially has significant effect in Taxpayer Compliance this happens because these indicators are very important in the service so they are indicators significantly. While Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy simultaneously has significant effect in Taxpayer Compliance. The result of total R^2 48,8% indicates that in this hypothetical model, independent variables can influence dependent variable 48,8% while 51,2% is influenced by other factors that is not explained in this research.

Keyword: Service Quality, Program of SAMSAT CORNER, Taxpayer Compliance.

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
RINGKASAN	iv
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	8
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Kontribusi Penelitian.....	9
I.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
II.1 Penelitian Terdahulu	11
II.2 Tinjauan Teoritis.....	19
II.2.1 Definisi Administrasi Publik.....	19
II.2.2 Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	20
II.3 Pelayanan Publik.....	21
II.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	21
II.3.2 Paradigma Pelayanan Publik.....	22
II.3.3 Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik.....	25
II.4 Persepsi Kualitas Pelayanan Publik.....	26

II.4.1 Definisi Persepsi	26
II.4.2 Definisi Kualitas Pelayanan Publik.....	26
II.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	27
II.5 Pajak.....	29
II.5.1 Pengertian Pajak.....	29
II.5.2 Fungsi Pajak.....	30
II.5.3 Jenis Pajak Daerah.....	30
II.6 Pajak Kendaraan Bermotor.....	31
II.6.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor.....	31
II.6.2 Objek Pajak Kendaraan Bermotor.....	31
II.6.3 Subjek Pajak Kendaraan Bermotor.....	32
II.6.4 Wilayah Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.....	32
II.7 SAMSAT.....	33
II.7.1 Pengertian SAMSAT.....	33
II.7.2 Layanan Unggulan SAMSAT.....	34
II.7.3 Prosedur Pelayanan SAMSAT.....	35
II.7.4 SAMSAT <i>CORNER</i>	35
II.8 Kepatuhan Wajib Pajak.....	36
II.8.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak.....	36
II.8.2 Jenis Jenis Kepatuhan Wajib Pajak.....	38
II.8.3 Kriteria Wajib Pajak Patuh.....	38
II.9 Hubungan Antar Variabel.....	39
II.9.1 Pengaruh Bukti Langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	39
II.9.2 Pengaruh Keandalan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	40
II.9.3 Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	40
II.9.4 Pengaruh Jaminan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	41
II.9.5 Pengaruh Empati terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	41
II.9.6 Pengaruh Kualitas dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	42
II.10 Hipotesis.....	42

BAB III METODE PENELITIAN..... 45

III.1 Jenis Penelitian.....	45
-----------------------------	----

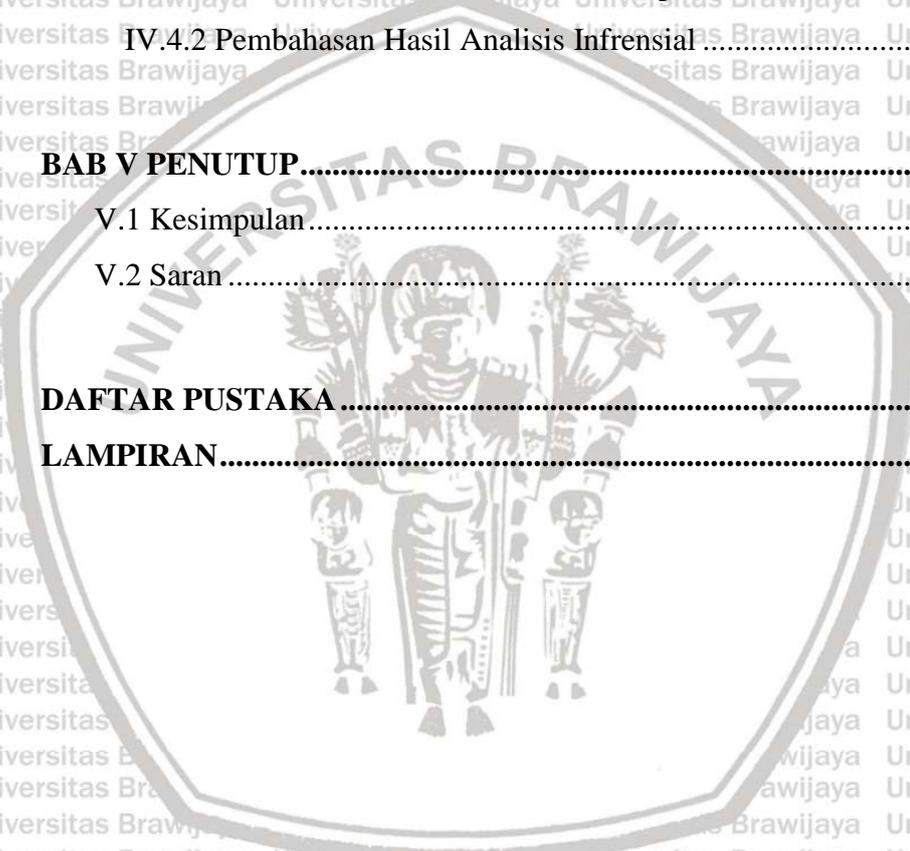
III.2 Lokasi Penelitian	46
III.3 Variabel dan Pengukuran	46
III.3.1 Definisi Konsep	46
III.3.2 Definisi Operasional	47
III.4 Skala pengukuran	49
III.5 Populasi dan Sampel	50
III.5.1 Populasi	50
III.5.2 Sampel	51
III.6 Teknik Pengumpulan Data	52
III.6.1 Kuisisioner/ Angket	52
III.6.2 Dokumentasi	53
III.7 Uji Instrumen Penelitian	53
III.7.1 Uji Validitas	54
III.7.2 Uji Realibilitas	55
III.8 Analisis Data	57
III.8.1 Analisis Deskriptif	57
III.8.2 Analisis Infrensial	57
III.9 Uji Hipotesis	61
III.9.1 Uji Parsial (Uji t)	61
III.9.2 Uji Simultan (Uji F)	61
III.9.3 Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²)	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 63

IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	63
IV.1.1 Sejarah SAMSAT Kota Malang	63
IV.1.2 Visi Misi dan Motto SAMSAT Kota Malang	64
IV.1.3 Jenis-Jenis Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang	65
IV.1.4 Struktur Organisasi SAMSAT Kota Malang	67
IV.2 Gambaran Umum Responden	67
IV.2.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
IV.2.2. Gambaran Responden Berdasarkan Usia	68
IV.2.3 Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	69



IV.2.4	Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
IV.2.5	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan.....	71
IV.2.6	Gambaran Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Layanan.....	71
IV.3	Penyajian Data.....	72
IV.3.1	Penyajian Data Deskriptif.....	72
IV.3.2	Penyajian Data Infrensial.....	84
IV.3.3	Uji Hipotesis.....	90
IV.4	Analisis dan Interpretasi.....	94
IV.4.1	Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif.....	94
IV.4.2	Pembahasan Hasil Analisis Infrensial.....	99
BAB V PENUTUP.....		107
V.1	Kesimpulan.....	107
V.2	Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....		111
LAMPIRAN.....		114



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jumlah Objek Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Malang..... 5

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 15

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian..... 48

Tabel 3.2 Skor Jawaban Responden 50

Tabel 3.3 Jumlah Pengguna Layanan Samsat Corner..... 50

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas 55

Tabel 3.5 Hasil Uji Realibilitas..... 56

Tabel 4.1 Pedoman Intrepretasi Jawaban Responden 73

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Langsung (X_1)..... 73

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kehandalan (X_2) 75

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap (X_3) 76

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan (X_4) 78

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Empati (X_5)..... 80

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)..... 82

Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas 85

Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolonieritas 86

Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 87

Tabel 4.11 Hasil Uji t..... 90

Tabel 4.12 Hasil Uji F..... 92

Tabel 4.13 Hasil Uji R^2 93



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Hipotesis	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang	67
Gambar 4.2 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Gambar 4.3 Gambaran Responden Berdasarkan Usia	69
Gambar 4.4 Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	69
Gambar 4.5 Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
Gambar 4.6 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	71
Gambar 4.7 Gambaran Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Layanan	72
Gambar 4.8 Hasil Uji Heteroskedasitas <i>scatterplot</i>	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian 114
Lampiran 2 Hasil Kuisisioner Responden 118
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas 125
Lampiran 4 Hasil Gambaran Responden 131
Lampiran 5 Hasil Distribusi Frekuensi Jawaban Responden 133
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Linear Berganda 140
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian 142





BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Administrasi Publik merupakan alat untuk para aparat pemerintah atau eksekutif dalam melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan sektor publik tersebut. Pekerjaan tersebut dikaitkan dengan penyediaan pelayanan bagi kepentingan publik. (Keban, 2014) menjelaskan kegiatan dalam administrasi publik adalah pekerjaan yang dikerjakan pemerintah dengan jumlah dan jenis yang sangat banyak dan variatif, baik menyangkut pemberian pelayanan di berbagai bidang kehidupan (public service), maupun yang berkenaan dengan mengejar ketertinggalan masyarakat lewat program-program pembangunan. Pelayanan publik kini menjadi isu sentral dalam pembangunan Indonesia. Pemerintah Indonesia dibentuk sebagai penyedia pelayanan bagi masyarakat (publik). Penyediaan layanan publik oleh pemerintah untuk masyarakat telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 tentang pelayanan publik yang menyebutkan bahwa Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan 8 peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak – hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa, pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik Menurut Hardiyansyah (2011) yaitu Pelayanan publik pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Sedangkan menurut Kurniawan dalam (Pasolong, 2007) pelayanan publik merupakan sebuah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik menurut UU No 25 Tahun 2009, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup dalam perundang-undangan pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif. Dalam ruang lingkup tersebut seperti pelayanan kebutuhan dasar seperti kesehatan, pendidikan, dan bahan kebutuhan pokok. Ruang lingkup yang lainnya seperti pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan publik yang masih belum optimal merupakan latar belakang mengapa dikeluarkannya UU No 25 Tahun 2009 mengenai dalam peningkatan kualitas pelayanan dan menjamin penyediaan pelayanan publik. Menyikapi dengan adanya UU No 25 Tahun 2009 tiap-tiap daerah berupaya dalam peningkatan pelayanan publik, seperti di Provinsi Jawa Timur yang berkomitmen dalam peningkatan pelayanan publik dengan mengeluarkan Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Jawa Timur yang telah diperbarui yaitu Nomor 14 Tahun 2016 yang dijadikan sebagai pijakan atau landasan hukum bagi usaha peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah. Pelayanan publik yang berkualitas menurut Safroni (2012) pelayanan birokrasi yang berkualitas, dapat didefinisikan melalui ciri cirinya yaitu; pelayanan yang bersifat anti birokratis, distribusi pelayanan, dan desentralisasi dan berorientasi kepada publik atau masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan dasar Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (Pasolong, 2007) bahwa tolak ukur dari kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu: Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati. kelima indikator merupakan tolak ukur dalam menilai standar kualitas dari pelayanan publik. Tolak ukur kualitas pelayanan dapat melalui persepsi atau pandangan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, persepsi terhadap kelima dimensi dalam kualitas pelayanan publik menjadi hal utama dalam upaya mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas yang diharapkan sesuai peraturan daerah perlu adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik, salah satu upaya yang perlu dilakukan yaitu memperbaiki sistem dan prosedur

layanan publik melalui program inovasi yang mengutamakan kepada masyarakat.

Banyak organisasi pemerintah yang melakukan program inovasi terbaru untuk mengutamakan masyarakat, salah satu diantaranya yaitu Kantor Bersama SAMSAT. SAMSAT merupakan kepanjangan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Sedangkan Pengertian SAMSAT menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang SAMSAT merupakan Serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ) secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama SAMSAT.

Dari pengertian SAMSAT menurut Peraturan Presiden RI No 5 Tahun 2015 bahwa SAMSAT terdiri dari 3 unit kerja yang berkaitan dan berhubungan yaitu Kepolisian Negara (POLRI) yang mempunyai fungsi dan kewenangan di bidang registrasi dan identifikasi Kendaraan Bermotor, Dinas Pendapatan Daerah di bidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan PT. Jasa Raharja di bidang asuransi kecelakaan Lalu lintas. Ketiga unit kerja tersebut bekerjasama dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Kantor Bersama SAMSAT menghadapi permasalahan dalam hal penunggakan Wajib Pajak. Walaupun realisasi target terpenuhi, namun masih ada Wajib Pajak yang melakukan penunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Dilansir dalam berita Radar Surabaya (20/10/2017) sebanyak 5,3 juta kendaraan melakukan penunggakan pajak lima

tahun dan ada 1,4 juta kendaraan yang mati pajak tahunannya dari 17 juta kendaraan yang ada di Jawa Timur. Dalam hal ini menunjukkan ada tingkat ketidakpatuhan WP sekitar 8 persen (Rozack, 2017).

Dari beberapa kota yang berada di Jawa Timur, Kota Malang merupakan salah satu kota yang memiliki mobilitas yang cukup tinggi dengan jumlah penduduk 866.118 (Alfiah, 2019). Dengan jumlah penduduk yang memiliki mobilitas tinggi dalam keseharian dan penggunaan kendaraan bermotor yang cukup tinggi, hal ini terlihat dalam jumlah kendaraan bermotor sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Objek Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Malang

No	Tahun	Jumlah Objek Pajak
1	2015	410.177
2	2016	455.073
3	2017	466.223
4	2018	475.593

Sumber: UPTD Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Kota Malang Tahun 2019

Tabel 1.1 menjelaskan total keseluruhan jumlah kendaraan bermotor yang menjadi Objek Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang. Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa dari tahun 2015 terdapat jumlah objek pajak 410.177 unit, tahun 2016 jumlah objek pajak mengalami kenaikan yaitu 455.073 unit, tahun 2017 jumlah objek pajak mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya yaitu 466.223 unit, dan tahun 2018 jumlah objek pajak mengalami kenaikan yaitu 475.593 unit. SAMSAT Kota Malang selaku yang berwenang dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang dalam berusaha mengoptimalkan dalam upaya menerapkan inovasi pada Kantor Bersama Kota Malang. Selain faktor jumlah objek pajak yang cukup tinggi inovasi pelayanan yang dilakukan

Kantor Bersama SAMSAT tersebut dilakukan karena letak posisi dari Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota yang berada di perbatasan antara Kota Malang dengan Kabupaten Malang (Jalan S. Supriyadi No.80 Kebonsari Kacuk kecamatan Sukun, Malang).

Permasalahan tersebut menjadi masyarakat enggan datang ke SAMSAT Malang Kota jika hanya memiliki keperluan dalam melakukan pembayaran wajib pajak karena alasan letak kantor SAMSAT Kota Malang yang dinilai terlalu jauh.

Selain permasalahan tersebut ketidakpatuhan WP memang menjadi masalah yang sulit untuk dipecahkan namun Bapenda Provinsi Jawa Timur yang terintegrasi menjadi satu bersama Polri dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam SAMSAT berusaha dengan beberapa cara menekan angka tingkat ketidakpatuhan dengan memunculkan beberapa inovasi layanan unggulan. Dari beberapa layanan unggulan yang dihadirkan, SAMSAT Kota Malang menerapkan layanan yang dicetuskan oleh SAMSAT Provinsi Jawa Timur yang dianggap mampu memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui inovasi layanan SAMSAT.

Inovasi program layanan unggulan yang dibuat SAMSAT yang berfungsi sebagai unit pembantu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diutamakan kepada masyarakat yakni adanya mobil keliling, *payment point*, *Drive Thru*, *Samsat Corner*, dan Elektronik SAMSAT (e-SAMSAT).

Pada tiap layanan unggulan atau inovasi program tersebut memiliki fungsi dalam memudahkan para wajib pajak kendaraan bermotor untuk pemenuhan kewajiban dalam membayar pajak. Salah satu bentuk kemudahan yang diberikan yakni *Samsat Corner*. Layanan unggulan *Samsat Corner* memiliki keunikan yaitu

dengan letak kantor yang berada di tempat keramaian seperti pusat perbelanjaan, mal, dan supermarket. Tidak hanya letak kantor yang unik, Samsat Corner juga memiliki jam pelayanan yang menguntungkan bagi Wajib Pajak yang tidak sempat membayar di pagi-sore hari. Jam pelayanan malam pun dibuka dari pukul 16.00 WIB hingga 20.00 WIB (W.Arief, 2017). Oleh karena itu diharapkan dengan adanya *Samsat Corner* yang memiliki letak yang unik dan jam layanan malam tersebut membuat para Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran merasa dimudahkan dan tidak perlu jauh dalam membayar pajak di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang dan dapat membayar dijam setelah jam pulang kerja pada umumnya. Dengan adanya layanan/inovasi program dari Kantor Bersama SAMSAT yang bertujuan dalam memberikan layanan prima kepada masyarakat akan membentuk sebuah rasa sikap ketaatan dalam melakukan pembayaran pajak. Sikap Ketaatan dalam membayar pajak tersebut dapat disebut Wajib Pajak Patuh. Menurut (Rahayu, 2010) bahwa kepatuhan wajib pajak terdiri dari dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal yang didasarkan pada undang-undang dan kepatuhan material yang didasarkan dalam pemenuhan material perpajakan itu sendiri.

Berdasarkan permasalahan tersebut, Peneliti tertarik mendalami penelitian mengenai seberapa berpengaruh kualitas pelayanan *Samsat Corner* yang dilihat melalui dari lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, dalam (Hardiyansyah, 2011) yaitu Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdiri dari kepatuhan formal dan kepatuhan material. Variabel bukti langsung terdapat beberapa indikator yaitu

peralatan modern penampilan petugas dan sarana komunikasi. Dalam variabel didasarkan pada indikator kemampuan dan keahlian dan ketelitian. Variabel selanjutnya yaitu daya tanggap yang berkaitan dengan indikator pelayanan yang cepat dan tanggap dan tanggap terhadap keluhan. Variabel keempat berkaitan dengan jaminan pelayanan publik yang dikaitkan dengan indikator jaminan tepat waktu dan jaminan keamanan. Dan variabel terakhir berkaitan dengan empati pelayan publik yang berkaitan dengan indikator perhatian terhadap wajib pajak, pelayanan yang adil, dan melayani dengan ramah dan sopan santun. Dalam penelitian ini difokuskan terhadap Pengenaan layanan atau pembayaran kewajiban perpajakan kendaraan bermotor dengan melihat dari objek pajak kendaraan bermotor di Kota Malang yang melakukan pembayaran pada layanan unggulan SAMSAT *Corner*. Oleh karena itu, peneliti memilih judul skripsi **“Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan SAMSAT *Corner* Terhadap Sikap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada SAMSAT *Corner* Kota Malang)”**.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah berusaha menjawab perumusan masalah yang telah dilakukan. Sesuai dengan perumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

I.4 Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kontribusi dari aspek teoritis dan aspek praktis, maupun kepada pihak – pihak yang membutuhkan.

I.4.1 Aspek Akademis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian dalam studi Ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Publik untuk masyarakat yang membayar pajak.
- b. Sebagai literatur yang dapat dijadikan sebagai rujukan sumber informasi bagi peneliti lain khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik untuk Masyarakat yang membayar pajak.

I.4.2 Aspek Praktis

- a. Memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi SAMSAT *CORNER* Kota Malang.
- b. Sebagai bahan dalam mengembangkan keberlanjutan program SAMSAT *CORNER* Kota Malang.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran dan wawasan bagi masyarakat maupun SAMSAT Kota/Kabupaten lain.

I.5 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan skripsi ini tersusun dalam lima bab yang merupakan rangkaian antar bab yang satu dengan yang lainnya. Adapun penulisan sistematika ini adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan tentang kajian secara teoritis yang berkaitan dengan pembahasan yang diteliti, menyangkut unsur –unsur secara teoritis mengenai hal-hal berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak melalui layanan SAMSAT *Corner*.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV Pembahasan

Bab ini menguraikan secara garis besar isi dari hasil penelitian dan pembahasan yang mengulas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Bab V Penutup

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti dalam menyusun skripsi ini, menggunakan beberapa hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Anggraini (2018)

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Ragam Layanan Unggulan SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di KB SAMSAT Karangploso). Yang menjadi populasi sasaran dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang menggunakan layanan unggulan SAMSAT. Melalui metode analisis data dengan teknik regresi linear sederhana dan melalui metode slovin dengan teknik *sampling incedental* diketahui 299 responden yang telah ditetapkan masing masing layanan yaitu SAMSAT Keliling 100 responden , SAMSAT *Payment Point* 100 responden dan layanan “ SAMSAT *On The Spot* “ sebanyak 99 responden.

Hasil penelitian regresi linear sederhana kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara berurutan adalah kualitas layanan SAMSAT Keliling, SAMSAT *Payment Point* dan terakhir adalah SAMSAT *On The Spot*. Sedangkan berdasarkan hasil analisis varian *One-Way ANOVA* bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada tingkat

kepatuhan WP antara layanan SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot*. Namun kualitas pelayanan pada layanan SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot* tidak terdapat perbedaan yang signifikan.

2. Tofa (2018)

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Pengguna Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling di Kota Batu). Yang menjadi populasi sasaran dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak PBB-P2 yang terdaftar pada BKD Kota Batu.

Cara pengambilan sampel yaitu *nonprobability sampling* dengan teknik *sampling purposive*. Dengan penentuan sampel menggunakan rumus sampel dari Rao Purba dengan jumlah 100 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4), dan Bukti Fisik (X_5) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y); Jaminan (X_3) dan Bukti Fisik (X_5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y). Sedangkan Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4), dan Bukti Fisik (X_5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y). Hasil total R^2 sebesar 17,5% mengindikasikan bahwa dalam model hipotesis penelitian ini, variabel *independent* dapat mempengaruhi variabel *dependent* sebesar 17,5% sedangkan sebesar 82,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

3. Rosyadi (2016)

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Keliling Kota Malang). Metode yang digunakan dalam penelitian adalah *explanatory research*, dengan menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada 100 Wajib Pajak Kendaraan di SAMSAT keliling Kota Malang. Dengan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Ketanggapan (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) berpengaruh secara bersama terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y); dalam penelitian ini (X_1), (X_2), (X_3), (X_4), dan (X_5) memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y).

4. Putra (2016)

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBBP2) di Dinas Pendapatan Kota Denpasar Tahun 2015. Metode penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif pendekatan kuantitatif. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner sebanyak jumlah sampel yaitu 100 wajib pajak. Hasil analisis temuan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak PBBP2 di Dinas Pendapatan Kota Denpasar dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan pajak secara positif dan signifikan dengan hasil R^2 sebesar 78,4%. Hasil perhitungan regresi linier sederhana menunjukkan kepatuhan wajib pajak akan menurun 5,677 apabila kualitas pelayanan konstan. Sebaliknya kepatuhan

akan meningkat 0,523 bila kualitas pelayanan meningkat 1%. Dari uji signifikansi diperoleh t_{hitung} (18,873) lebih besar dari t_{tabel} (1,984).

5. Arifin & Nasution (2017)

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Medan Belawan.

Populasi penelitian ini adalah wajib pajak badan yang melaporkan SPT masa dan SPT Tahunan yang berada diwilayah KPP Pratama Medan Belawan,

Sumatera Utara. Kemudian dilakukan pengambilan sampel yaitu 100 responden yang digunakan dalam penelitian ini. Metode penelitian ini menggunakan

analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

Kualitas Pelayanan dan Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan, baik secara parsial maupun simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP

Pratama Medan Belawan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan besarnya pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 18,3%. Dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

dan besarnya pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 54,90%.

6. Andreas & Savitri (2015)

Penelitian ini berjudul The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance

With Taxpayers Awareness as Mediating Variables. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian terdiri dari wajib

pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor pajak yang berlokasi di Pratama Senapelan-Pekanbaru sebanyak 83.149 orang. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara Accidental. Metode penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis temuan penelitian ini bahwa sosialisasi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan pajak sedangkan kemanfaatan nomor pajak tidak mempengaruhi kepatuhan pajak.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Variabel yang digunakan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Anggrani (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Ragam Layanan Unggulan SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KB SAMSAT Karangploso	Kualitas pelayanan (X) Kepatuhan wajib pajak (Y)	Analisis Regresi Linear Sederhana	Berdasarkan Metode analisis data kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, kualitas pelayanan pada layanan payment point, samsat keliling, dan samsat on the spot tidak terdapat perbedaan yang signifikan	1) Metode analisis penelitian 2) Lokasi Penelitian
2	Tofa (2018) Pengaruh Kualitas	Variabel bebas: Kualitas Pelayanan (Keandalan,	Analisis Deskriptif dan analisis Infrensial	Jaminan dan Bukti Fisik secara parsial berpengaruh signifikan	1) Lokasi Penelitian 2) Objek Penelitian

	<p>Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Pengguna Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling di Kota Batu)</p>	<p>Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik) Variabel Terikat: Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y). Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y). hasil total R² sebesar 17,5% mengindikasikan bahwa dalam model hipotesis penelitian ini, variabel <i>independent</i> dapat mempengaruhi variabel <i>dependent</i> sebesar 17,5% sedangkan sebesar 82,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.</p>		
3	Rosyadi	Variabel	Analisis	Bukti Fisik,	1) Metode

	(2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Keliling Kota Malang)	bebas: Kualitas Pelayanan (Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik) Variabel Terikat: Kepuasan Wajib Pajak	Deskriptif dan Analisis Regresi linier berganda	Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati berpengaruh secara bersama terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y); $(X_1), (X_2), (X_3), (X_4),$ dan (X_5) memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y).	analisis data 2) Lokasi Penelitian 3) Tidak membahas variabel terikat mengenai Kepuasan Wajib Pajak
4	Putra (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBBP2) di Dinas Pendapatan Kota Denpasar Tahun 2015	Variabel bebas: Kualitas Pelayanan Pajak (X) Variabel terikat: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Analisis Regresi Linear Sederhana	Hasil analisis temuan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak PBBP2 dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan pajak secara positif dan signifikan dengan hasil R^2 sebesar 78,4%.	1) Metode analisis penelitian 2) Lokasi Penelitian
5	Arifin & Nasution (2017)) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan	Variabel bebas: Kualitas Pelayanan dan Sanksi	Analisis Regresi Linier Berganda	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan	1) Variabel bebas 2) Lokasi Penelitian

	Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Medan Belawan.	Perpajakan Variabel terikat: Kepatuhan Wajib Pajak		terhadap kepatuhan wajib pajak dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 18,3%. Dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan besarnya pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 54,90%.	
6	Andreas & Savitri (2015) The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance With	Variabel bebas: sosialisasi pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan kemanfaatan nomor pajak Variabel terikat:	Analisis Regresi Linier Berganda dan teknik <i>Accidental Sampling</i>	Hasil analisis temuan penelitian ini bahwa sosialisasi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan pajak sedangkan	1) Variabel bebas 2) Teknik <i>Sampling</i> 3) Lokasi penelitian

Taxpayers Awareness as Mediating Variables.	Kepatuhan Wajib Pajak	kemanfaatan nomor pajak tidak mempengaruhi kepatuhan pajak.
---	-----------------------	---

Dari beberapa penelitian sebelumnya yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasaan wajib pajak maupun terhadap kepatuhan pajak akan menjadi landasan penelitian ini dalam upaya lebih mendalami. Dengan melakukan beberapa metode berbeda ataupun dari lokasi penelitian berbeda. Penelitian terdahulu tersebut sebagai acuan asumsi dalam penjabaran mengenai variabel yang telah diuji.

II.2 Tinjauan Teoritis

II.2.1 Definisi Administrasi Publik

Pendapat A. Dunsire yang dikutip oleh Donovan dan Jackson (Keban, 2014, hal. 2) menunjukkan variasi batasan tentang “administrasi”. Administrasi, menurut pendapat A.Dunsire administrasi sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, dalam pekerjaan individual maupun kelompok dalam menghasilkan suatu barang atau jasa publik, sebagai arena bidang kerja akademik maupun teoritis.

Dari kata Administrasi tersebut dikaitkan dengan makna Administrasi Publik yang selama ini memiliki ketidakpastian dalam arti Administrasi Publik.

Menurut Pasolong (2007) mendefinisikan Administrasi publik adalah kerjasama

yang dilaksanakan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas – tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien. Menurut pendapat McCurdy (Keban, 2014, hal. 3) dalam studi literturnya mengemukakan bahwa pengertian administrasi publik yaitu Administrasi publik dapat dilihat sebagai suatu proses politik, yaitu sebagai salah satu metode memerintah suatu negara dan dapat juga dianggap sebagai cara yang prinsipil untuk melakukan berbagai fungsi negara.

Dengan kata lain pendapat McCurdy bahwa administrasi publik itu tidak hanya berfokus pada persoalan manajerial negara tetapi juga persoalan politik.

Dengan pendapat tersebut dapat membingungkan pendefinisian administrasi publik dan termasuk ruang lingkup dari administrasi publik. Berdasarkan Pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Pengertian Administrasi pun hingga saat ini juga belum bisa didefinisikan secara yang bisa diterima semua pihak karena adanya beberapa cakupan didalamnya sehingga administrasi publik sendiri hingga saat ini bisa didasarkan dari empat kategori yaitu kategori politik, legal/hukum, manajerial, dan mata pencaharian. Namun, secara luas administrasi publik sendiri adalah kerjasama yang dilaksanakan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melakukan tugas–tugas pemerintah yang mencakup pelaksanaan kebijakan pemerintahan yang telah ditetapkan badan – badan perwakilan politik.

II.2.2 Ruang Lingkup Administrasi Publik

Dalam buku yang ditulis oleh Nicholas Henry (Keban, 2014, hal. 8) memberikan beberapa ruang lingkup yang dapat dilihat dari unsur–unsur (selain perkembangan ilmu administrasi publik itu sendiri) yaitu :

- a. Organisasi Publik, dalam organisasi publik pada dasarnya berkenaan dengan permasalahan model-model organisasi dan perilaku birokrasi.
- b. Manajemen Publik berkenaan dengan beberapa unsur-unsur didalamnya seperti sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik, dan manajemen sumberdaya manusia.
- c. Implementasi yaitu berkenaan dengan pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintahan dan etika birokrasi.

II.3 Pelayanan Publik

II.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Moenir (1995, hal. 16) dalam pengertian pelayanan yaitu Pelayanan dapat diartikan sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dari makna kata pelayanan tersebut dikaitkan dengan makna pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu

Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif.

Menurut Janet Denhardt & Robert Denhardt, dalam (Keban, 2014) bahwa pelayanan publik merupakan salah satu isu atau tujuan penting dari administrasi publik yang meliputi penyelenggaraan pemberian jasa-jasa publik, urusan-urusan publik (kepentingan dan kebutuhan publik) serta pemberian pelayanan publik

yang adil dan tidak diskriminatif. Pengertian pelayanan publik menurut Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1 menjelaskan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan diatas, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai suatu aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan orang lain dengan bentuk pemberian jasa-jasa publik ataupun dengan urusan–urusan publik yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari pengertian tersebut terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik yaitu organisasi pemberi pelayanan, penerima layanan, dan kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan. Oleh karena itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik ketiga unsur tersebut harus terpenuhi sehingga bisa disebut dengan pelayanan publik.

II.3.2 Paradigma Pelayanan Publik

II.3.2.1 *Old Public Administration (OPA)*

Old Public Administration mendeskripsikan bahwa pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima manfaat yang harus dipuaskan. Model administrasi publik tradisional adalah *ideal type of type*. Dalam birokrasi yang ideal, kepentingan publik dan pribadi benar-benar terpisah dan perbedaan yang jelas antara politik dan administrasi. Asumsi utama dari pendekatan ini adalah bahwa hierarki melibatkan kontrol langsung, yaitu pegawai

sipil bertanggung jawab hanya kepada atasan mereka. Terdapat kritik yang dialamatkan pada OPA, diantaranya: administrasi publik bersifat tertutup dan keterlibatan masyarakat yang masih rendah, efisiensi sebagai ukuran utama kinerja bisa jadi cenderung mengabaikan *responsiveness*, dan tentunya model administrasi publik yang berkarakter *top down* dan *hierarkis*. Kritik yang berkembang dari organisasi tradisional birokrasi mendorong gelombang baru reformasi menyapu banyak demokrasi Barat selama tahun 1980-an dan 1990-an.

Dari model yang didasarkan pada prinsip-prinsip hierarki, netralitas dan pegawai negeri karier Weberian, reformasi di sektor publik memperkenalkan model pemerintahan yang berbeda yang berdasarkan pada prinsip-prinsip pasar dan transfer prinsip manajemen sektor swasta ke sektor publik (Ulum, 2018).

II.3.2.2 *New Public Management (NPM)*

Salah satu gerakan reformasi sektor publik ditandai dengan munculnya konsep *New Public Management* atau NPM. NPM Muncul sebagai reaksi terhadap tidak memadainya model administrasi publik tradisional. NPM jelas terkait dengan perspektif pilihan publik dalam administrasi publik. Pilihan publik tidak hanya memberikan beberapa model, tetapi berfungsi sebagai semacam peta jalan (*road map*) intelektual atas upaya praktis untuk mengurangi peran pemerintah dan membuatnya lebih efisien. NPM memiliki prinsip utama yaitu “semua perilaku manusia didominasi oleh kepentingan”. Vigoda dalam (Ulum, 2018) menyatakan bahwa terdapat 7 prinsip-prinsip NPM, yaitu sebagai berikut:

1. Pendayagunaan manajemen profesional dalam sektor publik.
2. Penggunaan indikator kerja.

3. Penekanan yang lebih besar pada kontrol *output*.
4. Pergeseran atensi pada desentralisasi.
5. Pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi.
6. Penekanan pada penerapan manajemen gaya sektor swasta.
7. Penekanan pada disiplin dan efisiensi dalam pemanfaatan sumber daya publik.

Perspektif NPM mendapat kritik dari para pakar, seperti Denhart & Denhart dalam Ulum (Ulum, 2018) memandang bahwa perspektif ini seperti *Old Public Administration*, kontradiktif dengan nilai-nilai kepentingan publik dan demokrasi. Para kritikus menegaskan bahwa administrator harus menempatkan posisi masyarakat sebagai warga negara (bukan hanya sebagai klien atau pelanggan); mereka harus berbagi kewenangan dan mengurangi kontrol, dan harus percaya pada kolaborasi.

II.3.2.3 *New Public Service* (NPS)

Pada tahun 2003 muncul paradigma baru yang berkaitan dengan pelayanan publik, yaitu *New Public Service* (NPS) oleh J.V. Denhart dan R.B. Denhart. Prinsip NPS adalah memfasilitasi warga untuk mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan mereka daripada mencoba untuk mengendalikan atau mengarahkan mereka. Dalam NPS Denhart dan Denhart dalam (Ulum, 2018) memuat ide-ide pokok antara lain:

1. Melayani, bukan mengarahkan.
2. Kepentingan publik adalah tujuan, bukan produk.
3. Berpikir secara strategis, bertindak demokratis.
4. Melayani warga negara, bukan pelanggan.

5. Mengenal bahwa akuntabilitas itu tidak sederhana.

II.3.3 Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak hanya berfokus pada satu penyelenggaraan namun beberapa penyelenggaraan tersebut perlu diperhatikan. Penyelenggaraan yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik yaitu menerapkan prinsip, standar dari pelayanan, pola penyelenggara, biaya, pelayan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil maupun balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan, penyelenggara, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu yang perlu diperhatikan yaitu prinsip dari pelayanan publik.

Adapun prinsip pelayanan publik di dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
 - Kejelasan dalam prinsip pelayanan ini mencakup kejelasan dalam beberapa hal. Seperti :
 - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 - 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
 - 4) Kepastian Waktu.
- c. Kepastian Waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggungjawab
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
- h. Kemudahan akses
- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan.

j. Kenyamanan

Dengan adanya prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan pemberi layanan dapat menerapkan prinsip-prinsip tersebut sehingga para penerima pelayanan merasa puas dan memberikan kepercayaan kepada pihak pemerintah/instansi/organisasi.

II.4 Persepsi Kualitas Pelayanan Publik

II.4.1 Definisi Persepsi

Secara etimologi persepsi berasal dari bahasa latin *perception* yang berarti menerima atau mengambil (Ferrinadewi, 2008). Kotler and Keller (2009) menyatakan bahwa persepsi tidak hanya didasarkan pada pandangan fisik, tapi juga pada rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan. Dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah pandangan, gambaran, atau anggapan seseorang mengenai satu hal atau objek tertentu menurut penilaian dan keyakinan mereka sendiri terhadap objek tersebut.

II.4.2 Definisi Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas mengandung banyak pengertian, menurut KBBI, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Pengertian kata kualitas menurut Sinambela,dkk (2006) (Hardiyansyah, 2011) adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Kualitas secara garis

besar dapat diartikan bahwa segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Dengan mengetahui arti konsep dari kualitas, sehingga dapat dikaitkan dengan konsep kualitas pelayanan yang dapat dipahami melalui perilaku konsumen, yaitu suatu perilaku konsumen yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan pribadi. Menurut Ibrahim (Hardiyansyah, 2011), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Dan untuk mengukur kualitas dari pelayanan publik tersebut diukur menggunakan beberapa dimensi *SERVQUAL*.

Berdasarkan uraian diatas mengenai pemahaman kualitas pelayanan publik bahwa pengertian kualitas pelayanan publik sendiri merupakan suatu penilaian terhadap layanan yang diberikan yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan kepada penerima layanan dengan didasarkan indikator kualitas pelayanan publik sebagai acuan didalam penilaian kualitas pelayanan publik. Dalam kualitas pelayanan publik sendiri terdapat beberapa dimensi maupun indikator yang mendukung dalam penilaian kualitas pelayanan publik.

Salah satunya menggunakan metode dimensi *SERVQUAL*.

II.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang

terdiri beberapa indikator. Indikator-indikator tersebut tercermin dari pendapat Sinambella dalam (Pasolong, 2007, hal. 133) yaitu :

- a. Transparansi
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional
- d. Partisipatif
- e. Kesamaan hak
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Dari beberapa indikator tersebut perlu adanya tolak ukur kualitas pelayanan yang didasarkan indikator-indikator dalam pelayanan. Tolak ukur berfungsi untuk mengetahui sejauhmana mutu dari pelayanan publik. Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Tangkilisan (Pasolong, 2007, hal. 135) meliputi lima dimensi pokok, yaitu :

- a. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu – ragan.
- e. Empati (*Emphaty*) , Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas pelayanan yang telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia.

Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambatan, ketidakadilan dan biaya yang tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan dimana perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik. Dengan adanya indikator tersebut diharapkan adanya standar kualitas

didalam pelayanan publik yang harus diterapkan didalam setiap pelayanan itu sendiri. Dari beberapa teori kualitas pelayanan yang telah dijabarkan peneliti menggunakan teori Zeithaml-Parasuraman-Berry karena alasan peneliti teori dari Zeithaml-Parasuraman-Berry sesuai dengan konteks kualitas pelayanan yang mana lebih detail dan merupakan suatu cara yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta teori ini cocok dengan masalah penelitian.

II.5 Pajak

II.5.1 Pengertian Pajak

Pajak merupakan salah satu pemasukan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pengelolaan pajak penting diperhatikan untuk kesejahteraan masyarakat. UU No 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 mendefinisikan pajak adalah kontribusi pajak yang diberikan orang pribadi atau badan kepala negara yang bersifat paksaan berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara untuk kemakmuran masyarakat Indonesia. Dapat diartikan bahwa pajak bersifat memaksa kepada setiap pribadi dan badan yang berada dalam wilayah NKRI. Pajak pun berbeda dengan retribusi yang dimana pengenaannya tidak didapat secara langsung melainkan dikelola dan dialokasikan guna keperluan masyarakat secara umum yang berada di Indonesia, dengan demikian wajib bagi setiap pribadi atau badan untuk menyisihkan uangnya untuk

membayar pajak karena pajak pun dipergunakan oleh pemerintah pusat untuk keperluan negara dan demi terciptanya kesejahteraan masyarakat.

II.5.2 Fungsi Pajak

Pajak memiliki peranan penting dalam kehidupan bernegara, khususnya didalam pelaksanaan pembangunan. Selain sebagai sumber pendapatan negara pajak juga berperan untuk membiayai semua pembangunan. Fungsi pajak menurut

Sumarsan (2014, hal. 5) dibagi menjadi 2 yakni :

- a. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)
Yaitu sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah, misalnya dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
- b. Fungsi Mengatur (*Reguler*)
Yaitu alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi, misalnya dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan demikian pula terhadap barang mewah.

Sesuai fungsi pajak tersebut bahwa pajak sebagai sumber penerimaan pendapatan maupun sumber pengeluaran bagi negara. Dalam pengeluaran sebagai pembiayaan pembangunan yang terjadi. Selain sebagai fungsi penerima, pajak juga berfungsi sebagai pengatur dalam melaksanakan kebijakan di bidang sosial ekonomi hal tersebut dilakukan untuk menekan barang yang terlalu mewah.

II.5.3 Jenis Pajak Daerah

Jenis Pajak Daerah terbatas pada jenis pajak yang belum dipungut Negara (Pusat), sebaliknya negarapun juga tidak diperbolehkan memungut pajak yang telah dipungut pemerintah daerah. Selain itu, pemerintah daerah provinsi juga tidak diperbolehkan memungut pajak daerah kabupaten. Jenis Pajak Daerah berdasarkan Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 adalah sebagai berikut:

- a. Jenis Pajak Provinsi:
 - 1) Pajak Kendaraan Bermotor
 - 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
 - 3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
 - 4) Pajak Air Permukaan
 - 5) Pajak Rokok
- b. Jenis Pajak Kabupaten/Kota:
 - 1) Pajak Hotel
 - 2) Pajak Restoran
 - 3) Pajak Hiburan
 - 4) Pajak Reklame
 - 5) Pajak Penerangan Jalan
 - 6) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
 - 7) Pajak Parkir
 - 8) Pajak Air Tanah
 - 9) Pajak Sarang Burung Walet
 - 10) Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan
 - 11) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

Dari jenis pajak bahwa tidak semua pajak diurus pusat, karena beberapa urusan pajak sudah didesentralisasikan ke daerah daerah. Pemberian otonomi tersebut berfungsi untuk menambah pemasukan dari tiap-tiap daerah. Dengan adanya beberapa urusan otonomi pajak daerah maka daerah berhak dalam melakukan penarikan pajak dengan sistem yang diinovasikan tiap daerah.

II.6 Pajak Kendaraan Bermotor

II.6.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor memiliki pengertian yang didasarkan pada Peraturan Daerah. Berdasarkan Peraturan Daerah Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang terdaftar di Daerah. Pajak kendaraan bermotor dikenakan tiap satu tahun sekali.

II.6.2 Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Objek Pajak Kendaraan Bermotor berdasarkan Pasal 4 Peraturan Daerah Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang terdaftar didaerah. Bagi kendaraan bermotor luar daerah yang digunakan didalam daerah wajib melaporkan kendaraannya kepada kepala dinas. Pengecualian objek Pajak Kendaraan Bermotor menurut pasal 4 ayat 4 Peraturan Daerah Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah, diantaranya:

- a. Kereta Api
- b. Kendaraan bermotor yang semata – mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan kemandirian negara
- c. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan Negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga – lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah;
- d. Kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

II.6.3 Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Subjek Pajak Kendaraan Bermotor menurut Pasal 5 Peraturan Daerah Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah adalah orang pribadi dan/atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Sementara Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor, dalam memenuhi kewajiban perpajakannya Wajib Pajak Badan diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut. Sehingga tiap-tiap kendaraan bermotor yang dimiliki tiap perorangan sudah dikenakan biaya pajak kendaraan bermotor.

II.6.4 Wilayah Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor

PKB dipungut berdasarkan asas domisili atau tempat tinggal, artinya pemungutan PKB menjadi wewenang provinsi dimana subjek yang menguasai

kendaraan bermotor berdomisili. Menurut pasal 60 Peraturan Daerah Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah gubernur memiliki kewenangan pemungutan Pajak Daerah yang meliputi pendataan, penetapan, pembayaran, penagihan, pembukuan dan pelaporan serta pengawasan dan penyetoran, dan penagihan dengan surat paksa. Pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Melalui Kantor Bersama SAMSAT.

II.7 SAMSAT

II.7.1 Pengertian SAMSAT

Pembayaran PKB tahunan dilakukan pada Kantor Bersama SAMSAT yang dibentuk pada setiap wilayah kabupaten/kota, SAMSAT merupakan kepanjangan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Pengertian SAMSAT menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang SAMSAT merupakan:

“Serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ) secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama SAMSAT.”

Tujuan SAMSAT adalah untuk memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif. Sistem administrasi ini menggabungkan tiga instansi sekaligus yaitu,

Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Badan Pendapatan Daerah Provinsi yang melaksanakan pemungutan Pajak Provinsi, dan Jasa Raharja yang menyelenggarakan pengelolaan atas SWDKLJ dan dana pertanggungjawaban wajib kecelakaan penumpang.

II.7.2 Layanan Unggulan SAMSAT

Dalam pemungutan pajak, SAMSAT membuat inovasi program dalam memberikan bantuan dalam pemungutan pajak. Beberapa unit bantu yang dibuat oleh SAMSAT sangat mempermudah masyarakat dalam membayar pajak.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 KB SAMSAT dapat membentuk unit pembantu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya, unit pembantu tersebut dapat berupa :

- 1) Samsat Pembantu
- 2) Samsat Gerai/*Corner/Payment Point/Outlet*
- 3) Samsat *Drive thru*
- 4) Samsat keliling
- 5) Samsat *delivery order/door to door*
- 6) E- Samsat; dan
- 7) Pengembangan Samsat lain sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat.

Pembentukan unit pembantu tersebut merupakan inovasi dari KB SAMSAT dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak. Inovasi tersebut dapat dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Daerah dalam bentuk layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan daerah masing – masing sepanjang tetap memperhatikan ketentuan Peraturan Presiden tentang SAMSAT. Sehingga pelaksanaannya wajib pajak dapat memilih dalam melakukan pembayaran pajak melalui inovasi inovasi yang disediakan SAMSAT yang berguna untuk memudahkan para wajib pajak dalam membayar pajak.

II.7.3 Prosedur Pelayanan SAMSAT

Dalam mendukung kelancaran sistem penyelenggaraan SAMSAT, prosedur pelayanan SAMSAT dilaksanakan secara terpadu melalui loket. Melalui beberapa loket seperti loket pendaftaran dan pendapatan serta loket pembayaran, pengesahan, dan penyerahan. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Prosedur Pelayanan SAMSAT secara terpadu tersebut dilakukan melalui beberapa tahapan, diantaranya :

- a. Pendaftaran
- b. Penerbitan Surat Ketetapan Kewajiban Pembayaran (SKKP)
- c. Penerimaan Pembayaran
- d. Pencetakan dan pengesahan
- e. Penghimpunan dan penggabungan serta penyerahan; dan
- f. Pengarsipan

II.7.4 SAMSAT CORNER

Layanan Unggulan yang menarik yaitu SAMSAT *Corner*. SAMSAT *Corner* salah satu layanan unggulan yang memiliki daya peminat wajib pajak cukup tinggi. Menurut Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor SE/07/VII/2008, 970/11123/101.22/2008 dan KEP/4/2008 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT dan operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Timur, SAMSAT *Corner* adalah layanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pembayaran Pajak

Kendaraan Bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang berada di pusat perbelanjaan seperti *mall* dan *supermarket*.

a. Tujuan dari adanya layanan SAMSAT *Corner* adalah :

- 1) Meningkatkan efesiensi waktu, tenaga, dan biaya bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan (wajib pajak)
- 2) Mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap Calo atau Biro Jasa
- 3) Menjamin adanya kepastian waktu dan transparansi biaya pelayanan tanpa mengurangi kepastian hukum, dan
- 4) Membagi beban pelayanan yang semula terkonsentrasi pada Kantor Bersama SAMSAT.

b. Syarat Khusus

Layanan SAMSAT *Corner* disamping harus memenuhi persyaratan umum juga harus memenuhi persyaratan khusus, sebagai berikut :

- 1) Melayani pendaftaran/pengesahan dokumen STNK setiap tahun.
- 2) Tidak melayani kendaraan bermotor angkutan penumpang umum (plat kuning) dan kendaraan dinas (plat merah)
- 3) Kendaraan bermotor yang telah dilakukan penetapan jabatan dapat dilayani dengan berpedoman pada sistem prosedur yang berlaku.
- 4) Tidak melayani status blokir POLRI.

II.8 Kepatuhan Wajib Pajak

II.8.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Patuh menurut KBBI berarti taat dan patuh pada perintah atau aturan.

“Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang sadar pajak, paham hak dan kewajiban perpajakannya dan diharapkan peduli pajak yaitu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan paham akan hak perpajakannya” Rahayu

(2010, hal. 142) Pengertian lain menyatakan bahwa “kepatuhan perpajakan didefinisikan suatu keadaan yang di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya” Nurmatu (Rahayu,

2010, hal. 138). Berdasar teori psikologi dalam kepatuhan wajib pajak, yaitu rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban

pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah menurut Nasucha (Rahayu, 2010, hal. 139) Jadi, kepatuhan wajib

pajak merupakan bentuk ketaatan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan sesuai peraturan yang berlaku. Adapun kepatuhan pajak dipengaruhi oleh

beberapa faktor yaitu pengetahuan pajak, pelayanan pajak, dan sanksi pajak yang dilakukan. Menurut Kamil (2015) menyatakan bahwa pengetahuan mengenai

perpajakan merupakan sebuah penalaran dan makna daripemahaman tentang peraturan perundang-undangan perpajakan, karena untuk memenuhi kewajiban

perpajakan. Sedangkan kualitas pelayanan di dalam kantor pelayanan pembayaran pajak dianggap menjadi salah satu indikator penilaian Wajib Pajak dalam

kesediaan membayar pajak khususnya untuk menerapkan self assessment system yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan membayar pajak (Susmita &

Supatmi, 2016). Sementara itu menurut Susmita & Supatmi (2016), sanksi pajak

menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga mengakibatkan meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

II.8.2 Jenis Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Didalam pemenuhan kualitas dialam pelayanan terhadap pemenuhan kewajiban oleh wajib pajak merupakan syarat untuk mendorong/sistem perpajakan yang lebih baik. Kepatuhan wajib pajak pun terdapat beberapa jenis. Menurut Rahayu (2010, hal. 138) Terdapat dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan material yaitu sebagai berikut:

- a. Kepatuhan Formal adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang – undang perpajakan.
- b. Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni semua isi dan jiwa undang- undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga diikuti kepatuhan formal

II.8.3 Kriteria Wajib Pajak Patuh

Wajib pajak patuh memiliki beberapa kriteria sehingga dikatakan patuh.

Kriteria tersebut ditentukan oleh beberapa indikator. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 tentang cara penetapan dan pencabutan penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian Pendahuluan Kelbihan Pembayaran Pajak, memaparkan mengenai kriteria wajib pajak yang patuh apabila meneruskan dalam pengerjaan yaitu :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah diperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak

c. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut – turut.

d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hembasan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

II.9 Hubungan Antar Variabel

Hubungan antar variabel untuk membuktikan variabel-variabel *Independent* secara parsial berpengaruh terhadap variabel *Dependent*. Dan untuk mengetahui berpengaruh secara simultan terhadap variabel *Dependent*. Sebagai berikut penjabarannya:

II.9.1 Pengaruh Bukti Langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Bukti langsung berkaitan dengan adanya ketersediaan fasilitas-fasilitas yang disediakan serta penampilan petugas yang bersih dan rapi dan profesionalitas dalam melakukan pelayanan. Hal tersebut perlu adanya aspek pendukung yang dapat menunjang dalam pelayanan yang berkualitas. Misalnya dengan menggunakan peralatan yang modern dalam memberikan pelayanan sehingga wajib pajak merasa dipermudah dan memberikan akses pelayanan yang cepat dan akurat. Sehingga dengan adanya layanan tersebut dapat memberikan kepercayaan kepada petugas dan kemudian kepatuhan menjadi meningkat. Menurut hasil penelitian yang dilakukan (Tofa, 2018) mengemukakan bahwa bukti fisik/langsung berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pengguna program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling di Kota Batu.

II.9.2 Pengaruh Keandalan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Keandalan merupakan salah satu dimensi dalam kualitas pelayanan publik.

Keandalan terdiri dari kemampuan unit didalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Tepat dalam hal ini menjelaskan bagaimana pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Didalam kehandalan sendiri seorang petugas pemungut PKB hendaknya perlu adanya kecermatan, kemampuan, dan keahlian yang memadai dalam melayanu wajib pajak. Dengan kemampuan pegawai pajak yang handal membuat wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan petugas pajak tersebut dan akan menimbulkan rasa kepercayaan terhadap pegawai pajak dan wajib pajak pun akan sukarela dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak tersebut.

Dalam penelitian (Rosyadi, 2016) bahwa keandalan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan menimbulkan sebuah rasa kepatuhan dalam membayar pajak di Samsat Keliling Kota Malang.

II.9.3 Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel daya tanggap dalam penelitian ini berfokus pada pemberian layanan kepada wajib pajak dengan cepat dan tepat sesuai dengan *Standart Operating Procedure*(SOP) yang telah ditentukan dan serta tanggap terhadap menerima berbagai keluhan yang diberikan wajib pajak. Dengan melakukan hal tersebut diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Penelitian yang dilakukan (Rosyadi, 2016) bahwa daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan dengan adanya kepuasaa tersebut wajib pajak akan memenuhi kewajibannya.

II.9.4 Pengaruh Jaminan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam penelitian ini variabel jaminan berfokus pada indikator jaminan waktu dan jaminan keamanan yang diberikan oleh unit bantu maupun petugas pajak dalam memberikan pelayanan. Berkaitan dengan adanya Samsat *Corner* di Kota Malang sangat membantu dalam pelayanan karena Samsat *Corner* memberikan jam pelayanan tidak hanya dipagi hari tetapi di malam hari pun juga tetap memberikan pelayanan sesuai jam operasional yang sudah ditentukan. Selain itu juga perlu meningkatkan rasa jaminan keamanan bagi wajib pajak sehingga dapat memenuhi kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian (Tofa, 2018) jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2 di Kota Batu dalam Program mobil keliling.

II.9.5 Pengaruh Empati terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

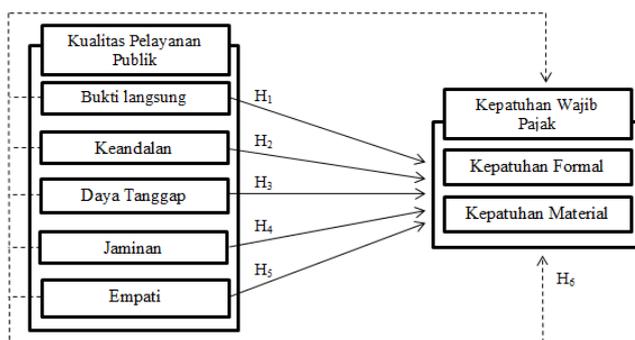
Empati dalam penelitian ini berhubungan dengan pemberian layanan dengan ramah dan sopan, tidak adanya tindakan diskriminatif serta penuh perhatian dari petugas pajak terhadap wajib pajak. Contoh sikap adil dalam pemberian layanan tersebut dengan adanya nomor antrian dan adanya tempat tunggu serta fasilitas pendukung lainnya didalam pemberian pelayanan. Dalam penelitian yang dilakukan (Rosyadi, 2016) empati berpengaruh dalam pemberian pelayanan sehingga wajib pajak merasa diberikan perhatian didalam menunggu pelayanan, sehingga menimbulkan rasa kepercayaan dan meningkatkan rasa kepatuhan dalam membayar pajak.

II.9.6 Pengaruh Kualitas dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan sendiri terdiri beberapa indikator seperti Bukti Langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan maupun empati. dalam penelitian ini indikator-indikator tersebut sebagai acuan dalam menilai sebuah kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian yang dilakukan (Tofa, 2018) variabel-variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penarikan PBB-P2 di Kota Batu melalui layanan Program Mobil Keliling.

II.10 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2018:63). Pengujian hipotesis ini dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara bukti Langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis nol (H_0) yaitu suatu hipotesis tentang tidak adanya pengaruh yang signifikan yang pada umumnya diformulasikan untuk ditolak dan hipotesis alternatifnya (H_a) adalah hipotesis penelitian. Adapun Perumusan dari H_a adalah sebagai berikut :



Sumber: Olahan Peneliti, 2019

—————> : Secara Parsial
 - - - - -> : Secara Simultan

Keterangan:

a. Hipotesis Pertama

H_1 : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan variabel Bukti langsung (X_1) secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

b. Hipotesis Kedua

H_2 : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan variabel Keandalan (X_2) secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

c. Hipotesis ketiga

H_3 : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan variabel Daya Tanggap (X_3) secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

d. Hipotesis Keempat

H_4 : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan variabel Jaminan (X_4) secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

e. Hipotesis Kelima

H_5 : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan variabel Empati (X_5) secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

f. Hipotesis Keenam

H_6 : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan secara Simultan dari variabel Kualitas (X) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).



BAB III

METODE PENELITIAN

III.1 Jenis Penelitian

Penelitian dilakukan di SAMSAT Corner Kota Malang melalui pendekatan survei lapangan dengan maksud/ekspansi dengan alat bantu kuisioner. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian ini karena terdapat hipotesis yang akan diuji kebenarannya atau untuk mengetahui apakah suatu variabel disebabkan dan dipengaruhi oleh variabel lainnya. Selanjutnya akan dilakukan analisis pengaruh antar variabel-variabel yang telah dirumuskan, yaitu variabel Kualitas Pelayanan Publik dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Jenis penelitian explanatory research merupakan penelitian yang didasarkan untuk menganalisis dan menguji hipotesis yang dirumuskan peneliti. Dan penelitian explanatory research untuk menguji hubungan variabel dengan variabel lainnya. Dengan alasan tersebut bahwa dalam melakukan penelitian ini menggunakan jenis penelitian explanatory research dengan pendekatan kuantitatif karena berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan berdasarkan populasi pada data SAMSAT CORNER pada tahun 2018 sebagai acuan pengambilan data responden dan menganalisis hubungan antar variabel pada kualitas pelayanan, sehingga dapat mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak.

III.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada *SAMSAT Corner* Kota Malang yang bertempat di Mall Olympic Garden Lantai 2, Jl. Kawi No 24 Kota Malang. Kantor ini merupakan salah satu inovasi program SAMSAT dalam upaya mempermudah dalam memberikan pelayanan tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat, selain itu lokasi penelitian lapangan yang berada pada keramaian pusat perbelanjaan semakin diminati oleh responden. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian lapangan pada lokasi ini untuk menganalisis pengaruh kualitas dari inovasi program *SAMSAT Corner* terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Malang.

III.3 Variabel dan Pengukuran

Untuk menganalisis data apa yang dibutuhkan, pengukurannya, bagaimana pengukurannya, maka hasil penelitian ini akan diuraikan melalui konsep, definisi operasional, dan skala pengukurannya. Variabel dan pengukuran terdiri dari 2 definisi. Secara rinci mengenai definisi tersebut yaitu:

III.3.1 Definisi Konsep

Variabel Penelitian menurut S. Margono (1997) dalam Zuriyah (2005) didefinisikan sebagai konsep yang mempunyai variasi nilai (misalnya variabel model kerja, keuntungan, biaya promosi, volume penjualan, tingkat pendidikan manajer, dan sebagainya). Bahwa variabel penelitian memiliki banyak macam. Dalam penelitian ini terdiri dari dua konsep yaitu kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas atau variabel independen menurut Sulistyastuti (2007, hal. 17) yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab berubahnya variabel dependen. Dalam hal ini yang termasuk ke dalam variabel bebas (X) adalah kualitas pelayanan yang diberikan *Samsat Corner* yang terdiri dari Bukti Langsung (*Tangibles*)(X_1), Keandalan (*Reliability*)(X_2), DayaTanggap (*Responsiveness*)(X_3), Jaminan (*Assurance*)(X_4) dan Empati (*Emphaty*) (X_5).

b. Variabel Terikat (*dependent variabel*)

Variabel terikat (*dependent variabel*) menurut Yusuf (2014, hal. 109) adalah variabel yang dipengaruhi atau diterangkan oleh variabel lain tetapi tidak dapat mempengaruhi variabel yang lain. Dalam hal ini variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Karena untuk menganalisis dari kualitas pelayanan unggulan yang dibuat oleh Kantor Bersama SAMSAT sehingga dapat menganalisis prosedur yang dilakukan dan dirasa memberikan kemudahan didalam membayar pajak masyarakat akan menjadi wajib pajak yang patuh.

III.3.2 Definisi Operasional

Sesuai dengan definisi konsep tersebut, adapun definisi operasional dari masing masing variabel penelitian menurut Sulistyastuti (2007, hal. 18) yaitu dimaksudkan untuk memberikan rujukan empiris apa saja yang ditemukan dilapangan untuk menggambarkan secara tepat konsep yang dimaksud sehingga konsep tersebut dapat diamati dan diukur.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan	Bukti Langsung (Zeithaml, dalam Hardiyansyah, 2011)	1. Peralatan modern Penampilan Petugas 2. Sarana Komunikasi	1. Peralatan modern untuk mempermudah dalam proses pelayanan 2. Petugas berpenampilan rapi 3. Penggunaan alat bantu sebagai sarana komunikasi
	Kehandalan	1. Kemampuan dan keahlian 2. Ketelitian	1. Kemampuan petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan 2. Memberikan pelayanan dengan penuh ketelitian.
	Daya Tanggap	1. Pelayanan yang cepat dan tepat 2. Tanggap terhadap keluhan	1. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan standar 2. Semua keluhan wajib pajak selalu direspon
	Jaminan	1. Jaminan tepat waktu 2. Jaminan keamanan	1. Kepastian jam pelayanan pada wajib pajak 2. Petugas memberikan rasa aman kepada wajib pajak
	Empati	1. Perhatian terhadap wajib pajak 2. Pelayanan yang adil 3. Melayani dengan ramah dan sopan	1. Petugas memberikan perhatian kepada setiap wajib pajak 2. Bersikap tidak diskriminatif dalam melayani

		santun	wajib pajak 3. Memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan
Kepatuhan Wajib Pajak menurut Norman dalam (Rahayu, 2010)	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepatuhan Formal	1. Wajib pajak melakukan semua ketentuan berdasar undang-undang
		Kepatuhan Material	1. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

Sumber : Data Diolah (2019)

III.4 Skala pengukuran

Menurut (Sugiyono, 2014) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran menghasilkan data kuantitatif. Oleh karena itu, skala yang digunakan dalam pengukuran dalam penelitian ini yaitu skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena – fenomena sosial (Sugiyono, 2014).

Fenomena sosial tersebut telah ditentukan sebelumnya secara spesifik yang disebut dengan variabel penelitian, kemudian diukur dan dijabarkan menjadi variabel indikator. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Setelah penyusunan pertanyaan nantinya akan disebar kepada para responden yang dipilih oleh peneliti.

Pada penelitian lapangan, responden diberikan kuisioner yang berisi beberapa pernyataan ataupun pertanyaan dengan memilih salah satu dari lima jawaban. Masing masing item pertanyaan ataupun pernyataan diukur dengan skala lima poin dengan kategori sebagai berikut :

Tabel 3.2 Skor Jawaban Responden

No	Jawaban Responden	Skor
1	Sangat Setuju (SS), Sangat Baik (SB)	5
2	Setuju (S), Baik (B)	4
3	Ragu – Ragu (RR), Cukup (C)	3
4	Tidak Setuju (TS), Tidak Baik (TB)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS), Sangat Tidak Baik (STB)	1

Sumber : (Sugiyono, 2014)

III.5 Populasi dan Sampel

III.5.1 Populasi

Menurut Singarimbun dan Effendi (2006) Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang menggunakan layanan Samsat *Corner* Kota Malang. Penelitian ini tidak menggunakan seluruh populasi sebagai sampel. Populasi pengguna layana Samsat *Corner* dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3.3 Jumlah Pengguna Layanan Samsat Corner

No	Tahun	Objek Pajak Pengguna Layanan
1	2015	95.789
2	2016	106.514
3	2017	108.787
4	2018	110.512

Sumber: UPTD Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Kota Malang Tahun 2019

Dari data tabel diatas dapat diketahui populasi pengguna jumlah pengguna layanan tiap tahunnya meningkat. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan pada tahun terakhir yaitu Tahun 2018. Jumlah populasi pada Tahun 2018 yaitu 110.512 Wajib Pajak.

III.5.2 Sampel

Menurut Yusuf (2014) Sampel adalah sebagian dari populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut. Sebagian dan mewakili dalam batasan diatas merupakan kata kunci dan merujuk kepada semua ciri populasi dalam jumlah yang terbatas pada masing masing karakteristiknya. Cara pengambilan sampel yang dilakukan peneliti yaitu dengan teknik *sampling purposive*. Peneliti menggunakan *sampling purposive* karena beberapa alasan yang didasarkan pada lapangan.

Menurut (Sugiyono, 2014) *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, sehingga dilakukan dengan mengambil orang-orang tertentu yang terpilih betul oleh peneliti menurut ciri-ciri spesifik yang dimiliki oleh sampel tersebut. Berdasarkan teori tersebut sampel berfokus pada Wajib Pajak yang menggunakan layanan Samsat *Corner* Kota Malang.

Dalam menentukan sampel yang akan diteliti, peneliti menggunakan metode pendekatan Slovin. Pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas kesalahan yang ditoleransi, misal 10% atau 0,1

Dari Rumus tersebut maka sampel dapat dihitung dengan populasi yang digunakan adalah pengguna layanan Samsat Corner pada Tahun 2018 yang berjumlah 110.512 Wajib Pajak sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{110.512}{1 + 110.512(0,1)^2}$$

$$n = \frac{110.512}{1106,12}$$

$$n = 99,90(\text{dibulatkan menjadi } 100)$$

Dari penggunaan rumus slovin dan data jumlah pengguna layanan wajib pajak pada Tahun 2018 maka dapat dihitung seperti penghitungan diatas. Dari jumlah penghitungan diatas didapat hasil 99,90. Oleh karena itu sampel dalam penelitian ini berjumlah 99,90 yang dibulatkan menjadi 100 responden.

III.6 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat teknik pengumpulan data yang merupakan hal terpenting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang valid dan relevan dengan penelitian. Oleh Karena itu, untuk memperoleh data yang valid dan relevan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

III.6.1 Kuisisioner/ Angket

Kuisisioner menurut Zuriah (2005) adalah suatu alat pengumpul informasi dengan cara menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab secara

tertulis pula oleh responden. Tujuan kuisioner yaitu memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian dan memperoleh informasi dengan reliabilitas dan validitas setinggi mungkin. Dalam penelitian lapangan kuisioner diberikan kepada responden yang menggunakan layanan unggulan *Samsat Corner* Kota Malang.

III.6.2 Dokumentasi

Metode yang dilakukan dalam penelitian lapangan yaitu dengan cara mendapatkan data sekunder sebagai data pendukung untuk menyempurnakan penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang bersumber dari catatan, buku, surat kabar, majalah, dan sebagainya. Dokumentasi yang diperoleh dijadikan sebagai bukti tambahan dalam keakuratan penelitian dan untuk memberikan gambaran tentang kondisi empiris dilapangan. Dalam penelitian ini dokumentasi dilakukan terhadap dokumen-dokumen yang terdapat pada *Samsat Corner* Kota Malang.

III.7 Uji Instrumen Penelitian

Untuk mengetahui sejumlah instrumen penelitian ini dapat dipercaya, maka dilakukan uji validitas dan uji realibilitas terlebih dahulu. Suatu kuisioner dikatakan *valid* (sah) jika pertanyaan pada satu kuisioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Sedangkan suatu kuisioner dikatakan *reliable* jika jawaban respondem terhadap pertanyaan adalah konsisten/stabil dari waktu ke waktu. Untuk menguji valid dan reliablenya sebuah kuisioner dilakukan dengan analisis SPSS *for windows*.

III.7.1 Uji Validitas

Uji Validitas menurut (Effendi, 2006) yaitu untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Makin tinggi suatu validitas suatu instrumen, makin baik instrumen itu untuk digunakan dan dapat dikatakan valid/sahih, sebaliknya instrumen yang kurang valid/sahih memiliki validitas yang rendah. Untuk menguji validitas penelitian ini menggunakan teknik *Product Moment Correlation*. Menurut (Yusuf, 2014) validitas suatu instrumen yaitu seberapa jauh instrumen itu benar benar mengukur apa (objek) yang hendak diukur yang dapat dihubungkan dengan teknik stastitik *Product Moment Correlation* dari Pearson dengan rumus sebagai berikut :

$$R_{XY} = \frac{n (\sum XY) - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2] [n (\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

R_{XY} : Koefisien korelasi tes yang disusun dengan kriteria

X : Variabel yang mempengaruhi (bebas) (X)

Y : Variabel yang dipengaruhi (terikat) (Y)

n : Banyaknya sampel (responden)

Selanjutnya hasil r_{xy} dikonsultasikan dengan r_{tabel} *Product Moment* dengan $\alpha = 5\%$, jika $r_{xy} > r_{tabel}$ maka alat ukur dinyatakan valid. Bila koefisien korelasi (r) sama dengan 0,3 atau lebih (paling kecil 0,3) maka butir instrumen dinyatakan valid. Jadi untuk korelasi antara butir dengan skor total lebih dri 0,3 pada level signifikansi kurang dari 5%, maka butir instrumen tersebut dinyatakan valid.

Berikut adalah tabel hasil uji validitas yang diolah menggunakan aplikasi SPSS:

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Signifikansi	Ket	
Bukti Langsung(X_1)	$X_{1.1}$	0,809	0,361	0,000	Valid	
	$X_{1.2}$	0,787		0,000	Valid	
	$X_{1.3}$	0,874		0,000	Valid	
Keandalan(X_2)	$X_{2.1}$	0,876		0,000	Valid	
	$X_{2.2}$	0,832		0,000	Valid	
Daya Tanggap(X_3)	$X_{3.1}$	0,902		0,000	Valid	
	$X_{3.2}$	0,498		0,005	Valid	
	$X_{3.3}$	0,792		0,000	Valid	
Jaminan(X_4)	$X_{4.1}$	0,903		0,361	0,000	Valid
	$X_{4.2}$	0,770			0,000	Valid
	$X_{4.3}$	0,612			0,000	Valid
Empati(X_5)	$X_{5.1}$	0,716			0,000	Valid
	$X_{5.2}$	0,479			0,007	Valid
	$X_{5.3}$	0,896			0,000	Valid
	$X_{5.4}$	0,878			0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak(Y)	$Y_{1.1}$	0,774	0,000		Valid	
	$Y_{1.2}$	0,486	0,007		Valid	
	$Y_{1.3}$	0,918	0,000		Valid	
	$Y_{1.4}$	0,658	0,000		Valid	
	$Y_{1.5}$	0,863	0,000		Valid	

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 3.4 dapat diketahui bahwa semua item pernyataan variabel Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) mempunyai nilai r hitung diatas nilai r tabel yaitu diatas 0.361. Dan item kuisisioner memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 sehingga kuisisioner dapat dinyatakan valid. Dari kedua penghitungan tersebut dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan kuisisioner dinyatakan VALID.

III.7.2 Uji Realibilitas

Menurut (Yusuf, 2014) realibilitas adalah konsistensi atau kestabilan skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama, dan diberikan dalam

waktu yang berbeda. Untuk menguji tingkat realibilitas, dalam penelitian ini menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (realible) apabila memiliki koefisien kehandalan atau alpha (α) sebesar atau lebih dari 0,6. (Ikhsan, 2013).

Adapun rumusnya sebagai berikut :

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right]$$

Keterangan :

α : *Alpha Cronbach*

k : Jumlah item

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah Varian/ item

V_t^2 : Varian total

Cronbach's Alpha yang baik adalah yang mendekati angka 1. Realibilitas yang kurang dari 0,6 adalah realibilitas yang kurang baik, dan realibilitas yang dapat diterima dari 0,7 dengan *Cronbach's Alpha* 0,8 atau diatasnya adalah baik.

Berikut hasil uji realibilitas yang diolah menggunakan aplikasi SPSS :

Tabel 3.5 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Bukti Langsung(X_1)	0,751	Reliabel
Kehandalan(X_2)	0,627	Reliabel
Daya Tanggap(X_3)	0,602	Reliabel
Jaminan(X_4)	0,631	Reliabel
Empati(X_5)	0,732	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak(Y)	0,799	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan tabel 3.5 diketahui bahwa nilai *Alpha Cronbach* untuk seluruh variabel yang diuji memiliki nilai lebih besar dari standart realibilitas dikatakan baik yaitu 0,6. Karena *Alpha Cronbach* indikator diatas melebihi 0,6 dapat dikatakan bahwa setiap item kuisisioner Reliabel. Dan kuisisioner dapat dilanjutkan dalam lapangan.

III.8 Analisis Data

III.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa maksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014). Statistik deskriptif meliputi hasil pengumpulan data di lapang, dalam bentuk tabulasi data, presentasi yang diwujudkan melalui gambar – gambar atau grafik – grafik serta perhitungan – perhitungan deskriptif. (Soepono, 1997).

Analisis deskriptif dalam penelitian ini adalah distribusi frekuensi dan persentase terkait variabel Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap layanan SAMSAT *corner*.

III.8.2 Analisis Infrensial

Statistik inferensial berfungsi untuk menemukan ciri – ciri statistik tertentu untuk populasi dari suatu sampel yang dipilih secara random. (Soepono, 1997).

Statistik ini biasa disebut dengan statistik induktif atau statistik probabilitas, biasanya cocok digunakan bila sampel diambil dari populasi yang jelas, dan

teknik pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara random atau acak (Sugiyono, 2014).

a. Uji Asumsi Klasik

Data penelitian yang telah didapat dan diambil dalam penelitian harus diuji terlebih dahulu untuk mengetahui karakteristik dari data yang diperoleh. Model regresi secara umum digunakan dalam melakukan peramalan. Sebuah model yang baik yaitu model dengan kesalahan peramalan serendah atau seminimal mungkin. Oleh karena itu, sebuah model sebelum digunakan harus memenuhi beberapa asumsi, yang biasa disebut dengan asumsi klasik.

Beberapa asumsi klasik yang perlu dibenahi yaitu :

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Uji normalitas dilakukan dengan membandingkan antara data yang kita miliki dengan distribusi normal yang memiliki *mean* dan standar deviasi yang sama dengan data kita. Uji normalitas merupakan salah satu syarat pengujian *parametric-test* (uji parametrik)

adalah data harus memiliki normal. Menentukan normal tidaknya suatu data dapat dilihat melalui nilai sig. Di bagian Kolmogorov – Smirnov.

Kriteria pengujian dalam penelitian ini adalah, jika angka signifikansi $> 0,05$ menunjukkan data berdistribusi normal, sedangkan jika $< 0,05$ menunjukkan data tidak berdistribusi normal. Data yang tidak normal, maka kita dapat menggunakan *parametric-test* dan harus menyebar kuisioner ulang kepada responden. (Julianita, 2011)

2) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan atau observasi. Apabila varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah terjadi homokedastisitas.

Cara mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat *scatterplot*. Interpretasi hasil dari *scatterplot*, jika terlihat bahwa titik – titik menyebar secara acak, baik dibagian atas angka nol atau dibawah angka nol dari sumbu vertikal atau sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini (Julianita, 2011)

3) Uji Multikorelasi

Uji Multikorelasi adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi atau hubungan yang kuat diantara variabel bebas yang diikutsertakan dalam pembentukan model regresi linier (Ikhsan, 2013). Multikorelasi adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan diantara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Apabila variabel bebas yang saling berkorelasi ditemukan, maka variabel – variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal yaitu variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Terdapat cara untuk mendeteksi ada tidaknya multikorelasi, yaitu dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance*

mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF=1/Tolerance$). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah $tolerance \leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$ (Ghozali, 2013).

b. Regresi Linear Berganda

Regresi berganda merupakan teknik analisis yang umum digunakan dalam menganalisis hubungan pengaruh antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat (Siregar, 2013). Dalam hal ini regresi berganda digunakan untuk memprediksi besarnya pengaruh variabel bebas (X) yang terdiri dari Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5) terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepatuhan wajib pajak. Maka rumusan matematis dari regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat

X = Variabel bebas

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

Nilai koefisien regresi yang dihasilkan menunjukkan besarnya pengaruh dari masing – masing variabel bebas terhadap variabel terikat

dimana variabel bebas dengan nilai koefisien terbesar menunjukkan variabel bebas yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat.

III.9 Uji Hipotesis

III.9.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau *t - test* digunakan untuk mengetahui pengaruh masing masing variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Caranya dengan membandingkan besaran nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dan sebaliknya apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig > \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (Ikhsan, 2013).

III.9.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F atau uji pengaruh simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama – sama atau simultan mempengaruhi variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan besaran nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dan sebaliknya apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig > \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (Siregar, 2013).

III.9.3 Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Uji koefisien determinan (R^2) menurut (Ghozali, 2013) adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berada diantara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$)

dimana nilai R^2 semakin tinggi atau semakin mendekati 1 (satu) maka kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Dalam penelitian ini menggunakan nilai Adjusted R^2 pada saat mengevaluasi model regresi terbaik.





BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

IV.1.1 Sejarah SAMSAT Kota Malang

SAMSAT kepanjangan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dibentuk pada tahun 1976 dengan Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri. Hal tersebut membuktikan eksistensi dari lembaga telah berusia empat dasawarsa, sehingga SAMSAT merupakan lembaga pelayanan publik tertua di Indonesia yang menggunakan sistem satu atap. Selain itu SAMSAT berdiri jauh sebelum reformasi birokrasi seperti pada otonomi daerah dan desentralisasi. Sehingga lembaga pelayanan SAMSAT dapat dikatakan sebagai insipirator dan inovator dari reformasi pelayanan publik di Indonesia.

SAMSAT dilakukan secara bersama-sama atau koordinasi dan terintegrasi oleh tiga instansi yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yang mempunyai tugas dan wewenang di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, Dinas Pendapatan Provinsi (Dispenda) di bidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan PT Jasa Raharja (Persero) yang berwenang di bidang penyampaian Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ).

Untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat dalam

pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan SWDKLLJ maka dibentuk Kantor Bersama SAMSAT (KB SAMSAT).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) di Kota Malang ini bertugas untuk mengadministrasi kebutuhan masyarakat bidang lalu lintas seperti perpanjangan pajak STNK atau kendaraan bermotor. Selain fungsi tersebut, kantor SAMSAT ini juga melayani masyarakat untuk membuat SIM baik SIM A mobil, SIM C motor, dan lainnya. KB SAMSAT Kota Malang juga melayani perpanjangan SIM bagi masyarakat yang surat izin mengemudinya sudah kadaluarsa. Untuk perpajakan kendaraan, terdapat layanan SAMSAT online dimana masyarakat dapat membayar pajak secara online melalui aplikasi e-samsat. Pada aplikasi tersebut, terdapat layanan untuk cek pajak kendaraan motor atau mobil, informasi syarat bayar pajak motor dan mobil, cek data pemilik kendaraan, cek data plat nomor, informasi tarif perpanjangan pajak motor dan mobil dan lainnya. Jam pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang yaitu Senin – Kamis pukul 08.00 – 12.00 WIB. Jam pelayanan pada hari Jum'at pukul 08.00 – 11.00 WIB. Jam pelayanan hari Sabtu pukul 08.00 – 11.30 WIB. Dan jam pelayanan untuk hari Minggu dan hari besar KB SAMSAT Libur.

IV.1.2 Visi Misi dan Motto SAMSAT Kota Malang

a. Visi

“TERWUJUDNYA PELAYANAN PRIMA SEBAGAI BUKTI PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT”

b. Misi

- 1) Meningkatnya mutu pelayanan kepada masyarakat.

2) Meningkatkan keamanan dan keselamatan pemilik kendaraan bermotor.

3) Meningkatkan pendapatan daerah dan negara.

c. Motto

“KEPUASAN WAJIB PAJAK MERUPAKAN TUJUAN UTAMA KAMI”

IV.1.3 Jenis-Jenis Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang

Kantor bersama Kota Malang wilayah Provinsi Jawa Timur dituntut untuk memberikan pelayanan prima dan berkualitas kepada masyarakat. Dalam memenuhi tuntutan tersebut SAMSAT Kota Malang melaksanakan pelayanan di bidang pajak kendaraan bermotor dengan berbagai layanan unggulan. Adapun layanan unggulan yang telah berlaku pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang yaitu:

a. SAMSAT *Link*

Layanan SAMSAT *Link* merupakan layanan untuk pengesahan STNK, pembayaran pajak kendaraan bermotor, SWDKLLJ pada Kantor SAMSAT Kota Malang dengan penggunaan sistem jaringan interkoneksi dan tanpa memungkinkan wajib pajak melakukan pembayar pajak tanpa terikat oleh domisilinya.

b. SAMSAT *Drive Thru*

Layanan SAMSAT *Drive Thru* adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan pembayaran SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya diluar Kantor SAMSAT Kota Malang. Tujuan adanya layanan ini untuk memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari

kenadaraan bermotor. Lokasi layanan SAMSAT *Drive Thru* tereta pada halaman depan Kantor SAMSAT Kota Malang.

c. SAMSAT Keliling

Layanan pengesahan SSTNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang menggunakan kendaraan bermotor milik Kantor SAMSAT Kota Malang yang akan mendatangi tempat keramaian atau tempat strategis yang telah ditentukan dan jauh dari Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang.

d. SAMSAT Corner

SAMSAT *Corner* merupakan layanan pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya berada diluar gedung Kantor SAMSAT Kota Malang. Lokasi SAMSAT *Corner* Kota Malang berada di Mall Olympic Garden (MOG) Jalan Kawi Malang.

e. SAMSAT Payment Point

Layanan ini merupakan layanan pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang terletak strategis atau dipusat keramaian kota. Lokasi SAMSAT *Payment Point* terletak pada Alun-alun Kota Malang tepatnya di jalan Merdeka Utara.

f. E-SAMSAT

Layanan E-SAMSAT adalah layanan pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui fasilitas web online yang disediakan dan pembayaran melalui bank.

IV.1.4 Struktur Organisasi SAMSAT Kota Malang

Bagan Struktur organisasi Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang

Sumber: UPT DISPENDA Kota Malang.

IV.2 Gambaran Umum Responden

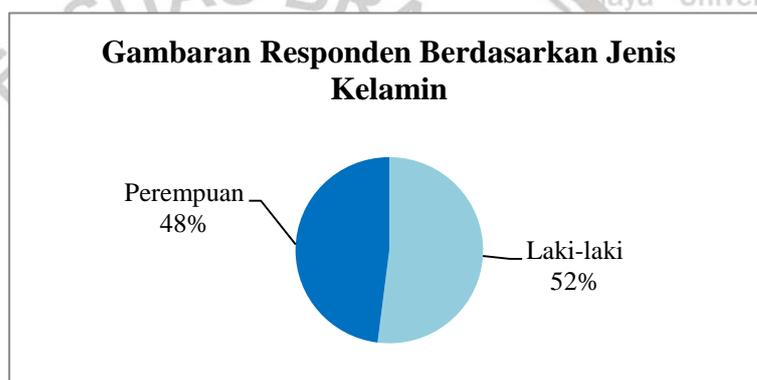
Jumlah responden yang ditentukan dalam analisis ini menggunakan rumus slovin dan data jumlah pengguna layanan wajib pajak pada Tahun 2018. Dari jumlah penghitungan didapat hasil 99,90. Oleh karena itu sampel dalam penelitian ini berjumlah 99,90 yang dibulatkan menjadi 100 responden.

Secara praktis pengumpulan data dilakukan melalui dua cara melalui kuisisioner *online* dan *offline*/terjun di lapangan. Penentuan sampel dilakukan dengan memastikan bahwa responden sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan yaitu merupakan pengguna layanan Program SAMSAT Corner Kota Malang. Penyajian data mengenai identitas diri dari responden dilakukan guna

memberikan gambaran terkait keadaan pada tiap responden. Gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu mengklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, jenis kendaraan dan jumlah penggunaan layanan. Berikut akan dideskripsikan mengenai kondisi dari masing-masing klasifikasi responden tersebut:

IV.2.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini, dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



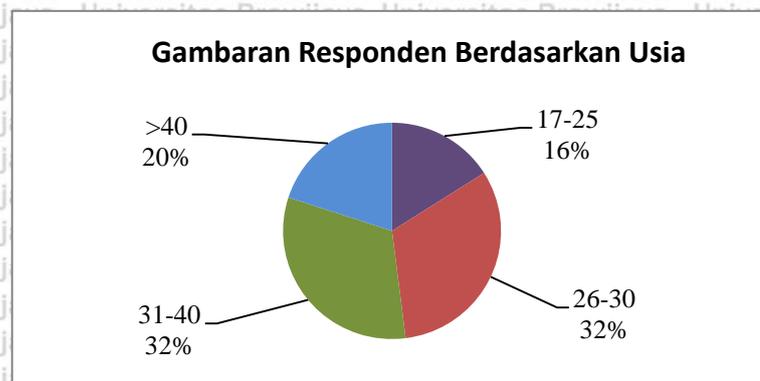
Gambar 4.2 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Data yang terdapat dalam gambar 4.2 diatas menunjukkan bahwa sebanyak 52 responden (52%) berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 48 responden (48%) berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan responden dengan jenis kelamin perempuan.

IV.2.2. Gambaran Responden Berdasarkan Usia

Gambaran responden berdasarkan Usia pada penelitian ini, dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 4.3 Gambaran Responden Berdasarkan Usia

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Data yang terdapat dalam gambar 4.3 diatas menunjukkan klasifikasi responden dari sudut pandang usia. Responden berusia 17–25 Tahun, yaitu sebanyak 16 responden (16%), kemudian sebanyak 20 responden (20%) berusia lebih dari 40 Tahun, 32 responden (32%) berusia 31-40 Tahun dan 32 responden (32%) berusia antara 26–30 Tahun.

IV.2.3 Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Gambaran responden berdasarkan tingkat pendidikan pada penelitian ini, dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



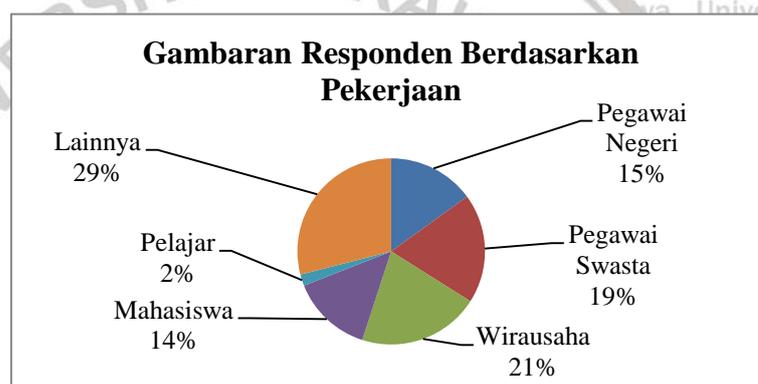
Gambar 4.4 Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Data yang terdapat dalam gambar 4.4 diatas menunjukkan klasifikasi responden melalui sudut pandang pendidikan terakhir. Dalam data gambar bahwa mayoritas responden pendidikan terakhir yaitu Diploma/Sarjana diketahui sebanyak 50 responden (50%). Kemudian untuk SMA/Sederajat berjumlah 42 responden (42%), Pascasarjana/Magister/Doktor sebanyak 8 responden (8%).

IV.2.4 Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan

Gambaran responden berdasarkan tingkat status pekerjaan pada penelitian ini, dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

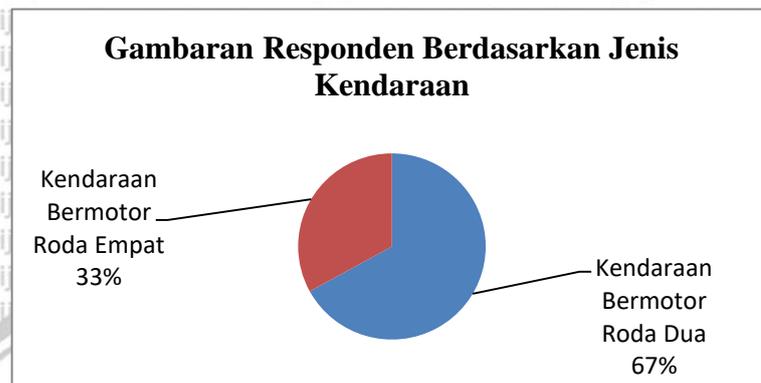


Gambar 4.5 Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan
Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Data yang terdapat dalam gambar 4.5 tersebut menunjukkan klasifikasi responden melalui sudut pandang status pekerjaan. Dalam gambar diatas bahwa mayoritas responden berstatus pekerjaan yaitu Lainnya diketahui sebanyak 29 responden (29%). Kemudian untuk Wirausaha berjumlah 21 responden (21%), Pegawai Swasta sebanyak 19 responden (19%), Pegawai Negeri sebanyak 15 responden (15%), Mahasiswa sebanyak 14 responden (14%), dan pelajar sebanyak 2 responden (2%).

IV.2.5 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan

Gambaran responden berdasarkan jenis kendaraan pada penelitian ini, dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



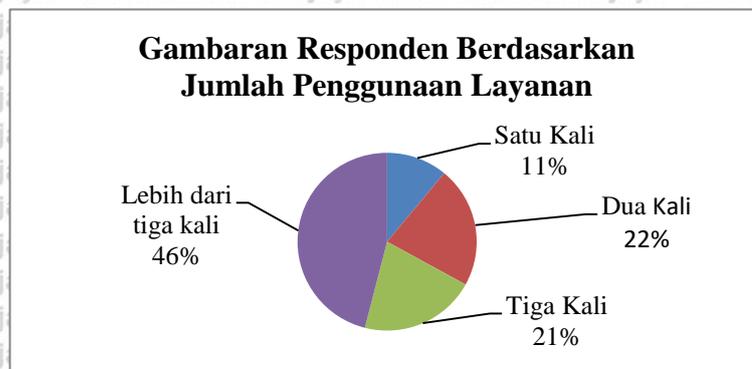
Gambar 4.6 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Data yang terdapat dalam gambar 4.6 diatas menunjukkan klasifikasi responden melalui sudut pandang jenis kendaraan. Dalam data gambar bahwa responden yang menggunakan kendaraan bermotor roda dua sebanyak 67 responden (67%) dan pengguna kendaraan bermotor roda empat sebanyak 33 responden (33%).

IV.2.6 Gambaran Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Layanan

Gambaran responden berdasarkan jumlah penggunaan layanan pada penelitian ini, dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 4.7 Gambaran Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Layanan

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Data yang terdapat dalam gambar 4.7 diatas menunjukkan klasifikasi responden dari sudut pandang jumlah penggunaan layanan SAMSAT Corner. Mayoritas responden menggunakan layanan lebih dari tiga kali yaitu sebanyak 46 responden (46%). Kemudian pengguna layanan satu kali berjumlah 11 responden (11%), dua kali penggunaan layanan sebanyak 22 responden (22%), dan tiga kali penggunaan layanan sebanyak 21 responden (21%).

IV.3 Penyajian Data

IV.3.1 Penyajian Data Deskriptif

Berdasarkan hasil dari jawaban responden pada kuisisioner yang telah diisi dengan berjumlah 100 responden, dapat diketahui persentase dari distribusi untuk tiap item penelitian dari variabel Bukti Langsung(X_1), Kehandalan (X_2), Daya Tanggap(X_3), Jaminan(X_4), Empati(X_5) dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Skor jawaban responden diukur menggunakan angka 1 sampai 5, yaitu sebagai berikut:

- 5 = Sangat Setuju
 4 = Setuju
 3 = Ragu-Ragu
 2 = Tidak Setuju
 1 = Sangat Tidak Setuju

Berdasarkan skor diatas, maka interval = (skor tertinggi – skor terendah)/jumlah kelas = $(5-1)/5 = 0,8$. Maka dapat ditentukan interval masing-masing kelas dan interpretasinya sebagai berikut:

Tabel 4.1 Pedoman Intrepretasi Jawaban Responden

No	Interval	Keterangan
1.	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
2.	1,81 – 2,60	Tidak Setuju
3.	2,61 – 3,40	Ragu-Ragu
4.	3,41 – 4,20	Setuju
5.	4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Mustafa, (2009, hal. 150)

a. Variabel Bukti Langsung (X_1)

Variabel Bukti langsung dalam penelitian ini diukur melalui tiga item pernyataan. Berikut jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Langsung (X_1)

No	Item	STS		TS		RR		S		SS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	$X_{1,1}$	0	0	2	2	7	7	64	64	27	27	4,16
2	$X_{1,2}$	0	0	0	0	11	11	60	60	29	29	4,18
3	$X_{1,3}$	0	0	1	1	21	21	56	56	22	22	3,99
Grand Mean												4,11

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Keterangan:

$X_{1,1}$: Program ini telah menggunakan peralatan modern untuk mempermudah dalam proses pelayanan.

$X_{1,2}$: Petugas telah berpenampilan rapi.

$X_{1,3}$: Petugas telah menggunakan alat bantu sebagai sarana komunikasi.

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pertanyaan berkaitan dengan variabel Bukti Langsung (X_1). Pada item $X_{1,1}$ dengan pernyataan “Program ini telah menggunakan peralatan modern untuk mempermudah dalam proses pelayanan” diperoleh hasil 2 responden (2%) menjawab tidak setuju, 7 responden (7%) menjawab ragu-ragu, 64 responden (64%) menjawab setuju dan 27 responden (27%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item $X_{1,1}$ adalah sebesar 4,16 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil tersebut menunjukkan responden setuju bahwa program ini telah menggunakan peralatan modern untuk mempermudah dalam proses pelayanan.

Pada item $X_{1,2}$ dengan pernyataan “Petugas telah berpenampilan rapi.” diperoleh hasil 11 responden (11%) menjawab ragu-ragu, 60 responden (60%) menjawab setuju dan 29 responden (29%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item $X_{1,2}$ adalah sebesar 4,18 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil tersebut menunjukkan responden setuju bahwa petugas telah berpenampilan rapi.

Pada item $X_{1,3}$ dengan pernyataan “Petugas telah menggunakan alat bantu sebagai sarana komunikasi.” diperoleh hasil 1 responden (1%) menjawab tidak setuju, 21 responden (21%) menjawab ragu-ragu, 56 responden (56%) menjawab setuju dan 22 responden (22%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item $X_{1,3}$ adalah sebesar 3,99 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil tersebut menunjukkan responden setuju bahwa petugas telah menggunakan alat bantu sebagai sarana komunikasi.

Berdasarkan *mean* dari masing-masing item pernyataan variabel Bukti Langsung (X_1) diperoleh *grand mean* atau skor rata-rata variabel yaitu sebesar 4,11 dan terletak dalam interval 3,41-4,20 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap item-item yang terdapat dalam variabel Bukti Langsung (X_1).

b. Variabel Kehandalan (X_2)

Variabel Kehandalan dalam penelitian ini diukur melalui dua item pernyataan. Berikut jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel:

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kehandalan (X_2)

No	Item	STS		TS		RR		S		SS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X _{2.1}	0	0	1	1	11	11	66	66	22	22	4,09
2	X _{2.2}	0	0	0	0	19	19	60	60	21	21	4,02
<i>Grand Mean</i>												4,05

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Keterangan:

X_{2.1}: Kemampuan petugas telah baik saat menggunakan alat bantu.

X_{2.2}: Petugas telah memberikan pelayanan dengan penuh ketelitian.

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat diketahui hasil dari jawaban reponden untuk tiap item pertanyaan berkaitan dengan variabel Kehandalan (X_2). Pada item X_{2.1} dengan pernyataan “Kemampuan petugas telah baik saat menggunakan alat bantu” diperoleh hasil 1 responden (1%) menjawab tidak setuju, 11 responden (11%) menjawab ragu-ragu, 66 responden (66%) menjawab setuju dan 22 responden (22%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X_{2.1} adalah sebesar 4,09 yang masuk dalam kategori

setuju. Hasil tersebut menunjukkan responden setuju bahwa kemampuan petugas telah baik saat menggunakan alat bantu.

Pada item $X_{2.2}$ dengan pernyataan “Petugas telah memberikan pelayanan dengan penuh ketelitian” diperoleh hasil 19 responden (19%) menjawab ragu-ragu, 60 responden (60%) menjawab setuju dan 21 responden (21%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item $X_{2.2}$ adalah sebesar 4,02 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil tersebut menunjukkan responden setuju bahwa petugas telah memberikan pelayanan dengan penuh ketelitian.

Berdasarkan *mean* dari masing-masing item pernyataan variabel Kehandalan (X_2) diperoleh *grand mean* atau skor rata-rata variabel yaitu sebesar 4,05 dan terletak dalam interval 3,41-4,20 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap item-item yang terdapat dalam variabel Kehandalan (X_2).

c. Variabel Daya Tanggap (X_3)

Variabel Daya Tanggap dalam penelitian ini diukur melalui tiga item pernyataan. Berikut jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel:

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap (X_3)

No	Item	STS		TS		RR		S		SS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	$X_{3.1}$	0	0	1	1	2	2	58	58	39	39	4,35
2	$X_{3.2}$	0	0	0	0	8	8	57	57	35	35	4,27
3	$X_{3.3}$	0	0	0	0	18	18	58	58	24	24	4,06
Grand Mean												4,22

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Keterangan:

X_{3.1}: Petugas telah melakukan pelayanan dengan cepat.

X_{3.2}: Petugas telah melakukan pelayanan dengan tepat sesuai standart.

X_{3.3}: Menurut saya setiap keluhan wajib pajak direpson oleh petugas.

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat diketahui hasil dari jawaban reponden untuk tiap item pertanyaan berkaitan dengan variabel Daya Tanggap (X₃). Pada item X_{3.1} dengan pernyataan “Petugas telah melakukan pelayanan dengan cepat.” diperoleh hasil 1 responden (1%) menjawab tidak setuju, 2 responden (2%) menjawab ragu-ragu, 58 responden (58%) menjawab setuju dan 39 responden (39%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X_{3.1} adalah sebesar 4,35 yang masuk dalam kategori sangat setuju. Hasil tersebut menunjukkan responden setuju bahwa petugas telah melakukan pelayanan dengan cepat.

Pada item X_{3.2} dengan pernyataan “Petugas telah melakukan pelayanan dengan tepat sesuai standart.” diperoleh hasil 8 responden (8%) menjawab ragu-ragu, 57 responden (57%) menjawab setuju dan 35 responden (35%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X_{3.2} adalah sebesar 4,27 yang masuk dalam kategori sangat setuju. Hasil tersebut menunjukkan responden setuju bahwa petugas telah melakukan pelayanan dengan tepat sesuai standart.

Pada item X_{3.3} dengan pernyataan “Menurut saya setiap keluhan wajib pajak direpson oleh petugas.” diperoleh hasil 18 responden (18%) menjawab ragu-ragu, 58 responden (58%) menjawab setuju dan 24 responden (24%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X_{3.3} adalah sebesar 4,06 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil tersebut

menunjukkan responden setuju bahwa petugas telah menggunakan alat bantu sebagai sarana komunikasi.

Berdasarkan *mean* dari masing-masing item pernyataan variabel Daya Tanggap (X_3) diperoleh *grand mean* atau skor rata-rata variabel yaitu sebesar 4,22 dan terletak dalam interval 4,21-5,00 yang berarti sebagian besar responden sangat setuju terhadap item-item yang terdapat dalam variabel Daya Tanggap (X_3).

d. Variabel Jaminan (X_4)

Variabel Jaminan dalam penelitian ini diukur melalui tiga item pernyataan. Berikut jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel:

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan (X_4)

No	Item	STS		TS		RR		S		SS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X _{4.1}	0	0	0	0	0	0	52	52	48	48	4,48
2	X _{4.2}	0	0	0	0	5	5	58	58	37	37	4,32
3	X _{4.3}	0	0	0	0	12	12	60	60	28	28	4,16
Grand Mean												4,32

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Keterangan:

X_{4.1}: Program ini telah terjadwal dengan jelas.

X_{4.2}: Program ini telah tersosialisasikan dengan merata.

X_{4.3}: Menurut saya petugas dapat menjaga kerahasiaan data wajib pajak.

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diketahui hasil dari jawaban reponden untuk tiap item pertanyaan berkaitan dengan variabel Jaminan (X_4). Pada item X_{4.1} dengan pernyataan “Program ini telah terjadwal dengan jelas.” diperoleh hasil 52 responden (52%) menjawab setuju dan 48 responden (48%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X_{4.1}

adalah sebesar 4,48 yang masuk dalam kategori sangat setuju. Hasil tersebut menunjukkan responden setuju bahwa Program ini telah terjadwal dengan jelas.

Pada item $X_{4.2}$ dengan pernyataan “Program ini telah tersosialisasikan dengan merata.” diperoleh hasil 5 responden (5%) menjawab ragu-ragu, 58 responden (58%) menjawab setuju dan 37 responden (37%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item $X_{4.2}$ adalah sebesar 4,32 yang masuk dalam kategori sangat setuju. Hasil tersebut menunjukkan responden setuju bahwa program ini telah tersosialisasikan dengan merata.

Pada item $X_{4.3}$ dengan pernyataan “Menurut saya petugas dapat menjaga kerahasiaan data wajib pajak.” diperoleh hasil 12 responden (12%) menjawab ragu-ragu, 60 responden (60%) menjawab setuju dan 28 responden (28%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item $X_{4.3}$ adalah sebesar 4,16 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil tersebut menunjukkan responden setuju bahwa menurut saya petugas dapat menjaga kerahasiaan data wajib pajak.

Berdasarkan *mean* dari masing-masing item pernyataan variabel Jaminan (X_4) diperoleh *grand mean* atau skor rata-rata variabel yaitu sebesar 4,32 dan terletak dalam interval 4,21-5,00 yang berarti sebagian besar responden sangat setuju terhadap item-item yang terdapat dalam variabel Jaminan (X_4).

e. Variabel Empati (X_5)

Variabel Empati dalam penelitian ini diukur melalui empat item pernyataan. Berikut jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel:

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Empati (X_5)

No	Item	STS		TS		RR		S		SS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	$X_{5.1}$	0	0	0	0	14	14	62	62	24	24	4,10
2	$X_{5.2}$	0	0	0	0	12	12	63	63	25	25	4,13
3	$X_{5.3}$	0	0	0	0	17	17	57	57	26	26	4,09
4	$X_{5.4}$	0	0	1	1	12	12	70	70	17	17	4,03
Grand Mean											4,08	

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Keterangan:

$X_{5.1}$: Menurut saya petugas telah memberikan perhatian kepada wajib pajak.

$X_{5.2}$: Petugas bersikap tidak diskriminatif dalam melayani.

$X_{5.3}$: Petugas memberikan pelayanan dengan ramah.

$X_{5.4}$: Petugas memberikan pelayanan dengan sopan.

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pertanyaan berkaitan dengan variabel Empati (X_5).

Pada item $X_{5.1}$ dengan pernyataan “Menurut saya petugas telah memberikan perhatian kepada wajib pajak.” diperoleh hasil 14 responden (14%)

menjawab ragu-ragu, 62 responden (62%) menjawab setuju dan 24 responden (24%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item $X_{5.1}$

adalah sebesar 4,10 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil tersebut menunjukkan responden setuju bahwa menurut saya petugas telah

memberikan perhatian kepada wajib pajak. Pada item $X_{5.2}$ dengan pernyataan “Petugas bersikap tidak

diskriminatif dalam melayani.” diperoleh hasil 12 responden (12%) menjawab ragu-ragu, 63 responden (63%) menjawab setuju dan 25

responden (25%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item $X_{5,2}$ adalah sebesar 4,13 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil tersebut menunjukkan responden setuju bahwa petugas bersikap tidak diskriminatif dalam melayani.

Pada item $X_{5,3}$ dengan pernyataan “Petugas memberikan pelayanan dengan ramah.” diperoleh hasil 17 responden (17%) menjawab ragu-ragu, 57 responden (57%) menjawab setuju dan 26 responden (26%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item $X_{5,3}$ adalah sebesar 4,09 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil tersebut menunjukkan responden setuju bahwa menurut saya petugas memberikan pelayanan dengan ramah.

Pada item $X_{5,4}$ dengan pernyataan “Petugas memberikan pelayanan dengan sopan.” diperoleh hasil 1 responden (1%) menjawab tidak setuju, 12 responden (12%) menjawab ragu-ragu, 70 responden (70%) menjawab setuju dan 17 responden (17%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item $X_{5,4}$ adalah sebesar 4,03 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil tersebut menunjukkan responden setuju bahwa petugas memberikan pelayanan dengan sopan.

Berdasarkan *mean* dari masing-masing item pernyataan variabel Empati (X_5) diperoleh *grand mean* atau skor rata-rata variabel yaitu sebesar 4,08 dan terletak dalam interval 3,41-4,20 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap item-item yang terdapat dalam variabel Empati (X_5).

f. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam penelitian ini diukur melalui lima item pernyataan. Berikut jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel:

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y).

No	Item	STS		TS		RR		S		SS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Y _{1.1}	0	0	0	0	3	3	37	37	60	60	4,57
2	Y _{1.2}	0	0	0	0	9	9	63	63	28	28	4,19
3	Y _{1.3}	0	0	0	0	5	5	55	55	40	40	4,35
4	Y _{1.4}	0	0	0	0	0	0	52	52	48	48	4,48
5	Y _{1.5}	0	0	0	0	17	17	57	57	26	26	4,09
Grand Mean												4,33

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Keterangan:

Y_{1.1}: Saya mematuhi semua ketentuan peraturan perpajakan.

Y_{1.2}: Saya perlu mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Y_{1.3}: Sebagai Wajib Pajak saya selalu membayar pajak tidak melebihi tanggal jatuh tempo yang ditetapkan.

Y_{1.4}: Saya tidak melakukan penunggakan dalam membayar pajak.

Y_{1.5}: Saya tidak pernah mendapat sanksi di bidang perpajakan.

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui hasil dari jawaban reponden untuk tiap item pertanyaan berkaitan dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Pada item Y_{1.1} dengan pernyataan “Saya mematuhi semua ketentuan peraturan perpajakan.” diperoleh hasil 3 responden (3%) menjawab ragu-ragu, 37 responden (37%) menjawab setuju dan 60 responden (60%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item

Y_{1.1} adalah sebesar 4,57 yang masuk dalam kategori sangat setuju. Hasil tersebut menunjukkan responden setuju bahwa saya mematuhi semua ketentuan peraturan perpajakan.

Pada item Y_{1.2} dengan pernyataan “Saya perlu mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.” diperoleh hasil 9 responden (9%) menjawab ragu-ragu, 63 responden (63%) menjawab setuju dan 28 responden (28%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item Y_{1.2} adalah sebesar 4,19 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil tersebut menunjukkan responden setuju bahwa saya perlu mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Pada item Y_{1.3} dengan pernyataan “Sebagai Wajib Pajak saya selalu membayar pajak tidak melebihi tanggal jatuh tempo yang ditetapkan.” diperoleh hasil 5 responden (5%) menjawab ragu-ragu, 55 responden (55%) menjawab setuju dan 40 responden (40%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item Y_{1.3} adalah sebesar 4,35 yang masuk dalam kategori sangat setuju. Hasil tersebut menunjukkan responden setuju bahwa sebagai Wajib Pajak saya selalu membayar pajak tidak melebihi tanggal jatuh tempo yang ditetapkan.

Pada item Y_{1.4} dengan pernyataan “Saya tidak melakukan penunggakan dalam membayar pajak.” diperoleh hasil 52 responden (52%) menjawab setuju dan 48 responden (48%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X_{5.4} adalah sebesar 4,48 yang masuk dalam kategori

sangat setuju. Hasil tersebut menunjukkan responden setuju bahwa saya tidak melakukan penunggakan dalam membayar pajak.

Pada item $Y_{1.5}$ dengan pernyataan “Saya tidak pernah mendapat sanksi di bidang perpajakan.” diperoleh hasil 17 responden (17%) menjawab ragu-ragu, 57 responden (57%) menjawab setuju dan 26 responden (26%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item $X_{5.4}$ adalah sebesar 4,09 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil tersebut menunjukkan responden setuju bahwa saya tidak melakukan penunggakan dalam membayar pajak.

Berdasarkan *mean* dari masing-masing item pernyataan variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) diperoleh *grand mean* atau skor rata-rata variabel yaitu sebesar 4,33 dan terletak dalam interval 4,21-5,00 yang berarti sebagian besar responden sangat setuju terhadap item-item yang terdapat dalam variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y).

IV.3.2 Penyajian Data Infrensial

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov Smirnov yaitu jika angka $\text{sig} > 0,05$ maka menunjukkan data berdistribusi normal, sedangkan jika $< 0,05$ maka menunjukkan data tidak berdistribusi normal. Tabel ini adalah hasil dari uji normalitas :

Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 ^{c,d}

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

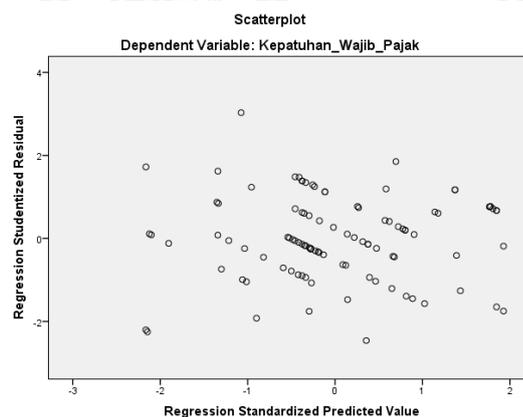
Berdasarkan hasil perhitungan tabel 4.8, nilai sig diperoleh hasil sebesar 0,200. Dari hasil yang diperoleh dapat dilihat lebih besar dari aturan metode Kolmogorov Smirnov yaitu dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal.

2) Uji Heteroskedasitas

Uji Heteroskedasitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians variabel untuk semua pengamatan atau observasi.

Model regresi yang baik adalah terjadi homokedasitas, yang dapat dideteksi melalui hasil dari *scatterplot*. Apabila titik-titik menyebar acak pada bagian atas atau bawah angka nol dari sumbu Y, maka tidak terjadi

Heteroskedasitas. Gambar berikut ini adalah hasil dari uji Heteroskedasitas.



Gambar 4.8 Hasil Uji Heteroskedasitas *scatterplot*

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan hasil dari *scatterplot* dapat diketahui bahwa terlihat titik-titik menyebar secara acak, baik pada bagian atas angka nol maupun dibagian bawah angka nol dari sumbu Y atau sumbu vertikal. Dan tidak membentuk pola pada satu titik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak terjadi heteroskedasitas.

3) Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas dilakukan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antarvariabel independen. Ada tidaknya multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Dasar pengambilan data apabila nilai *tolerance* $\leq 0,10$ dan nilai VIF ≥ 10 maka dinyatakan terjadi multikolonieritas. Tabel berikut ini adalah hasil dari uji multikolonieritas.

Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel Independent	Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
Bukti Langsung (X_1)	0,445	2,245	Tidak terjadi Multikolonieritas
Kehandalan (X_2)	0,353	2,830	Tidak terjadi Multikolonieritas
Daya Tanggap (X_3)	0,890	1,123	Tidak terjadi Multikolonieritas
Jaminan (X_4)	0,594	1,683	Tidak terjadi Multikolonieritas
Empati (X_5)	0,466	2,146	Tidak terjadi Multikolonieritas

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* $>0,10$ dan nilai VIF <10 . Dari perhitungan diatas dapat dilihat bahwa

semua variabel independen melebihi $>0,10$. Dan nilai hitung VIF yang <10 . Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Tidak terjadi multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

b. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis yang digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas yaitu Bukti Langsung (X_1), Kehandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) terhadap variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan SPSS yang disajikan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	
1	(Constant)	10,274
	Bukti Langsung(X_1)	-,023
	Kehandalan(X_2)	-,164
	Daya Tanggap(X_3)	-,053
	Jaminan(X_4)	,316
	Empati(X_5)	,587

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan hasil tabel 4.10 analisis regresi linear berganda, maka dapat disusun persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

$$Y = 10,274 - 0,023X_1 - 0,164X_2 - 0,053X_3 + 0,316X_4 + 0,587X_5$$

Persamaan diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1) Y (Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor) merupakan variabel terikat yang nilainya diprediksi oleh variabel bebas. Penelitian ini menggunakan Bukti Langsung (X_1), Kehandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) sebagai variabel bebas.

2) Konstanta 10,274 menunjukkan jika X_1, X_2, X_3, X_4 , dan X_5 yang merupakan variabel bebas diasumsikan 0 maka besar $Y = 10,274$ artinya sebelum adanya variabel Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati maka besarnya Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor akan sebesar 10,274

3) $b_1 = -0,023$ merupakan variabel Bukti Langsung (X_1) dengan tanda negatif. Hal ini menunjukkan apabila variabel Bukti Langsung (X_1) memiliki hubungan berlawanan arah dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Koefisien regresi ini menunjukkan apabila Bukti Langsung (X_1) semakin baik dan meningkat satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) akan menurun sebesar 0,023 satuan. Sebaliknya, apabila variabel Bukti Langsung (X_1) menurun satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) akan meningkat sebesar 0,023 satuan.

4) $b_2 = -0,164$ merupakan variabel Kehandalan (X_2) dengan tanda negatif. Hal ini menunjukkan apabila variabel Kehandalan (X_2) memiliki hubungan berlawanan arah dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Koefisien regresi ini menunjukkan apabila Kehandalan (X_2) semakin baik dan meningkat satu-satuan, maka

Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor(Y) akan menurun sebesar 0,164 satuan. Sebaliknya, apabila variabel Kehandalan(X_2) menurun satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor(Y) akan meningkat sebesar 0,164 satuan.

5) $b_3 = -0,053$ merupakan variabel Daya Tanggap(X_3) dengan tanda negatif. Hal ini menunjukkan apabila variabel Daya Tanggap(X_3) memiliki hubungan berlawanan arah dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Koefisien regresi ini menunjukkan apabila Daya Tanggap(X_3) semakin baik dan meningkat satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Kendaraan Bermotor (Y) akan menurun sebesar 0,053 satuan. Sebaliknya, apabila variabel Daya Tanggap(X_3) menurun satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor akan meningkat sebesar 0,053 satuan.

6) $b_4 = 0,316$ merupakan variabel Jaminan(X_4) dengan tanda positif. Hal ini menunjukkan apabila variabel Jaminan(X_4) memiliki hubungan searah dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor(Y). Koefisien regresi ini menunjukkan apabila Jaminan(X_4) semakin baik dan meningkat satu-satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor(Y) akan meningkat sebesar 0,316 satuan. Sebaliknya, apabila variabel Jaminan(X_4) menurun satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor(Y) akan menurun sebesar 0,316 satuan.

7) $b_5 = 0,587$ merupakan variabel Empati (X_5) dengan tanda positif. Hal ini menunjukkan apabila variabel Empati (X_5) memiliki hubungan searah dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Koefisien regresi ini menunjukkan apabila Empati (X_5) semakin baik dan meningkat satu-satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) akan meningkat sebesar 0,587 satuan. Sebaliknya, apabila variabel Empati (X_5) menurun satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) akan menurun sebesar 0,587 satuan.

IV.3.3 Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen yaitu Bukti Langsung (X_1), Kehandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) secara parsial terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Uji t dilakukan dengan membandingkan besaran nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sig. < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dan sebaliknya apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $sig. > \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Tabel berikut ini adalah hasil dari uji t.

Tabel 4.11 Hasil Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Bukti Langsung (X_1)	-0,180	1,98552	0,858	Tidak Signifikan
Kehandalan (X_2)	-0,840	1,98552	0,403	Tidak Signifikan
Daya Tanggap (X_3)	-0,556	1,98552	0,580	Tidak Signifikan
Jaminan (X_4)	2,488	1,98552	0,015	Signifikan

Empati (X_5)	6,221	1,98552	0,000	Signifikan
------------------	-------	---------	-------	------------

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Hasil uji t Bukti Langsung (X_1) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menghasilkan $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $-0,180 < 1,98552$ dan nilai $sig > \alpha = 0,05$ yaitu $0,858 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Bukti Langsung (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
- 2) Hasil uji t Kehandalan (X_2) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menghasilkan $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $-0,840 < 1,98552$ dan nilai $sig > \alpha = 0,05$ yaitu $0,403 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_2 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Kehandalan (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
- 3) Hasil uji t Daya Tanggap (X_3) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menghasilkan $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $-0,556 < 1,98552$ dan nilai $sig > \alpha = 0,05$ yaitu $0,580 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_3 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Daya Tanggap (X_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
- 4) Hasil uji t Jaminan (X_4) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,488 > 1,98552$ dan nilai $sig < \alpha = 0,05$ yaitu $0,015 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_4 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Jaminan (X_4) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

5) Hasil uji t Empati(X_5) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,221 > 1,98552$ dan nilai $sig < \alpha = 0,05$ yaitu $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_5 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Empati(X_5) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependent yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Uji F dilakukan dengan membandingkan besaran nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig. > \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Tabel 4.12 Hasil Uji F

F hitung	F tabel	Sig.	Keterangan
19,877	2,31	0,000	Signifikan

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.12 diatas pengujian hipotesis model regresi bersama-sama dengan menggunakan uji F dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $19,877 > 2,31$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima atau dapat berarti secara simultan variabel independen yaitu Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) memiliki pengaruh signifikansi terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y).

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji R^2 digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen yaitu Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) dalam menerangkan variasi variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir keseluruhan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Tabel berikut ini adalah hasil dari uji R^2 .

Tabel 4.13 Hasil Uji R^2

R	R Square	Adjusted R Square
0,717 ^a	0,514	0,488

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel diatas 4.13 maka diperoleh hasil Adjusted R square adalah sebesar 0,488 yang berarti 48,8% variabel independen (X) yang terdiri dari Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) dapat menjelaskan variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Sedangkan sisanya sebesar 51,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Adjusted R square adalah nilai R square yang disesuaikan. R square adalah koefisien determinasi akan tetapi kelemahan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang

dimasukkan kedalam model (Ghozali, 2013) sehingga peneliti memilih menggunakan Adjusted R square untuk melihat koefisien determinasi.

IV.4 Analisis dan Interpretasi

IV.4.1 Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui deskripsi masing-masing variabel yang diteliti. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh gambaran masing masing variabel (Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor) sebagai berikut:

a. Bukti Langsung

Bukti langsung merupakan indikator pertama dalam kualitas pelayanan publik. Indikator bukti langsung pada teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (Hardiyansyah, 2011) bahwa bukti langsung terdiri dari beberapa item yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dalam penelitian ini hasil distribusi frekuensi pada variabel Bukti Langsung (X_1) memiliki *grand mean* sebesar 4,11 sehingga dapat diartikan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor setuju bahwa petugas memberikan pelayanan melalui program SAMSAT *Corner* dengan dilengkapi fasilitas yang baik. Masing-masing item memiliki rata-rata yang baik, ada satu item yang memiliki rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 4,18. Item tersebut menunjukkan bahwa petugas telah berpenampilan rapi dan dilengkapi fasilitas dengan baik dan alat

komunikasi ataupun alat canggih dalam mempermudah pelayanan dalam mencetak hasil bukti pembayaran.

b. Kehandalan

Kehandalan merupakan indikator kedua dalam kualitas pelayanan publik. Indikator kehandalan pada teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (Hardiyansyah, 2011) bahwa kehandalan terdiri dari kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam penelitian ini hasil distribusi frekuensi pada variabel Kehandalan (X_2) memiliki *grand mean* sebesar 4,05 sehingga dapat diartikan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor setuju bahwa petugas memiliki kemampuan handal dalam memberikan pelayanan melalui program SAMSAT *Corner*. Masing-masing item memiliki rata-rata yang baik, ada satu item yang memiliki rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 4,09. Item tersebut menunjukkan bahwa petugas telah memberikan pelayanan dengan baik saat menggunakan alat bantu bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Terdapat satu item dengan nilai rata-rata yang terendah, yaitu 4,02. Item tersebut berkaitan dengan Kemampuan petugas saat memberikan pelayanan dengan ketelitian.

c. Daya Tanggap

Daya Tanggap merupakan indikator ketiga dalam kualitas pelayanan. Indikator daya tanggap pada teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (Hardiyansyah, 2011) bahwa daya tanggap terdapat

beberapa item yaitu mengenai keinginan para staf/petugas pajak untuk membantu para pelanggan/masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dalam penelitian ini hasil distribusi frekuensi pada variabel Daya Tanggap (X_3) memiliki *grand mean* sebesar 4,22 sehingga dapat diartikan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sangat setuju bahwa petugas memberikan pelayanan melalui program SAMSAT *Corner* dengan cepat dan tepat. Masing-masing item memiliki rata-rata yang baik, ada satu item yang memiliki rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 4,35. Item tersebut menunjukkan bahwa petugas telah melakukan pelayanan dengan cepat. Kemudian, terdapat satu item dengan nilai rata-rata yang terendah, yaitu 4,06. Item tersebut berkaitan dengan petugas pajak dalam merespon keluhan wajib pajak, dalam hal tersebut terjadi karena menurut beberapa wajib pajak sering mengeluhkan mengenai nomer antrian yang hingga saat ini masih belum tersedia sehingga dirasa petugas belum merespon dari keluhan wajib pajak.

d. Jaminan

Jaminan merupakan indikator keempat dalam kualitas pelayanan. Indikator jaminan pada teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (Hardiyansyah, 2011) bahwa jaminan terdiri dari beberapa item mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Dalam penelitian ini hasil distribusi frekuensi pada variabel Jaminan (X_4) memiliki *grand mean* sebesar 4,32 sehingga dapat diartikan

Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sangat setuju bahwa petugas memberikan pelayanan melalui program SAMSAT *Corner* penuh tanggung jawab yaitu dengan jaminan ketepatan waktu dan jaminan keamanan. Masing-masing item memiliki rata-rata yang baik, ada satu item yang memiliki rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 4,48. Item tersebut menunjukkan bahwa program ini telah terjadwal dengan jelas. Kemudian, terdapat satu item dengan nilai rata-rata yang terendah, yaitu 4,16. Item tersebut berkaitan dengan menjaga kerahasiaan wajib pajak. Menurut beberapa Wajib Pajak pada indikator jaminan yang mengenai sosialisasi SAMSAT *Corner* dirasa masih belum optimal atau belum menyeluruh kepada masyarakat yang sudah berusia, sehingga dalam pemanfaatan kantor SAMSAT *Corner* masih didominasi oleh kalangan muda yang sudah mengetahui adanya layanan program tersebut.

e. Empati

Empati merupakan indikator kelima dari kualitas pelayanan. Indikator empati pada teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (Hardiyansyah, 2011) bahwa empati terdiri beberapa item yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dalam penelitian ini hasil distribusi frekuensi pada variabel Empati (X_5) memiliki *grand mean* sebesar 4,08 sehingga dapat diartikan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor setuju bahwa petugas dalam memberikan pelayanan melalui program SAMSAT *Corner* penuh dengan perhatian pada setiap wajib pajaknya. Masing-masing item

memiliki rata-rata yang baik, ada satu item yang memiliki rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 4,13. Item tersebut berkaitan dengan sikap petugas yang memberikan pelayanan dengan tidak deskriminatif. Kemudian, terdapat satu item dengan nilai rata-rata yang terendah, yaitu 4,03. Item tersebut berkaitan dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan dengan sopan.

f. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan variabel terikat dalam penelitian ini. Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini didasarkan pada indikator kepatuhan formal dan material. Dalam penelitian ini hasil distribusi frekuensi pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) memiliki *grand mean* sebesar 4,33 sehingga dapat diartikan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor berkaitan dengan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan telah dilakukan dengan baik. Masing-masing item memiliki rata-rata yang baik, ada satu item yang memiliki rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 4,57. Item tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak mematuhi semua ketentuan perpajakan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada 100 responden Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada pengguna SAMSAT *Corner*, dapat dideskripsikan bahwa Wajib Pajak Kendaraan Bermotor setuju dengan item pada indikator/item yang digunakan dalam Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada pengguna layanan SAMSAT *Corner* Kota Malang.

IV.4.2 Pembahasan Hasil Analisis Infrensial

Analisis infrensial dilakukan dengan cara menguji masing-masing variabel yang diteliti dan hasilnya digunakan untuk mengambil kesimpulan. Pada penelitian ini dianalisis dengan *software* SPSS For Windows. Hasil analisis infrensial akan dijabarkan sebagai berikut:

a. Pengaruh Bukti Langsung secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor

Bukti Langsung yang umumnya berkaitan dengan pakaian rapi dari petugas dan penggunaan alat modern dalam pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini Bukti Langsung tidak mempengaruhi wajib pajak untuk patuh, karena secara parsial Bukti Langsung tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat diketahui bahwa hasil tersebut bertolak belakang dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Tofa, 2018) yang menyatakan bahwa bukti fisik/langsung berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Beberapa yang mendasari bahwa bukti langsung signifikan pada penelitian (Tofa, 2018) karena pada penelitian tersebut para responden merasa dimudahkan karena telah melibatkan pihak Bank Jatim sebagai pihak pemungutnya agar data pembayaran dapat segera terinput segera, dengan adanya hal tersebut dalam penelitian tersebut dirasa oleh para responden bahwa sistem pemungutan yang dilakuka lebih sederhana dan wajib pajak lebih dipermudah.

Berbeda dalam penelitian ini responden tidak menjadikan indikator bukti langsung sebagai indikator yang berpengaruh terhadap sikap

kepatuhan wajib pajak. Persepsi tersebut didukung dengan faktor dalam pemanfaatan alat komunikasi dan alat modern kantor SAMSAT *Corner* yang belum optimal. Dengan adanya kekurangan tersebut tidak mengurangi sikap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak yang terbukti setiap tahun meningkat jumlah pengguna layanan SAMSAT *Corner*. Sehingga, berdasarkan data primer yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti Langsung bukan merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya melalui program SAMSAT *Corner*. Faktor lain dari yang memungkinkan bahwa bukti langsung berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna layanan karena dengan adanya bukti fisik seperti adanya tempat untuk menunggu antrian, AC, penggunaan alat modern dalam kelancaran pelayanan.

b. Pengaruh Kehandalan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak kendaraan bermotor

Kehandalan yang umumnya berkaitan dengan ketelitian dan kemampuan dari petugas dalam pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini Kehandalan tidak mempengaruhi wajib pajak untuk patuh, karena secara parsial Kehandalan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat diketahui bahwa hasil tersebut bertolak belakang dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rosyadi, 2016) yang menyatakan bahwa kehandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Beberapa yang mendasari bahwa kehandalan signifikan pada penelitian (Rosyadi, 2016) karena pada

penelitian tersebut para responden menyatakan bahwa dalam penggunaan bantu sangat mempermudah mempersingkat waktu dalam pelaksanaan pembayaran.

Berbeda dengan responden dalam penelitian ini tidak menjadikan variabel kehandalan yang berpengaruh terhadap sikap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan dalam penggunaan alat bantu yang dirasakan belum optimal seperti indikator sebelumnya tetapi para responden tetap melakukan pembayaran pajak. Yang dapat dibuktikan setiap tahun jumlah pengguna layanan SAMSAT *Corner* meningkat. Sehingga berdasarkan data primer yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa variabel Kehandalan bukan merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya melalui program SAMSAT *Corner*. Faktor yang memungkinkan bahwa kehandalan dapat berpengaruh yaitu terhadap kepuasan pelayanan karena kehandalan pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Dengan contoh dalam kehandalan petugas dalam melakukan pemanfaatan alat canggih dalam penunjang pelayanan.

c. Pengaruh Daya Tanggap secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor

Daya Tanggap yang umumnya berkaitan dengan pelayanan yang sesuai dengan SOP dan tanggap terhadap menerima keluhan dari setiap wajib pajak dalam pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini Daya Tanggap tidak mempengaruhi wajib pajak untuk patuh, karena secara

parsial Daya Tanggap tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat diketahui bahwa hasil tersebut bertolak belakang dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rosyadi, 2016) yang menyatakan bahwa kehandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Beberapa yang mendasari bahwa kehandalan signifikan pada penelitian (Rosyadi, 2016) karena pada penelitian tersebut para responden menyatakan responden menganggap dalam pembayaran sangat dimudahkan dan petugas bergerak tanggap dalam pelayanan sehingga para responden sangat merespon baik dalam kepuasan pelayanan.

Berbeda dalam hal penelitian ini, bahwa para responden tidak memperdulikan indikator daya tanggap dalam mempengaruhi sikap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan adanya beberapa keluhan mengenai responden dengan tidak adanya nomer antrian yang dirasa diperlukan dalam pembayaran tetapi para responden tetap melakukan sikap kepatuhan dalam pembayaran pajak. Yang dapat dibuktikan dengan jumlah pengguna layanan SAMSAT *Corner* yang setiap tahun meningkat. Sehingga berdasarkan data primer yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa variabel Daya Tanggap bukan merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya melalui program SAMSAT *Corner*. Faktor yang memungkinkan daya tanggap signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena ketanggapan dalam melaksanakan pelayanan. Dengan adanya item mengenai ketanggapan petugas dalam pelayanan.

d. Pengaruh Jaminan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor

Jaminan yang umumnya berkaitan dengan waktu pelayanan dan keamanan yang diberikan unit bantu petugas pajak dalam pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini Jaminan mempengaruhi wajib pajak untuk patuh, karena secara parsial Jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat diketahui bahwa hasil tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Tofa, 2018) yang menyatakan Jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Beberapa yang mendasari bahwa Jaminan signifikan pada penelitian (Tofa, 2018) karena pada penelitian tersebut para responden menyatakan merasa dengan adanya layanan yang ada para responden merasa dimudahkan karena faktor tempat yang jauh dalam melakukan pembayaran, dan para responden juga memerlukan kepastian jam layanan dari Program PBB-P2 Keliling.

Demikian juga dalam penelitian ini responden memperdulikan hal jaminan berupa keamanan dan jadwal pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Responden mementingkan indikator jaminan sebagai hal yang berpengaruh terhadap sikap kepatuhan, karena dengan adanya jam layanan yang terbagi dua sesi, sesi 1 dibuka pukul jam 10.00–14.00 WIB dan sesi 2 dibuka pukul 16.00–20.00 WIB. Menurut para responden dengan adanya dua sesi jam operasional pelayanan sangat baik, karena para responden berasumsi bahwa melakukan pembayaran di pagi hingga sore dirasakan tidak memungkinkan karena kendala kerja, kuliah, dll. Oleh

karena itu dengan adanya jam layanan yang dirasa menguntungkan para responden dalam pembayaran pajak yang dapat dilakukan setelah aktivitas para responden menjadikan nilai tambah dalam pelayanan dan menjadikan indikator Jaminan sebagai indikator yang berpengaruh terhadap sikap kepatuhan wajib pajak. Sehingga berdasarkan data primer yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa variabel Jaminan merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya melalui program SAMSAT *Corner*.

e. Pengaruh Empati secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor

Empati yang umumnya berkaitan dengan pemberian layanan dengan ramah dan sopan, tidak adanya tindakan diskriminatif serta penuh perhatian dari petugas pajak dalam pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini Empati mempengaruhi wajib pajak untuk patuh, karena secara parsial Empati berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat diketahui bahwa hasil tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rosyadi, 2016) yang menyatakan Empati berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Beberapa yang mendasari bahwa Empati signifikan pada penelitian (Rosyadi, 2016) karena pada penelitian tersebut para responden menyatakan merasa petugas melakukan pelayanan dengan ramah dan sopan dalam melakukan pembayaran dan tidak diskriminatif dalam memberikan layanan.

Dalam penelitian ini responden memperdulikan indikator empati dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini dibuktikan dengan para responden tidak memperdulikan penggunaan alat bantu yang kurang optimal tetapi memperdulikan sikap dari petugas kepada para responden yang dirasa sangat penting dalam sikap kepatuhan wajib pajak. Sikap tidak diskriminatif, ramah dan sopan dalam pemberian layanan merupakan hal yang dibutuhkan dalam sebuah pelayanan. Sehingga berdasarkan data primer yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa variabel Empati merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya melalui program SAMSAT *Corner*.

f. Pengaruh Bukti langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor

Kualitas Pelayanan pada umumnya terdiri dari beberapa indikator seperti Bukti langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Dalam penelitian ini bahwa indikator-indikator kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji hipotesis ini sejalan oleh penelitian dari (Tofa, 2018) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga berdampak pada penerimaan pajak melalui program SAMSAT *Corner*. Dalam penelitian ini para responden beranggapan bahwa kualitas pelayanan menjadi hal utama dalam sikap kepatuhan wajib pajak sesuai dengan hasil data primer yang dioleh peneliti. Meskipun terdapat beberapa

indikator yang tidak signifikan secara parsial seperti indikator Bukti Langsung, Keandalan, dan Daya Tanggap yang masing-masing indikator memiliki t hitung lebih kecil dari t tabel sehingga dikatakan tidak signifikan atau tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi secara keseluruhan indikator dari kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan hasil dari Adjusted R square yang memiliki nilai 48,8% berpengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada SAMSAT Corner.





BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Penelitian ini membahas mengenai variabel-variabel yang diduga berpengaruh terhadap sikap kepatuhan wajib pajak pada program SAMSAT *Corner*, dengan mengambil obyek penelitian di SAMSAT *Corner* Kota Malang yang berlokasi di Mall Olympic Garden Lantai 2, Jl. Kawi No 24. Variabel bebas yang diteliti adalah Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5), sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini ada sikap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti Langsung secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Penggunaan Program SAMSAT *Corner* di Kota Malang hal ini didukung dengan persepsi Wajib Pajak bahwa dengan adanya kekurangan dalam pemanfaatan alat komunikasi dan alat modern belum optimal tidak mengurangi sikap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak yang terbukti setiap tahun meningkat jumlah pengguna layanan SAMSAT *Corner*.
2. Keandalan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Penggunaan Program SAMSAT *Corner* di Kota Malang

hal ini didukung dengan persepsi Wajib Pajak bahwa adanya kekurangan dalam penggunaan alat bantu yang dirasakan belum optimal tidak mengurangi sikap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

3. Daya Tanggap secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Penggunaan Program SAMSAT *Corner* di Kota Malang hal ini didukung dengan persepsi Wajib Pajak bahwa adanya beberapa keluhan mengenai responden dengan tidak adanya nomer antrian yang dirasa diperlukan dalam pembayaran tetapi para responden tetap melakukan sikap kepatuhan dalam pembayaran pajak, tidak mengurangi sikap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

4. Jaminan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Penggunaan Program SAMSAT *Corner* di Kota Malang hal ini didukung dengan adanya persepsi Wajib Pajak bahwa jam pelayanan operasional SAMSAT *Corner* dirasa sudah jelas dan dirasa sangat membantu dalam pembayaran.

5. Empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Penggunaan Program SAMSAT *Corner* di Kota Malang hal ini didukung dengan adanya persepsi Wajib Pajak bahwa petugas melakukan tugas dengan sikap ramah, sopan dan tidak melakukan diskriminatif dalam memberikan pelayanan.

6. Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Penggunaan Program SAMSAT *Corner* di Kota Malang meskipun beberapa

indikator secara parsial tidak signifikan tetapi secara bersama-sama keseluruhan indikator dari kualitas pelayanan berpengaruh terhadap wajib pajak untuk patuh dalam pembayaran pajak dengan dibuktikan hasil Adjusted R square yang memiliki nilai 48,8% berpengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan 51,2 % yang tidak dijelaskan pada penelitian ini yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

V.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka peneliti memberikan memberikan saran sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini terdapat beberapa hambatan yang dialami oleh peneliti, salah satunya dalam hambatan keterbatasan menganalisis variabel terikat terhadap kepuasan masyarakat. Hambatan terjadi karena keterbatasan teori yang cukup untuk dibahas dan karena keterbatasan kemampuan dari peneliti. Harapan peneliti untuk peneliti selanjutnya dapat menambahkan/mengganti variabel dependen untuk mengetahui variabel-variabel lain yang dapat terpengaruh oleh variabel independen dalam mengetahui kualitas pelayanan pada SAMSAT *Corner* Kota Malang. Karena keterkaitan kepuasan masyarakat sangatlah penting dalam mengukur keberhasilan dari kualitas pelayanan publik.
2. Bagi SAMSAT *Corner* Kota Malang diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan melalui indikator yang memiliki hasil tidak signifikan dalam upaya memberikan pelayanan terhadap wajib pajak.

3. Dalam indikator bukti langsung yang dirasa para wajib pajak bahwa kurangnya dalam penggunaan alat canggih seperti tidak adanya sistem pembayaran yang menggunakan sistem debit sehingga wajib pajak jika membayar harus menyiapkan uang tunai. Oleh karena itu perlu adanya kerjasama dalam sistem pembayaran dengan pembayaran Debit yang mungkin nantinya dapat dipertimbangkan oleh SAMSAT *Corner* Kota Malang.

4. Dalam indikator kehandalan sendiri hampir berkaitan dengan indikator bukti langsung seperti penggunaan sistem pembayaran dalam bentuk debit, petugas belum bisa menyiapkan adanya sistem tersebut. Sehingga mungkin bisa dipertimbangkan kembali dengan adanya sistem pembayaran debit di dalam sistem untuk pembayaran pajak di SAMSAT *Corner* Kota Malang.

5. Dalam indikator terakhir yang mungkin perlu dibenahi yaitu indikator Daya Tanggap yang dirasa para wajib pajak dalam memberikan keluhan mengenai nomer antrian yang bisa dikatakan tidak konsisten. Hal ini dirasa wajib pajak perlu konsisten dalam pembuatan nomer antrian itu sendiri untuk mengantisipasi antrian yang tidak teratur. Oleh karena itu perlu dipertimbangkan kembali oleh pihak SAMSAT *Corner* dengan keluhan dari wajib pajak tersebut untuk meningkatkan pembayar pajak dan meminimalisir kurangnya sikap ketidakpatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Arifin, S. B., & Nasution, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, Vol 3 No. 2.

Alfiah, L. (2019). *Malang Municipality In Figures 2019*. Malang: Bps Kota Malang.

Andreas, & Savitri, E. (2015). The Effect Of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency Of Tax Id Number And Service Quality On Taxpayers Compliance With Taxpayers Awareness As Mediating Variables. *Procedia - Social And Behavioral Sciences*, 163 – 169.

Anggraini, F. D. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Ragam Layanan Unggulan Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Malang: Universitas Brawijaya: Skripsi Tidak Diterbitkan.

Effendi, M. S. (2006). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka Lp3es Indonesia.

Ferrinadewi, E. (2008). *Merek & Psikologi Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Ikhsan, R. L. (2013). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Julianita, H. S. (2011). *Spss Vs Lisrel*. Jakarta : Salemba Empat.

Kamil, N. I. (2015). The Effect Of Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Penalties And Tax Authorities Services On Tax Compliance: (Survey On The Individual Taxpayer At Jabodetabek & Bandung). *Research Journal Of Finance And Accounting*, Vol 6. No 2.

Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Keller, K. &. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi Ke 13*. Jakarta: Erlangga.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Moenir, H. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mustafa, Z. (2009). *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Surabaya: Graha Ilmu.

Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Makassar: Alfabeta.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2012 Tentang Cara Penetapan Dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang SAMSAT

Putra, B. D. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Pbbp2) Di Dinas Pendapatan Kota Denpasar Tahun 2015 . *Citizen Charter*, Vol 1 No 1.

Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Bandung: Graha Ilmu.

Rosyadi, S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor*. Malang: Universitas Brawijaya: Skripsi Tidak Diterbitkan.

Rozack, A. (2017, Oktober 20). *Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor*. Dipetik November 04, 2019, Dari Radar Surabaya: <https://Radarsurabaya.Jawapos.Com>

Safroni, M. L. (2012). *Manajemen Da Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Aditya Media Publishing.

Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & Spss Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana.

Soepono, B. (1997). *Statistik Terapan*. Jakarta: Pt Rineka Cipta.

Sugiyono, P. D. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistiyastuti, E. A. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Donoharjo: Gava Media.

Sumarsan, T. (2014). *Perpajakan Indonesia*. Medan: Pt Indeks.

Susmita, P. R., & Supatmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filling Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol 14 No.2 .

Tofa, M. M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Pengguna Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling Di Kota Batu)*. Malang: Universitas Brawijaya: Skripsi Tidak Diterbitkan.

Ulum, M. C. (2018). *Public Service; Tinjauanteoritis Dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: Ub Press.

Undang-Undang No 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

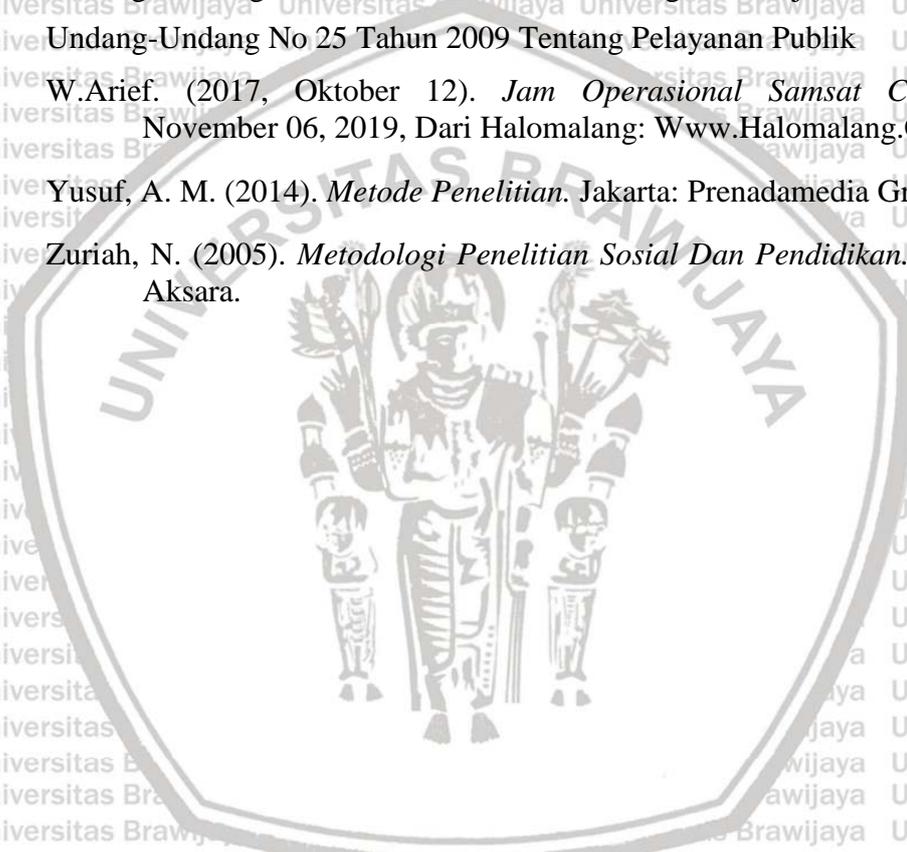
Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Jenis Pajak Daerah

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

W.Arief. (2017, Oktober 12). *Jam Operasional Samsat Corner*. Dipetik November 06, 2019, Dari Halomalang: Www.Halomalang.Com

Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Zuriah, N. (2005). *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan*. Malang: Bumi Aksara.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

KUISISIONER PENELITIAN



No. Kuisisioner

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Responden

Di tempat

Dengan Hormat,

Dalam Rangka menunjang kegiatan penelitian dan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Program SAMSAT Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada SAMSAT Corner Kota Malang)”** yang dilakukan peneliti selaku mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, mohon Bapak/Ibu bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pendapat melalui kuisisioner yang telah disediakan.

Kuisisioner ini merupakan instrumen penelitian untuk menggali informasi wajib pajak kendaraan bermotor roda terkait kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak dalam layanan program SAMSAT Corner di Kota Malang. Saya menjamin kerahasiaan identitas dan informasi yang telah Bapak/Ibu berikan.

Atas ketersediaan Bapak/Ibu dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini, peneliti mengucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Dika Rendra Permana Putra



A. IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda check list (√) atau silang (X) untuk jawaban yang dipilih

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia : 17 – 25 31 – 40
 26 – 30 > 40
4. Pendidikan Terakhir : SD/Sederajat SMA/Sederajat
 SMP/Sederajat Diploma/Sarjana
 Pascasarjana/Magister/Doktor
 Lainnya (Sebutkan).....
5. Status Pekerjaan : Pegawai Negeri Pegawai Swasta
 Wirausaha Mahasiswa Pelajar
 Lainnya (Sebutkan).....
6. Jenis Kendaraan : Kendaraan Bermotor Roda Dua
 Kendaraan Bermotor Roda Empat
7. Pernah menggunakan layanan sebanyak : Satu kali Dua kali
 Tiga kali
 Lebih dari tiga kali

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Isilah jawaban yang sesuai dengan pendapat bapak/ibu responden dengan memberikan tanda check list (√) atau silang (X) pada kolom yang tersedia.

2. Pilihan jawaban terdiri dari:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

RR = Ragu-Ragu

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

C. LEMBAR KUISIONER

1. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Alternatif Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
	Bukti Langsung					
1.	Program ini telah menggunakan peralatan modern untuk mempermudah dalam proses pelayanan					
2.	Petugas telah berpenampilan rapi					
3.	Petugas telah menggunakan alat bantu sebagai sarana komunikasi					
	Kehandalan					
4.	Kemampuan petugas telah baik saat menggunakan alat bantu					
5.	Petugas telah memberikan pelayanan dengan penuh ketelitian					
	Daya Tanggap					
6.	Petugas telah melakukan pelayanan dengan cepat					
7.	Petugas telah melakukan pelayanan dengan tepat sesuai standart					
8.	Menurut saya setiap keluhan wajib pajak direspon oleh petugas					
	Jaminan					
9.	Program ini telah telah terjadwal dengan jelas					
10.	Program ini telah tersosialisasikan dengan merata					
11.	Menurut saya petugas dapat menjaga kerahasiaan data wajib pajak					
	Empati					
12.	Menurut saya petugas telah memberikan perhatian kepada wajib pajak					
13.	Petugas bersikap tidak deskriminatif dalam melayani					
14.	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah					
15.	Petugas memberikan pelayanan dengan sopan					

Lampiran 2 Hasil Kuisioner Responden

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
1	3	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
10	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
13	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
14	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3



15	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
16	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	4	4	5	3
17	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
19	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
20	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
21	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
23	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
24	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
25	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
26	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
27	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
29	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
30	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4

31	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
32	4	4	5	4	3	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	
33	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	
34	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3
35	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
36	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
37	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4	3	
38	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	5	3	
39	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	
40	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
41	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
43	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
45	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
46	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3

47	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	
51	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
53	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
54	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	
55	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
57	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
58	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
61	5	5	2	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	

63	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4
64	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
65	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4
67	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4
68	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5
69	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
70	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
73	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
74	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4
75	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	2	5	5	5	5	4
76	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
77	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
78	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3

79	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
80	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
81	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
82	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
83	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
84	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
85	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	
86	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
87	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
88	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
89	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
90	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	4	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
92	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
93	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4



95	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5
96	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
97	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
98	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	3
99	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Bukti Langsung

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,359	,555**	,809**
	Sig. (2-tailed)		,051	,001	,000
	N	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,359	1	,647**	,787**
	Sig. (2-tailed)	,051		,000	,000
	N	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,555**	,647**	1	,874**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000
	N	30	30	30	30
Total_X1	Pearson Correlation	,809**	,787**	,874**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,751	3

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kehandalan

Correlations

		X2.1	X2.2	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,461 *	,876**
	Sig. (2-tailed)		,010	,000
	N	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,461 *	1	,832**
	Sig. (2-tailed)	,010		,000
	N	30	30	30
Total_X2	Pearson Correlation	,876**	,832**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,627	2

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Daya Tanggap

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,424*	,558**	,902**
	Sig. (2-tailed)		,019	,001	,000
	N	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	,424*	1	-,011	,498**
	Sig. (2-tailed)	,019		,954	,005
	N	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	,558**	-,011	1	,792**
	Sig. (2-tailed)	,001	,954		,000
	N	30	30	30	30
Total_X3	Pearson Correlation	,902**	,498**	,792**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,000	
	N	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,602	3

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Jaminan

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	Total_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	,568**	,528**	,903**
	Sig. (2-tailed)		,001	,003	,000
	N	30	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	,568**	1	,043	,770**
	Sig. (2-tailed)	,001		,823	,000
	N	30	30	30	30
X4.3	Pearson Correlation	,528**	,043	1	,612**
	Sig. (2-tailed)	,003	,823		,000
	N	30	30	30	30
Total_X4	Pearson Correlation	,903**	,770**	,612**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,631	3

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Empati

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Total_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	,030	,584**	,591**	,716**

	Sig. (2-tailed)		,874	,001	,001	,000
	N	30	30	30	30	30
X5.2	Pearson Correlation	,030	1	,206	,209	,479**
	Sig. (2-tailed)	,874		,274	,269	,007
	N	30	30	30	30	30
X5.3	Pearson Correlation	,584**	,206	1	,804**	,896**
	Sig. (2-tailed)	,001	,274		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
X5.4	Pearson Correlation	,591**	,209	,804**	1	,878**
	Sig. (2-tailed)	,001	,269	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
Total_X5	Pearson Correlation	,716**	,479**	,896**	,878**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,732	4

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kepatuhan Wajib Pajak

Correlations

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y

Y.1	Pearson Correlation	1	,047	,785**	,297	,712**	,774**
	Sig. (2-tailed)		,805	,000	,111	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	,047	1	,263	,361	,209	,486**
	Sig. (2-tailed)	,805		,161	,050	,269	,007
	N	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	,785**	,263	1	,494**	,828**	,918**
	Sig. (2-tailed)	,000	,161		,006	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	,297	,361	,494**	1	,356	,658**
	Sig. (2-tailed)	,111	,050	,006		,053	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	,712**	,209	,828**	,356	1	,863**
	Sig. (2-tailed)	,000	,269	,000	,053		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Total_Y	Pearson Correlation	,774**	,486**	,918**	,658**	,863**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,799	5

Lampiran 4 Hasil Gambaran Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	52	52,0	52,0	52,0
	Perempuan	48	48,0	48,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>40	20	20,0	20,0	20,0
	17 - 25	16	16,0	16,0	36,0
	26 - 30	32	32,0	32,0	68,0
	31 - 40	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tingkat Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma/Sarjana	50	50,0	50,0	50,0
	Pascasarjana/Magister/Dokter	8	8,0	8,0	58,0
	SMA/Sederajat	42	42,0	42,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pekerjaan



	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Lainnya	29	29,0	29,0	29,0
Mahasiswa	14	14,0	14,0	43,0
Pegawai Negeri	15	15,0	15,0	58,0
Pegawai Swasta	19	19,0	19,0	77,0
Pelajar	2	2,0	2,0	79,0
Wirausaha	21	21,0	21,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Jenis Kendaraan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kendaraan Bermotor Roda Dua	67	67,0	67,0	67,0
Kendaraan Bermotor Roda Empat	33	33,0	33,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Jumlah Penggunaan Layanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Dua Kali	22	22,0	22,0	22,0
Lebih dari tiga kali	46	46,0	46,0	68,0
Satu Kali	11	11,0	11,0	79,0
Tiga Kali	21	21,0	21,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 5 Hasil Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Bukti Langsung (X₁)

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4,16	4,18	3,99

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2,0	2,0	2,0
	RR	7	7,0	7,0	9,0
	S	64	64,0	64,0	73,0
	SS	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	11	11,0	11,0	11,0
	S	60	60,0	60,0	71,0
	SS	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1,0	1,0	1,0
	RR	21	21,0	21,0	22,0
	S	56	56,0	56,0	78,0
	SS	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kehandalan (X₂)

		Statistics	
		X2.1	X2.2
N	Valid	100	100
	Missing	0	0
Mean		4,09	4,02

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1,0	1,0	1,0
	RR	11	11,0	11,0	12,0
	S	66	66,0	66,0	78,0
	SS	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	19	19,0	19,0	19,0
	S	60	60,0	60,0	79,0
	SS	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Daya Tanggap (X₃)

		Statistics		
		X3.1	X3.2	X3.3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4,35	4,27	4,06

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1,0	1,0	1,0
	RR	2	2,0	2,0	3,0
	S	58	58,0	58,0	61,0
	SS	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	8	8,0	8,0	8,0
	S	57	57,0	57,0	65,0
	SS	35	35,0	35,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	18	18,0	18,0	18,0
	S	58	58,0	58,0	76,0
	SS	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Jaminan (X₄)**Statistics**

		X4.1	X4.2	X4.3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4,48	4,32	4,16

X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	52	52,0	52,0	52,0
	SS	48	48,0	48,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	5	5,0	5,0	5,0
	S	58	58,0	58,0	63,0
	SS	37	37,0	37,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	12	12,0	12,0	12,0
	S	60	60,0	60,0	72,0
	SS	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Empati (X₅)

Statistics

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,10	4,13	4,09	4,03

X5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	14	14,0	14,0	14,0
	S	62	62,0	62,0	76,0
	SS	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	12	12,0	12,0	12,0
	S	63	63,0	63,0	75,0
	SS	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X5.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	17	17,0	17,0	17,0
	S	57	57,0	57,0	74,0
	SS	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X5.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1,0	1,0	1,0
	RR	12	12,0	12,0	13,0
	S	70	70,0	70,0	83,0
	SS	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Statistics

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,57	4,19	4,35	4,48	4,09

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	3	3,0	3,0	3,0
	S	37	37,0	37,0	40,0
	SS	60	60,0	60,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	9	9,0	9,0	9,0
	S	63	63,0	63,0	72,0
	SS	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	5	5,0	5,0	5,0
	S	55	55,0	55,0	60,0
	SS	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	52	52,0	52,0	52,0
	SS	48	48,0	48,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	17	17,0	17,0	17,0
	S	57	57,0	57,0	74,0
	SS	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,29158596
Most Extreme Differences	Absolute	,064
	Positive	,047
	Negative	-,064
Test Statistic		,064
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.

Hasil Uji Multikorelasi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10,274	2,140		4,801	,000		
	Bukti_Langsung	-,023	,128	-,019	-,180	,858	,445	2,245
	Kehandalan	-,164	,196	-,102	-,840	,403	,353	2,830
	Daya_Tanggap	-,053	,096	-,042	-,556	,580	,890	1,123
	Jaminan	,316	,127	,232	2,488	,015	,594	1,683
	Empati	,587	,094	,655	6,221	,000	,466	2,146

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

Hasil Uji t

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	10,274	2,140		4,801	,000
	Bukti_Langsung	-,023	,128	-,019	-,180	,858
	Kehandalan	-,164	,196	-,102	-,840	,403
	Daya_Tanggap	-,053	,096	-,042	-,556	,580
	Jaminan	,316	,127	,232	2,488	,015
	Empati	,587	,094	,655	6,221	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	174,609	5	34,922	19,877	,000 ^b
	Residual	165,151	94	1,757		
	Total	339,760	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

b. Predictors: (Constant), Empati, Daya_Tanggap, Jaminan, Bukti_Langsung, Kehandalan

Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian



Kondisi Antrian pembayaran Pajak



Alur Pembayaran Pajak Melalui gerai lainnya



Informasi Mengenai Pemutihan pada Bulan Desember 2019



Pembacaan Kuisisioner kepada Responden



CURRICULUM VITAE PENULIS

A. Identitas Diri

Nama : DIKA RENDRA PERMANA PUTRA

Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 27 Juli 1998

Umur : 21 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Alamat di Malang : Jl. Ikan Tombro Selatan no 6

Alamat Asal : Jl. Ikan Tombro Selatan no 6

NIM : 165030107111087

Fakultas/Jurusan : Ilmu Administrasi/Administrasi Publik

Universitas : Universitas Brawijaya

No Telepon : 081939098286

Alamat E-mail : Dikarendra1@gmail.com



B. Riwayat Pendidikan Formal

No	Pendidikan Formal	Tahun
1	SDN Tunjung Sekar II Kota Malang	2004 - 2010
2	SMPN 18 Malang	2010 - 2013
3	SMAN 9 Malang	2013 - 2016
4	FIA UNIVERSITAS BRAWIJAYA	2016 - 2020

C. Pengalaman Organisasi

No	Organisasi	Jabatan	Tahun
1	HUMANISTIK 2016	STAFF BIRU MUDA	2016
2	BEM FIA 2016	STAFF MAGANG	2016
3	HUMANISTIK 2017	STAFF FR	2017
4	HUMANISTIK 2018	STAFF PSDM	2018