PENGARUH AKSES PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN TINGKAT PEMAHAMAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT *DRIVE THRU* SIDOARJO

SKRIPSI

Oleh :

MAUREEN CHRISTY HUWAE

NIM : G73216044

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SURABAYA

2021

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Maureen Christy Huwae

NIM : G73216044

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Akses Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat *Drive Thru* Sidoarjo

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 26 Januari 2021

Saya yang menyatakan,

Maureen Christy Huwae

NIM: G73216044

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Maureen Christy Huwae NIM. G73216044 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan.

Surabaya, 26 Januari 2021

Pembimbing

Hanafi Adi Putranto, S.Si, SE, M.Si

NIP: 198209052015031002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang dibuat oleh Maureen Christy Huwae dengan NIM G73216044 ini telah dipertahankan dan disetujui di depan sidang Majelis Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam prodi Manajemen.

Majelis Munaqosah Skripsi

Penguji I	Penguji II
Hanafi Adi Putranto, S.Si, SE, M.Si	Deasy Tantriana, MM
NIP. 198209052015031002	NIP. 198312282011012209
Penguji III	Penguji IV
Dr. Akhmad Yunan Atho'illah, M.Si	Riska Ayu Setiawati, S.E, M.SM
NIP. 198101052015031003	NIP. 199305032019032020

Surabaya, 23 Januari 2021

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Dekan,

Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM

NIP. 196212141993031002

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MAUREEN CHRISTY HUWAE
NIM : G73216044
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/MANAJEMEN
E-mail address : maureenchristy3@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (……)

yang berjudul :

PENGARUH AKSES PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT PEMAHAMAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT *DRIVE THRU* SIDOARJO

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 3 April 2021

Penulis

(MAUREEN CHRISTY HUWAE)

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul "Pengaruh akses pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat *Drive Thru* Sidoarjo" bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang pengaruh akses pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat *Drive Thru* Sidoarjo.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dengan menggunakan metode survei melalui penyebaran kuisioner kepada para responden yaitu wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat *Drive Thru* Sidoarjo untuk mengumpulkan data yang diperlukan pada penelitian ini. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik simpel random sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 responden. Kuisioner diolah menggunakan bantuan statistik 23.0. analisis data menggunakan regresi linear berganda yang terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik.

Berdasarkan hasil penelitian uji T atau secara parsial menunjukkan bahwa akses pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat *Drive Thru* Sidoarjo. Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat *Drive Thru* Sidoajo. Sedangkan tingkat pemahaman tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat *Drive Thru* Sidoarjo. Hasil uji F atau secara simultan diketahui bahwa akses pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat pemahaman berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat *Drive Thru* Sidoarjo

Penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel terikat yang sama dengan variabel bebas yang berbeda atau sebaliknya. Sehingga dapat diperoleh pemahaman yang lebih luas lagi. Dan diharapkan hasil dari penelitian selanjutnya dapat memberikan hasil penelitian yang lebih baik.

Kata Kunci: Akses Pajak, Kualitas Pelayanan, Tingkat Pemahaman, dan Kepatuhan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
LEMBAR PENGESAHAN iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI v
ABSTRAK vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR BAGAN xiii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
- **A. Latar Belakang Masalah** 1
- **B. Rumusan Masalah** 8
- **C. Tujuan Penelitian** 8
- **D. Manfaat Penelitian** 9

BAB II 10
KAJIAN PUSTAKA 10
- **A. Landasan Teori** 10
  - **1. Akses Pajak** 10
  - **2. Kualitas Pelayanan** 12
  - **3. Tingkat Pemahaman** 16
  - **4. Kepatuhan Wajib Pajak** 18
- **B. Sumber Penelitian Terdahulu** 21
- **C. Kerangka Konseptual** 24
- **D. Hipotesis Penelitian** 25

BAB III 27
METODE PENELITIAN 27
- **A. Jenis Penelitian** 27
- **B. Waktu dan Tempat Penelitian** 27

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Populasi dan Sempel Penelitian 27
D. Variabel Penelitian 29
E. Definisi Operasional 30
F. Uji Validitas Penelitian 33
G. Uji Reabilitas 34
H. Data dan Sumber Data 34
I. Teknik Pengumpulan data 35
J. Teknik Analisis Data 36
BAB IV 40
HASIL PENELITIAN 40
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian 40
B. Karakteristik Responden 42
C. Analisis Data 43
BAB V 55
PEMBAHASAN 55
A. Pembahasan Hasil Penelitian 55
BAB VI 59
PENUTUP 59
A. Kesimpulan 59
B. Saran 59
DAFTAR PUSTAKA 61
LAMPIRAN 64

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak 4
Tabel 2.1 Sumber Penelitian Terdahulu 21
Tabel 3.1 Jumlah Wajib Pajak Samsat Drive Thru Kabupaten Sidoarjo 28
Tabel 3.2 Definisi Operasional 30
Tabel 3.3 Skala Instrumen Kuisioner 36
Tabel 4.1 Jam Operasional Samsat Drive Thru Sidoarjo 41
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden 42
Tabel 4.3 Usia Responden 42
Tabel 4.4 Domisili Responden 43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Akses Pajak (X1) 44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2) 44
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Tingkat Pemahaman (X3) 45
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepatuhan (Y) 45
Tabel 4.9 Hasil Uji Reablitas 46
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas 47
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas 48
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas 48
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokesidasitas 49
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 50
Tabel 4.15 Hasil Uji T 51
Tabel 4.16 Hasil Uji F 53
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 54

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Samsat Drive Thru Alun-alun Sidoarjo.....40

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah suatu negara yang berkembang, perkembangan negara saat ini tidak terlepas dari kemajuan perekonomian. Perekonomian di negara Indonesia saat ini belum sanggup menjadikan masyarakat yang adil serta makmur. Kesejahteraan rakyat suatu bangsa tidak bisa diukur dari terpenuhinya kebutuhan beberapa orang saja, namun sebaiknya meliputi rakyat. Indonesia saat ini banyak membutuhkan dana untuk memperlancar pembangunan diseluruh aspek dalam negaranya. Ada beberapa pembangunan yang tidak sedikit namun masih kurang, fasilitas umum misalnya puskesmas, jalan raya, dan lain-lainnya yang harus diadakannya perbaikan. Pajak tidak cuma dapat dirasakan manfaatnya untuk keperluan pemerintahan pusat saja, demikian dengan pemerintahaan daerah juga bisa merasakan manfaatnya. Berdasarkan badan pemungutnya, pajak dapat dibedakan menjadi dua, yakni pajak pusat serta pajak daerah. Pajak daerah juga dibedakan menjadi dua bagian, yakni pajak provinsi serta pajak kabupaten. Untuk pembangunan negara, pemerintah harus memperoleh dana yang cukup, maka diperlukan adanya kebijakan membayar pajak untuk membantu pemasukan negara maupun daerah.

Pemerintah daerah memiliki peranan yang penting dalam pelaksanaan pembangunan daerah yang dapat meningkatkan kesejahteraan pembangunan nasional. Pajak adalah sumber dana yang penting utuk negara, dimana nantinya dana tersebut akan digunakan oleh pemerintah untuk membayar pengeluaran negara, hal ini merupakan upaya pemerintah demi mensejahterahkan dan memakmurkan rakyatnya. Pemungutan pajak dapat dilaksanakan karena kebijakan tersebut telah ditulis dalam undang-undang. Hasil pemungutan yang sudah disebutkan, pemerintah seharusnya sanggup memakai dana tersebut sebagai pembangunan daerah, keperluan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

belanja daerah, dan pengeluaran lain-lainnya yang berguna untuk membiayai daerah.[1]

Pajak adalah sumbangan wajib yang diberikan pada negara yang terutang bagi orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan sebagai kepentingan negara bagi kemakmuran rakyatnya.[2]

Salah satu pajak yang dikeluarkan pemerintah merupakan pajak daerah. Pajak daerah adalah suatu sumber dana bagi pemerintah daerah sebagai pembangunan daerah. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1 (angka 10), pajak daerah ialah sesuatu iuran wajib pada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran penduduknya.[3] Hampir seluruh wilayah di Indonesia mendapatkan pendapatan daerah merupakan dari pajak daerah.

Peranan masyarakat dalam membayar pajak sangat penting untuk mendukung penerimaan pemasukan dana negara. Akan tetapi masyarakat sendiri pun sering merasa mengeluh dan merasa tidak puas dengan rencana yang diberikan oleh negara dalam membangun daerah dan minimnya pengetahuan masyarakat terhadap pajak. Adapula masyarakat yang beranggapan bahwa pemerintah tidak bisa mengelola pajak yang telah mereka bayarkan, disebabkan tidak sedikit oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab dan dapat menyalah gunakan dana tersebut. Padahal hasil pajak yang didapatkan pemerintah akan dikembalikan lagi kepada masyarakat itu sendiri untuk kesejahteraan sosial dalam bentuk fasilitas-fasilitas umum yang berada ditaman, jalan raya, jembatan, puskesmas, dan

[1] Rizqi, A. N., 2018. Pemprof Jateng Targetkan PAD 2018 Rp. 12,9 Triliun. Jatengpos.Com. Retrieved from http:jatengpos.com/read/20180220/78/740795/jateng-targetkan-pad-2018-capai-rp129-triliun
[2] Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007"
[3] Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 (angka 10)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pembangunan-pembangunan nasional yang lain. Pemerintah dan masyarakat sebaiknya harus bekerja sama, dan pemerintah harus melakukan sosialisasi terhadap masyarakat agar masyarakat lebih mengerti betapa pentingnya untuk membayar pajak. Ada salah satu jenis pajak daerah yang mempunyai potensi bagi penerimaan daerah yang paling besar merupakan pajak kendaraan bermotor, yang artinya pajak atas kepemilikan dan atau pemegang kekuasaan terhadap kendaraan bermotor.[4] Hal tersebut merupakan sangat penting dikarenakan setiap pemilik kendaraan bermotor tersebut harus melakukan kewajibannya supaya taat serta tepat waktu untuk membayar kewajiban pajaknya. Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu sumber pemasukan pendapatan daerah yang digunakan dalam anggaran otonomi daerah yang pendapatannya termasuk besar.[5] Anggaran daerah yang bersumber melalui pajak kendaraan bermotor beserta objek pajaknya merupakan pemilik ataupun penguasa kendaraan 10% dan terhitung yang dibagi hasilkan pada kabupaten atau kota, dan disediakan untuk pembangunan atau untuk perbaikan atau pembuatan jalan, dan untuk meningkatkan modal transportasi umum.[6]

Jumlah penduduk Indonesia sekarang banyak peningkatan tiap tahunnya, salah satunya adalah kota Sidoarjo. Sidoarjo ialah suatu kota yang letaknya di provinsi Jawa Timur. Sidoarjo dikatakan sebagai kawasan yang padat penduduknya dan mempunyai peringkat ke-4 se Jawa Timur, yang memiliki 2.262.440 jiwa.[7] Hal tersebut dapat mempengaruhi jumlah penggunaan kendaraan bermotor contohnya seperti motor, mobil, angkutan umum dan lain-lainnya. Kendaraan bermotor saat ini merupakan suatu sebuah kebutuhan masyarakat untuk setiap hari-harinya, dan dapat

---

[4] Undang-undang Pajak Daerah nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Pasal 1 ayat 12

[5] Gustaviana, sandi, 2020, *Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kota Subang),* Vol. No. 1

[6] BapendaJabarProv.go.id, 2017

[7] http://portal.sidoarjo.go.id/profile-masyarakat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dikatakan sebagai kebutuhan primer. Tidak sedikit masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor, dan tidak sedikit juga pengguna kendaraan bermotor. Dari anak SMP, SMA, mahasiswa, pekerja kantoran, karyawan swasta, maupun ibu rumah tangga juga menggunakan kendaraan bermotor tersebut untuk kegiatan sehari-harinya, dan banyaknya kendaraan bermotor yang dimiliki oleh setiap rumah lebih dari satu, sehingga hal tersebut adalah salah satu faktor penyebab bertambahnya kendaraan bermotor setiap tahunnya.

Tabel 1.1

Jumlah wajib pajak

Tahun	Jumlah wajib pajak
2018	1.021.850
2019	1.085.000

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Sidoarjo

Berdasarkan tabel diatas merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang tercatat di Sidoarjo, serta diketahui bahwa banyaknya wajib pajak tahun 2018 adalah 1.021.850. kemudian pada tahun 2019 wajib pajak di Sidoarjo mengalami peningkatan menjadi 1.085.000. Sebagai warga Indonesia yang memiliki kendaraan bermotor, masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor harus wajib memenuhi kewajiban tersebut demi kesejahteraan daerah. Maka dari itu, pemerintah menetapkan bahwa badan untuk menangani pembayaran pajak kendaraan bermotor, badan tersebut merupakan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap atau yang biasanya disebut dengan SAMSAT. Melihat kondisi jumlah pengguna kendaraan bermotor saat ini di Sidoarjo semakin banyak dan sangat padat. Dan dengan masalah yang terjadi pada samsat yakni, banyaknya masyarakat atau wajib pajak yang sering kali menunggak. Hal tersebut merupakan ketidak patuhan wajib pajak dalam memenuhi pembayaran kewajiban pajaknya. Kepatuhan wajib pajak adalah sesuatu masalah yang paling terpenting di seluruh negara, karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan pelalaian pajak. Salah satu faktor yang mempengaruhi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepatuhan wajib pajak adalah memberikan kemudahan dalam akses pajak dan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Akses pajak merupakan pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan disekitarnya dan kejelasan rute, sehingga memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Akses pajak juga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak.[8] Sehingga pemerintah memberikan berbagai macam pilihan fasilitas-fasilitas pelayanan Samsat. Salah satu layanan yag diberikan pemerintah untuk membayar pajak kendaraan bermotor adalah Samsat *Drive Thru*. Pemerintah memberikan layanan Samsat *Drive Thru* bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor."

Kemudahan untuk membayar pajak ialah bagaimana seseorang mempercayai dan tidak mengalami kesulitan dalam melakukan suatu pembayaran. Kemudahan adalah untuk membuat masyarakat patuh dalam membayar pajak. Dengan adanya kemudahan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, berharap masyarakat akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak, agar masyarakat akan lebih tepat waktu membayar pajak dan tidak ada lagi sanksi keterlambatan dalam membayar pajak. Pembayaran pajak kendaraan bermotor sekarang lebih mudah dengan Samsat Drive Thru, karena transaksinya dilakukan tanpa harus wajib pajak turun dari kendaraan, tidak perlu mengantri dengan lama dan panjang, dan hanya memerlukan proses hanya sekitar 5 menit hingga 15 menit saja. Dengan adanya layanan ini diharapkan dapat mendekatkan jarak wajib pajak dengan tempat pembayaran pajak dan berfungsi sebagai pengingat kepatuhan pajak kendaraan bermotor dan wajib

[8] Rohemah, Kompyurini, dan Rahmawati, 2013, *Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamengkasan*, Skripsi: Universitas Trunojoyo Madura

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pajak agar tepat waktu dalam membayar pajaknya dengan menggunakan layanan ini.

Faktor yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yakni, dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki tujuan untuk membangun image Samsat positif, karena kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian wajib pajak terhadap kinerja petugas pajak. Maka dari itu, sebaiknya petugas pajak harus melakukan adanya perbaikan dalam kualitas pelayanannya yang bertujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan menempatkan wajib pajak tersebut sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk mendorong kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Menurut Rukmana menjelaskan bahwa, pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus.[9]

Tinggi rendahnya wajib pajak patuh pada kewajibannya dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah tingkat pemahaman. Tingkat pemahaman adalah hal yang paling penting, jika semua sudah diberikan pemerintah akan tetapi masyarakatnya tidak pahaman maka hal tersebut akan menjadi sia-sia saja. Dalam penelitian amanda, menyatakan bahwa jika kurangnya pemahaman seseorang wajib pajak tentang tata tertib perpajakan maka akan menjadikan wajib pajak cenderung tidak taat terhadap kualitas perpajakkannya.[10] Meningkatkan pengetahuan kepada masyarakat tentang perpajakan melalui pendidikan akan membawa dampak yang positif untuk wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya. Dalam hal ini, pemerintah mengharapkan bahwa wajib pajak memiliki pemahaman

---

[9] Rukmana, Dian Ayu, 2013 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kinerja Lembaga Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Pinang*, Jurnal: Akuntansi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang

[10] Ananda. P. R. D., *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi pada UMKM yang terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu*, Jurnal Mahasiswa Perpajakan, Vol. 6 No.2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tentang peraturan perpajakan. Tingkat pemahaman perpajakan ialah salah satu aspek yang paling potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman yang cukup baik sangat penting guna tingkatkan penerimaan pajak. Menurut Spicer, Lundset, dan Razman dalam Farid menjelaskan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan rendah maka kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan yang berlaku juga rendah.[11]

Tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalamm membayar pajak. semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka akan semakin tinggi pula kemungkinan wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut. Dengan adanya sosialisasi, masyarakat akan mendapatkan pemahaman dan informasi tentang pajak dan membuat masyarakat mengerti, dan sadar akan pentingya membayar pajak. Tanpa Pengetahuan dan pemahaman yang mendasar tetang pajak, maka wajib pajak tidak akan peduli dengan adanya kebutuhan dan pembangunan yang berasal dari ketentuan peraturan perpajakan. Kurangnya Pemahaman di masyarakat bisa disebabkan karena masyarakat masih belum merasakan dampak dari efektifitas pembayaran pajak.

Apabila semua dapat terpenuhi oleh petugas pajak, maka masyarakat akan merasanyaman dalam melakukan kewajibannya untuk membayar pajak dan akan mematuhi kewajibannya. Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa membantu memberi manfaat kepada masyarakat untuk lebih memahami dan mematuhi bahwa pentingnya membayar pajak. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **"PENGARUH AKSES PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN TINGKAT PEMAHAMAN**

[11] Farid Syahril, *"Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi: Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok"*, Skripsi Universitas Negeri Padang, 2013, hlm. 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT *DRIVE THRU* SIDOARJO".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang tersebut, maka rumusan masalah yang diajukan sebagai berikut:

1. Apakah akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo?
3. Apakah tingkat pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo?
4. Apakah akses pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat pemahaman secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo?"

C. Tujuan Penelitian

"Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bahwa akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui bahwa tingkat pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.
4. Untuk mengetahui bahwa akses pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat pemahaman secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian "Pengaruh Akses Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat *Drive Thru* Sidoarjo".

1. Kegunaan teoritis
   a. Dalam penelitian ini berharap dapat menambah wawasan pengetahuan penulis dan diharapkan penulis dapat menambah ilmu baik teori maupun praktik.
   b. Dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti yang lain dan sejenis."
2. Kegunaan praktis
   a. "Bagi fakultas
      Hasil ini diharapkan mampu membarikan wawasan pengetahuan penulis serta berkontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, dan menjadi bahan referensi penelitian selanjutnya.
   b. Bagi mahasiswa
      Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada mahasiswa mengenai informasi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat *Drive Thru* Sidoarjo."

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Akses Pajak

1.1 Pengertian Akses Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia akses berarti jalan masuk.[12] Dapat disimpulkan bahwa akses merupakan suatu jalan masuk sesorang untuk menuju disuatu tempat. Akses pajak adalah pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan disekitarnya dan kejelasan rute, sehingga memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.[13] Akses pajak adalah salah faktor wajib pajak yang sangat penting dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Setiap wajib pajak pasti menginginkan suatu akses yang mudah dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak, dapat dicapai dengan cepat dan praktis pada saat yang diperlukan dengan sarana dan prasarana yang memadai.

Untuk mempermudah akses wajib pajak dalam bidang perpajakan, dilakukan modernisasi pajak, salah satunya adalah dengan administrasi pajak modern. Masyarakat banyak yang berfikir bahwa membayar pajak kendaraan bermotor sangat ribet atau rumit. Maka dari itu pemerintah, berinovasi untuk mempermudah pembayaran pajak. Dengan adanya berbagai fasilitas yang disediakan oleh pemerintah, seperti dalam memfasilitasi pembayaran pajak, diharapkan wajib pajak dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan sehingga wajib pajak dapat membayar

[12] https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/akses.

[13] Rohemah, Kompyurini, dan Rahmawati, 2013, "*Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamengkasan"* Skripsi: Universitas Trunojoyo Madura.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kewajiban pajaknya dengan tepat waktu dan tidak ada sanksi atau denda atas keterlambatan.

1.2 Hubungan Akses Pajak Terhadap Kepatuhan

Sebagian masyarakat ataupun wajib pajak di kabupaten Sidoarjo saat ini memiliki aktivitas yang sangat padat. Keterbatasan waktu bisa jadi dapat berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak untuk membayarkan kewajiban pajaknya. Dengan akses yang mudah akan dapat meringankan dan dapat membantu wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajaknya. Akses pajak sangatlah berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak karena lokasi pelayanan mudah dijangkau, sistem antrian layanan yang sangat teratur, prosedur dan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan layanan drive thru yang mudah dan cepat serta tata letak layanan drive thru yang teratur membuat para wajib pajak tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotor.[14]

1.3 Indikator Akses Pajak

Menurut Rohema, ada empat indikator dalam akses pajak yaitu:

1. Lokasi unit pelayanan yang disediakan mudah dijangkau. Hini tidak memerlukan banyak tenaga atau gampang dikerjakan atau jarak yang tidak terlalu jauh untuk wajib pajak dalam membayar pajak. Sehingga wajib pajak tidak memakan waktu yang cukup lama untuk membayar pajaknya,
2. Sistem antrian pada unit pelayanan teratur,
3. Prosedur dan proses pembayaran mudah atau praktis,
4. Tata letak pada unit pelayanan tertata strategis.[15]

---

[14] Pramana, E. 2010, *Implementasi Sistem Pmungutan Pajak Kendaraan Melalui Layanan Drive Thru dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Skripsi: Universitas Muhammadiyah Malang

[15] Rohemah, Kompyurini, dan Rahmawati, 2013, *Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamengkasan*, Skripsi: Universitas Trunojoyo Madura.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Kualitas Pelayanan

2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman kualitas pelayanan merupakan pembanding antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen.[16] Apabila kualitas yang dirasakan sama ataupun melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan, dan sebaliknya. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang lebih cenderung pada keinginan masyarakat yakni dengan lebih efisien, efektif, dan bertanggung jawab. Kusuma berpendapat bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada seseorang dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan penyesuaian dengan orang lain agar dapat menciptakan kepuasan dan keberhasilan.[17]

Menurut pendapat Athanassopoulos menyatakan bahwa dengan adanya layanan yang baik maka akan meningkatkan keinginan pelanggan untuk menggunakan jasa yang telah ada.[18] Berdasarkan dari dimensi tersebut kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu ukuran atau sebuah gambaran yang diinginkan oleh masyrakat terhadap pelayanan yang diberikan, dan apakah masyarakat merasakan puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas jasa dapat dikatakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dan dapat sesuai dengan ekspetasi atau keinginan pelanggan.

---

[16] Parasuraman, Zeihaml, dan Berry, 1985, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implacations for Future Research. Journal of Marketing, Vol 49,al 41-50"*

[17] Kusumua, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo).*, Yogyakarta, Program Studi Akuntansi Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonoi Universitas Negri Yogyakarta.

[18]Antreas Athanassopoulus, Spiros Gounaris, Vlassis Statha-kopoulos, 2001*, Behavioural Responses to Costomer Satis-faction: an empirical study*, European Journal of Marketing, Vol. 35 Iss: 5/6, pp. 687-707.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai sebuah pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak memiliki tugas yakni bertugas untuk meningkatkan kepuasan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak agar memaksimalkan penerimaan pajak Negara dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam melayani wajib pajak. Pelayanan ini bertujuan untuk membantu wajib pajak dalam mematuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Pelayanan pajak merupakan suatu pelayanan publik, karena dijalankan oleh instalansi pemerintah, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun suatu rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit ataupun laba. Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyedia layanan.[19]

"Oleh karena itu sebaiknya SAMSAT dapat memberikan pelayanan publik yang baik agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan memberikan pelayanan yang baik makaakan dapat meiningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela. Direktorat Jendral Pajak perlu meningkatkan pelayanan yang lebih baik sesuai dengan ketentuan perarturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, agar menunjang kepatuahan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan tercapainya tujuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintah berjalan dengan baik.[20] Peningkatan kualitas

[19] Utama I Wajan Mustika, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, (Jurnal: Akuntansi Universitas Udayana Bali, 2012)"
[20] Rianawati, dan Rini, 2009, *Perpajakan Indonesia,* Yogyakarta: Edisi Pertama Graha Ilmu.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanan dapat dilakukan dengan cara meingkatkan kualitas, kemampuan teknis pegawai dibidang perpajakan, perbaikan infrastruktur sepeti memperluas tempat pelayanan terpadu, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

Menurut Parasuraman, ada lima dimensi kualitas pelayanan, yakni:

1. Tangibles (bukti fisik)

   Bukti fisik dan menjadi bukti awalyang bisa ditunjukan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan kerja.
2. Realibility (keandalan)

   Kemampuan penyedia layanan membuktikan layananyang dijanjikan dengan segera, akurat, dan kemampuan.
3. Responsiveness (daya tangkap)

   Para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan tanggap.
4. Assurance (jaminan)

   Pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik
5. Emphaty (empati)

   Para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.[21]

[21] Parasuraman, Zeihaml, dan Berry, 1985, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implacations for Future Research. Journal of Marketing, Vol 49,al 41-50*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan

Samsat merupakan suatu sistem administrasi yang berguna untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya dilakukan di suatu tempat. Dengan ketentuan perundang-undangan penyelenggara publik harus dapat mempertanggung jawabkan, baik pada publik maupun pada pemimpin unit pelayanan instansi pemerintah. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar kewajiban pajaknya. Semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan, maka kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya akan semakin meningkat. Dengan ini pemerintah harus memastikan bahwa kualitas yang diberikan kepada wajib pajak sudah baik. Memberikan pelatihan kepada petugas pajak tetang perpajakan dan bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada wajib pajak. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas petugas juga harus bisa memberikan rasa keaamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Pengukuran kualitas pelayanan adalah dengan cara melihat bagaimana kemampuan petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan wajib pajak, dapat memberikan pelayanan dengan tanggap, sopan, dan sikap yang dapat dipercaya. Dengan kemudahan petugas pajak dalam berkomunikasi yang baik, dapat memahami kebutuhan wajib pajak, dan terdapat fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yan memadai, dan petugas pajak cakap dalam tugasnya, maka wajib pajak akan merasa puas.

Sebagai penyedia layanan, SAMSAT tidak bisa menilai kualitas pelayanan berdasarkan penilaiannya sendiri. Penilaian harus berasal dari penilaian penguna jasa layanan tersebut yakni, masyarakat itu sendiri. Jika masyarakat merasa puas maka

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tandanya tidak ada atau sedikit sekali keluhan, kekecewaan yang masuk atas pelayanan yang diterima. Kondisi tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT kepada masyarakat sudah baik. Dan jika sebaliknya, apabila SAMSAT mendapatkan komplain atau keluhan dari masyarakat cukup banyak atas pelayannnya maka kualitas pelayanan yang diberikan relatif jelek.

2.4 Indikator Kualitas Pelayanan

"Dalam penelitiannya Dharma menyatakan bahwa indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Kesopanan dan sikap yang baik sebagai kredibilitas yang dimiliki setiap petugas,
2. Informasi yang jelas dan mudah dimengerti,
3. Penguasaan informasi,
4. Masalah ditangani dengan cepat,
5. Selama prosedur sedang dilakukan, pelayanan yang diberikan baik,
6. Kemudahan mendapatkan arahan ataupun bimbingan,
7. Petugas berpenampilan rapi,
8. Kenyamanan yang ditimbulkan oleh fasilitas yang disediakan.[22]"

3. Tingkat Pemahaman

3.1 Pengertian Pemahaman

Tingkat pemahaman wajib pajak sebaiknya sejak kecil harus ditanamkan, agar setelah dewasa nanti mereka akan mengerti dan mengetahui betapa pentingnya membayar pajak. Saat ini, untuk memberi pengetahuan tentang perpajakan sangatlah tidak mudah, wajib pajak mungkin ada beberapa yang

[22] Dharma Gede Pani Esa dan Ketut Alit Suardana, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, perpajakan, Kinerja Lembaga Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Pinang*, (Jurnal: Akuntansi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang, 2014)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengetahui tentang perpajakan, namun belum bisa mengikuti aturan yang ada, seperti tidak membayarkan kewajiban perpajakannya yang seharusnya dibayarkan kepada kantor pajak di daerahnya. Pemahaman merupakan proses dari berjalannya pengetahuan seseorang maupun cara memahami sesuatu. Dan dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman adalah suatu pemikiran seseorang yang merupakan hasil dari suatu proses usaha seseorang untuk mengetahui sesuatu.

Tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan sikap dan perilaku wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya dalam membayar pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak pada peraturan perpajakan, maka akan semakin kecil juga kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut. Dan jika pengetahuan tentang perpajakan rendah, maka kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan juga rendah."

3.2 Hubungan Tingkat Pemahaman Tehadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman wajib pajak merupakan suatu keadaan yang mana wajib pajak mengerti, mengetahui, dan melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Wajib pajak yang mengerti atau memahami akan kewajibannya untuk membayar pajaknya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Jika pemahaman yang di miliki wajib pajak rendah maka akan cenderung untuk tidak melakukan kewajibannya untuk membayar pajak atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku tersebut dan dapat berdapak terhadap berkurangnya penerimaan perpajakan yang diterima oleh negara. Sehingga jika semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak maka akan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya.

3.3 Indikator Tingkat Pemahaman

Menurut Nurhakim dan Dudi Pratomo dalam Dian Efriyenty pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan merupakan suatu proses yang mana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Ada empat indikator tingkat pemahaman wajib pajak, yakni:

1. Pemahaman wajib pajak mengenai kepemilikan STNK,
2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban perpajakan,
3. Pengetahuan dan pemahaman atas sanksi perpajakan,
4. Pengetahuan dan pemahaman mengenai tarif pajak.[23]

4. Kepatuhan Wajib Pajak

4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

"Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan merupakan suatu kondisi dimana seseorang taat tehadap perintah atau aturan yang diberikan. Kepatuhan pajak menurut Gunadi dan Masruroh dalam Imam Zuhdi, dkk adalah wajib pajak memiliki kesanggupan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.[24]

---

[23] Dian Efriyenty, *Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam*, Jurnal Akuntansi Barelang, Vol. 3 No. 2, 2019, hlm. 22

[24] Muhammad Imam Zuhdi, Dedi Suryadi, dan Yuniati, 2019, *Pengaruh Modernisiasi Sistem Administrasi dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajaknya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ada dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.[25]

Dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keaadaan wajib pajak harus taat pada aturan atau perintah perpajakan yang berlaku dan memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melakukan hak untuk membayar pajaknya. Untuk meningkatkan penerimaan pajak bukanlah hal yang mudah bagi pemerintah sebagai pihak yang berwenang memungut pajak. Dalam hal ini pemerintah tidak mempunyai hal untuk memaksa wajib pajak dalam kewajiban membayar pajaknya, sehingga pemerintah harus memberikan pendekatan untuk meningkatkan kepatuhan.

4.2 Macam-macam Kepatuhan Wajib Pajak

Terdapat dua macam kepatuhan menurut Safri Nurmantu dalam Riri dan Hetika, yaitu:

1. Kepatuhan Formal:

   Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana selaras atau memiliki kesamaan dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan Material:

   Kepatuhan material merupakan keadaan dimana wajib pajak secara subtansi memenuhi ketentuan material perpajakan.[26]

Pratama Bandung X, Bandung, Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan akuntansi), Vol. 3 No. 1.

[25] Rahayu Siti Kurnia, *Perpajakan Konsep Dan Aspek Formal*, (Bandung: Rekayasa Sains,2017), hlm 193

[26] Riri S. H. dan Hetika, 2020, *Evaluasi Pajak Penghasilan atas Usaha Jasa Konstruksi dalam Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan pada PT. X*, Tegal, Jurnal Ilmiah indonesia p-ISSN: 2541-0849 e-ISSN: 2548-1398, Vol. 5 No. 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kepatuhan wajib juga memiliki beberapa pendekatanan menurut Chairil Anwar pohan dalam Abharina Avidania, yaitu:

1. Faktor Ekonomi:
    a. Beban keuangan
    b. Biaya kepatuhan
    c. Disinsentif
    d. Insentif
2. Faktor perilaku
    a. Perbedaan individu
    b. Asumsi ketidak adilan
    c. Resiko minimal
    d. Pengambilan resiko.[27]

4.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rumiyatun indikator kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

1. Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Membayar pajaknya tepat pada waktunya.
3. Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya.
4. Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran.[28]

[27] Abharina Avidaniar Bintary, 2020, *Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam Upaya Menigkatkan Penerimaan Pajak Daerah pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur Tahun 2015-2018*, Jakarta, Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI), Vol. 1 No. 2.

[28] D. W. K. Rumiyatun, *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Studi Kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul*, Jurnal Akuntansi, Vol. 5 No. 1, 2017, hlm. 18

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Sumber Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Sumber penelitian terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Stephanie Amelia Handayani Barus (2016)	Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Akses pajak, fasilitas, sosialisasi perpajakan, dan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak	Terdapat variabel akses pajak dan variabel kepatuhan wajib pajak	Tidak terdapat variabel tingkat pemahaman wajib pajak
2.	Muhammad Yusril dan M. Awaluddin (2018)	Pengaruh Administrasi Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus Terhadap Perilaku Wajib Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Badan di Kantor	Administrasi perpajakan, kualitas layanan fiskus, dan perilaku wajib pajak secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak	Terdapat variabel kualitas pelayanan dan variabel kepatuhan wajib pajak	Tidak terdapat variabel akses pajak dan variabel tingkat pemahaman

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		Pelayanan Pajak Kota Malang Selatan 2015)			
3.	Dian Efriyenty (2019)	Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam	Variabel kesadaran wajib pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel pemahaman wajib pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.	Terdapat variabel pemahaman dan variabel kepatuhan wajib pajak	Tidak terdapat variabel akses pajak, dan variabel kualitas pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

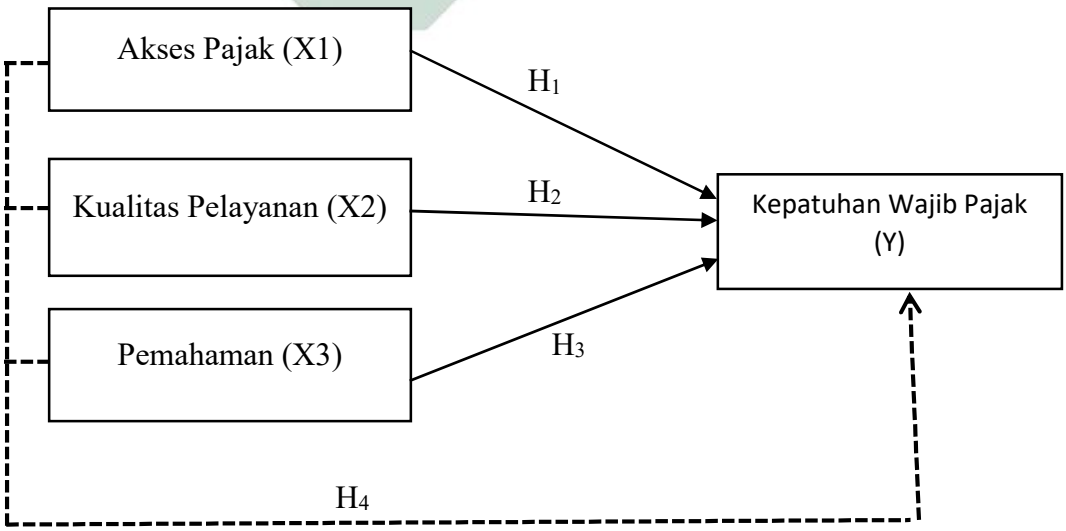
4.	Dwi Anggraeni Saputri dan Nur Anisa (2020)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Bandar Lampung	Kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan samsat drive melalui sistem secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bandar Lampung"	Terdapat variabel kepatuhan wajib pajak	Tidak terdapat variabel akses pajak, variabel pemahaman dan variabel kualitas pelayanan
5.	Muhammad Imam Zuhdi, Dedi Suryadi, dan Yuniati (2019)	"Pengaruh Modernsasi Sistem Administrasi Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Pada KPP Pratama Bandung X	"Nilai koefisien regresi membuktikan bahwa modernsasi sistem administrasi dan sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan	"Terdapat variabel kepatuhan wajib pajak	Tidak terdapat variabel akses pajak, variabel kualitas pelayanan, dan variabel pemahaman

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

			wajib pajak orang pribadi. Serta modernsasi dan sanksi perpajakan bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung X		

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual mempunyai tujuan untuk merumuskan dan mendrfinisikan istilah-istilah yang digunakan secara mendasar agar tercapaikeragaman pengertian dalam penelitian. Berdasarkan kerangka konseptual diatas, maka dapat dibuat model penelitian sebagai berikut:



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keterangan:

⟶ : Pengaruh secara parsial

- - - - - - - - ➔ : Pengaruh secara simultan

Berdasarkan kerangka konseptual diatas dapat dijelaskan bahwa *pertama*, akses pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. *Kedua*, kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. *Ketiga*, pemahaman mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. *Kempat*, akses pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat pemahaman mempengaruhi kepatuhan wajib paja secara simultan.

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah dipaparkan diatas, Hipotesis berasal dari bahasa yunani yaitu hupo dan thesis. Hupo adalah sementara atau pernyataan yang kebenarannya masih diragukan, sedangkan thesis adalah pernyataan sementara yang kebenarannya masih harus dibuktikan terlebih dahulu.[29] Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara dari suatu masalah yang diteliti dan perlu di uji latar belakang permasalahan pada masyarakat Sidoarjo, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

H_1= Akses pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H0= Akses pajak tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H_2= Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H0= Kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

[29] Rici Yuliardi dan Zuli Nurachi, *Statistika Penelitian*, Plus Tutorial SPSS (Yogyakarta: Innosain, 2017), hlm. 21

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H_3= Pemahaman mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H0= Pemahaman tidak memunyai pengaruh yang signifikan kepatuhan wajib pajak.

H_4= Akses pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat pemahaman mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H0= Akses pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat pemahaman tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian yang difokuskan pada kajian fenomena objektif unuk dikaji.[30] Penelitian kuantitatif ialah salah salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah terstruktur, sistematis, dan terencana.[31] Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif lebih fokus pada bukti hipotesis secara rasional, empiris, serta sistematis.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode survei yang digunakan untuk mengambil data secara alamiyah dengan mengedarkan kuisioner.[32]

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner yang dibuat oleh peneliti kepada masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo tepatnya di Gajah Timur, Kelurahan Magersari, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2020 - Desember 2020.

C. Populasi dan Sempel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas serta karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[33] Populasi dalam penelitian ini merupakan semua wajib pajak kendaraan bermotor yang masih aktif dalam melakukan pembayaran kewajiban

---

[30] Musfiqon, Metodelogi Penelitian Pendidikan, (Jakarta, PT. Prestasi Pustakaraya, 2012), hlm 59.
[31] Puguh Suharso, Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis, (Jakarta: PT. Indeks, 2009), hlm 5.
[32] Muri Yusuf, Metode Penelitian (Jakarta: Kencana, 2014), hlm 62.
[33] Verian Ridho, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Pontianak, (Universitas Islam Indonesia, 2015)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pajaknya dan menggunakan pelayanan *drive thru* yang terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Sidoarjo.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sehingga, jika populasi besar, dan tidak mungkin peneliti mempelajari semua yang ada pada populasi tersebut. Maka untuk mengambil sampel harus betul-betul respresentatif atau mewakili (Sugiyono, 2010: 118). Sampel yang digunakan pada "penelitian ini adalah dengan menggunakan metode simpel random sampling karena data primer yang digunakan dalam penelitian ini dipilih dengan secara acak. Simpel random sampling merupakan suatu teknik pengambilan sampel atau elemen secara acak, yang dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpulih menjadi sampel.[34] Sehingga data dikumpulkan menggunakan kuisioner. Adapun suatu rincian data jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Sidoarjo dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1

Data jumlah Wajib Pajak kendaraan Bermotor Samsat Drive Thru Kabupaten Sidoarjo tahun 2019

No.	Tahun	Jumlah Wajib Pajak
1.	2019	165.780

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Sidoarjo

Berdasarkan data dari tabel 3.1 menunjukkan bahwa sebanyak 165.780 adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang menggunakan Samsat Drive Thru dalam membayarkan pajaknya. Dalam penelitian ini tidak semua wajib pajak kendaraan bermotor menjadi obyek penelitian, hanya sebagian besar saja karena jumlahnya yang sangat

[34] Widnyani I. A. D dan Suardana K. A, Pegaruh Sosialisasi, Sanksi Dan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. (E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 2016), 169(3), 2176-2203

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

besar dan peneliti memiliki hambatan karena keterbatasan waktu, tenaga, dan dana. Untuk menentukan jumlah sampel wajib kendaraan bermotor yang menggunakan pelayanan *drive thru* di Kantor Samsat Kabupaten Sidoarjo digunakan rumus *Slovin*, dengan metode penentuan sampel adalah *simple random sampling*, yakni sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = Persentase kesalahan yang dapat ditolelir akibat ketidak telitian pengambilan sampel (batas ketelitian 0,1)

Berdasarkan rumus maka:

$n = \frac{165.780}{1+165.780\ (0,1)^2} = 99,99$ dibulatkan menjadi 100

Sampel yang memenuhi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang menggunakan pelayanan Samsat *Drive Thru* yang ada di Kabupaten Sidoarjo.

D. Variabel Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel independen adalah akses pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat pemahaman. Sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Definisi Operasional

Tabel 3.2

Definisi operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Akses Pajak (X1)	Rohema (2013): Akses pajak merupakan pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak,termasuk kemudahan-kemudahan untuk menemukan jalan-jalan disekitarnya dan kejelasan rute, sehingga memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya."	Rohema: 1. Lokasi unit pelayanan yang disediakan mudah dijangkau. 2. Sistem antrian pada unit pelayanan teratur. 3. Prosedur dan proses pembayaran mudah atau praktis. 4. Tata letak pada unit pelayanan tertata strategis.
Kualitas Pelayanan (X2)	"Parasuraman dalam Utama (2012): Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja dari suatu penyedia layanan.	Dharma (2004): 1. Kesopanan dan sikap yang baik sebagai kredibilitas yang dimiliki setiap petugas, 2. Informasi yang jelas dan mudah dimengerti,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		3. Penguasaan informasi, 4. Masalah ditangani dengan cepat, 5. Selama prosedur yang dilakukan, pelayanan yang diberikan baik, 6. Kemudahan untuk mendapatkan arahan ataupun bimbingan, 7. Petugas berpenampilan rapi, 8. Kenyamanan yang ditimbulkan oleh fasilitas yang disediakan.
Tingkat Pemahaman (X3)	Nurhakim dan Dudi (2015): Pemahaman perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak.	Nurhakim dan Dudi (2015): 1. Pemahaman wajib pajak mengenai kepemilikan STNK, 2. Pengetahuan dan pemahaman menganai hak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		dan kewajiban perpajakan, 3. Pengetahuan dan pemahaman atas sanksi perpajakan, 4. Pengetahuan dan pemahaman mengenai tarif pajak.
Kepatuhan (Y)	Rahayu (2017): Kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara."	"Rumiyatun (2017): 1. Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, 2. Membayar pajaknya tepat pada waktunya, 3. Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya, 4. Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Uji Validitas Penelitian

Uji validitas digunakan untuk mengukur atau menunjukkan tingkat ketetapan suatu instrumen dan angket yang digunakan memenuhi syarat validitas, pada dasarnya digunakan korelasi person. Cara mengkorelasi skor yang didapat dari setiap item pertanyaan kuisioner dengan skor total etiap atribut. Menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment Correlation*[35]:

$$rxy = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r : koefisien korelasi antara (x) dengan skor total (y)

N : skor yang diperoleh dari seluru item

X : skor yang diperoleh dari seluruh item

Y : skor selruh item responden uji coba

ΣX : jumlah skor item

ΣY : jumlah skor total

ΣXY : jumlah kuadrat dalam skor pada distribusi

ΣX^2 : jumlah kuadrat dalam skor pada distribusi X

ΣY^2 : jumlah kuadrat dalam skor pada ditribusi Y

Untuk perhitungan uji validasi dari variabel X_1, X_2, X_3 dan Y akan dilakukan dengan bantuan SPSS versi 26. Adapun kriteria penilaian uji validitas yaitu:

1. Jika diketahui r hitung ≥ r table (taraf signifikan 0,05), maka dikatakan item kuisioner valid.

[35] Syofian Siregar, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hlm. 46

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Jika diketahui r hitung ≤ r table (taraf signifikan (0,05), maka dapat dikatakan item kuisioner tidak valid.

G. Uji Reabilitas

Reabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur kuisioner dari indikator disetiap variabel. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban dari pertanyaan seseorang selalu konsisten jika diulang dua kali atau lebih. Pengujian reabilitas digunakan untuk semua item pertanyaan kuisioner dalam penelitian ini menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*,[36] yaitu:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)}\right)\left(1 - \frac{\Sigma\sigma\frac{2}{t}}{\sigma\frac{2}{t}}\right)$$

Keterangan:

r_{11} = reabilitas instrumen

k = banyaknya buturan pertanyaan

$\Sigma\sigma^2$ = jumlah butiran pertanyaan

σ^{21} = variasi total

Koefisien alpha dinyatakan reliabel jika nilaidari *Cronbach Alpha* sebesar 0,60 dengan ketentuan yang dinyatakan reliabel apabila memberikan data diatas 0,60. Dan akan dilakukan menggunakan SPSS versi 19.

H. Data dan Sumber Data

Data merupaka sesuatu yang digumalam atau sesuatu yang dibutuhkan dalam penelitian dengan menggunakan parameter tertentu yang telah ditentukan.[37] Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini terdiri dari data primer yakni:

---

[36] Tony wijaya, Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2009), hlm 110

[37] Syofian Siregar, Metode Penelitian Kuantitatif, hlm 17

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber data pertama dilokasi penelitian. Data primer adalah data yang di dapat dari sumber pertama yakni baik dari individu atau perorangan seperti wawancara ataupun hasil pengisisan kuisioner.[38]

I. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang sangat penting sekali, karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecah masalah yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.[39] Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu:

1. Kuisioner

Kuisioner adalah suatu teknik pengumpulan data yang caranya memberikan pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk dijawab dan suatu cara yang paling efektif dan efisien untuk mengetahui variabel yang akan diukur dan mudah dimengerti oleh para responden.[40] Kuisioner yang digunakan oleh peneliti adalah berjenis pilihan yang akan memudahkan responden dalam membarikan jawabannya, dikarenakan jawabannya sudah disediakan dan hal ini membutuhkan waktu yang sangat singkat untuk menjawabnya. Penelitian ini, peneliti menggunakan lima kategori jawaban, yakni:

---

[38] Muhammad, Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm 102

[39] Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm. 17

[40] Iskandar, Metodelogi Penelitian Pendidikan Sosial, Kuantitatif dan Kualitatif (Jakarta: Gaung Persada Group, 2008), hlm. 17

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 3.3

Skala Instrumen Kuisioner

Sangat setuju	Skor 5
Setuju	Skor 4
Kurang setuju	Skor 3
Tidak setuju	Skor 2
Sangat tidak setuju	Skor 1

Sumber: Sugiyono, 2017

J. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses untuk mengelolah data dan interprestasi hasil dalam pengelolahan data.[41] Dipenelitian kuantitatif ini, analisis data terdiri dari pengolahan data dalam penyajian data, melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Penelitian ini menggunakan statistik inferensial, atau yang biasanya disebut dengan statistik induktif atau propabilitas yang memiliki tujuan untuk menganalisis data dari sampel. Lalu dari kesimpulan hasil penelitian sampel tersebut akan diberlakukan untuk seluruh populasi.

Penelitian ini memakai beberapa teknik analisis data, yakni sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas mempunyai tujuan untuk mengetahui apakah data penelitian yang didapat berdistribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapatdilakukan dengan cara uji *Kolmogorov Smirnov*. Jika nilai dari probabilitas > 0,05 maka data tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal atau terdapat hubungan secara linear, maupun sebaliknya.[42]

[41] Dwi Priyatno, Mandiri SPSS., hlm 10

[42] Imam Gunawan, *Pengantar Statistika Inferensial*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2016) hlm. 13

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Uji Lineritas

Uji lineritas berguna untuk mengetahui apakah linear atau tidaknya hubungan masing-masing variabel dalam penelitian. Jika nilai signifikansi > 0,05 maka terdapat hubungan yang linear pada masing-masing variabel.[43]

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas mempunyai tujuan untuk mangaetahui data tersebut, apakah memiliki korelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Selain itu, uji multikolinearitas dapat digunakan untuk mengetahui kesalahan standar estimasi model dalam penelitian. Jika terdapat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) > 10 atau nilai Tolerance > 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat multikolinearitas.[44]

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan cara menggunakan uji *Spearman's rho* dilakukan dengan bantuan spss untuk menafsirkan hasil analisi yag perlu dilihat adalah angka koefisien korelasi antara variabel bebas dengan absolut residu dan signifikansinya. Apabila hasil yang diperoleh nilai signifikansinya lebih besar atau sama dengan 0,05 maka asumsi homokedastisitas terpenuhi, dan jika sebaliknya nilai < 0,05 maka asumsi homokedastisitas tidak tepenuhi.[45]

---

[43] Ibid,. hlm 54
[44] Ibid., hlm 102
[45] Harjono Puger, Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek Terhadap Keptutusan Pembelian Motor Matic Honda Scoopy, (Universitas Negeri Yogyakarta, 2018), hlm. 74

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Uji Hipotesis

a. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda memiliki tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh atau variabel terkait dan dua atau lebih variabel bebas. Untuk mengetahuinya, peneliti menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y	= variabel terikat
a	= konstanta
b_1, b_2, b_3	= koefisien regresi
X_1, X_2, X_3	= variabel bebas (akses pajak, kualitas pelayanan, dan pemahaman)
e	= error

b. Uji t

Uji t dapat digunakan untuk menunjukkan pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Kuncoro, 2004). Pengujian ini dilakukan melalui regresi yang menggunakan program SPSS dengan membandingkan tingkat signifikansinya (Sig t) masing-masing variabel independen dengan taraf sig a = 0.05. Apakah tingkat signifikansinya (Sig t) lebih kecil dari pada a = 0.05, maka hipotesisnya diterima yang dapat diartikan variabel independen tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependennya. Dan sebaliknya jika tingkat signifikkannya (Sig t) lebih besar dari pada a = 0.05, maka hipotesisnya tidak diterima yang artinya variabel independen tersebut

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependennya.

c. Uji F

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen. Jika signifikan <0,05 maka dapat dinyatakan variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.[46] Untuk mengetahui tingkat signifikasi pengaruh variabel independen (X1), (X2), dan (X3) secara simultan terhadap variabel dependen Y.

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (independen) menjelaskan variabel yang terkait (dependen). Koefisienn nilai determinan R dapat ditunjukkan di SPSS, model *summary* dan tertulis terdapat di koefisien determinan pada R *square* yang terdapat pada tabel SPSS. Jika nilai R^2 kecil maka dapat diartikan bahwa kemampuan variabel bebas tersebut dalam menjelaskan variabel bebas sangat terbatas.[47]

[46] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro 2013, hlm 99
[47] Ibid, hlm. 98

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Profil Singkat Samsat Drive Thru

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Drive Thru atau yang sering disebut dengan SAMSAT Drive Thru memiliki tugas untuk mengadministrasikan kebutuhan masyarakat bidang lalu lintas seperti perpanjangan pajak STNK atau kendaraan bermotor. Samsat Drive Thru didirikan oleh pemerintah agar wajib pajak mendapatkan kemudahan dalam membayarkan kewajiban pajaknya. Samsat Drive Thru bertempat diluar gedung sehingga wajib pajak melakukan transaksi tidak harus turun dari kendaraannya. Lokasi Samsat Drive Thru ini berada di Gajah Timur, Kelurahan Magersari, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur. Samsat Drive Thru ini agar masyarakat tidak lama melakukan transaksi dan tidak memerlukan antrian yang panjang."

Sumber: data primer diolah peneliti, 2020

Gambar 4.1

Samsat Drive Thru Alun-alun Sidoarjo

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Visi dan Misi
   a. Visi Samsat Drive Thru Sidoarjo

      "Terwujudnya pelayanan prima pada kantor bersama Samsat Drive Thru Provinsi Sidoarjo."
   b. Misi Samsat Drive Thru Sidoarjo
      1. Meningkatkan kualitas pelayanan dan profesionalisme aparatur penyelenggaraan pelayanan.
      2. Mewujudkan standar pelayanan yang aman, mudah, dan transparan dengan berbasis teknologi informasi.
      3. Meningkatkan pendapatan negara dan daerah.
3. Jadwal Operasional Layanan Samsat Drive Thru Sidoarjo

Tabel 4.1

Jam Operasional Samsat Drive Thru

Hari	Jam Pagi	Jam Sore
Senin	08.00-12.00	14.00-17.00
Selasa	08.00-12.00	14.00-17.00
Rabu	08.00-12.00	14.00-17.00
Kamis	08.00-12.00	14.00-17.00
Jum'at	08.00-11.00	14.00-17.00
Sabtu	08.00-12.00	14.00-17.00
Minggu	Libur	Libur

Sumber: UPT Daerah Sidoarjo

Tabel diatas merupakan jam operasional atau jam kerja Samsat Drive Thru Sidoarjo, dan tutup untuk hari besar.

4. Persyaratan Yang Perlu Disiapkan Saat Bayar Pajak di Samsat Drive Thru Sidoarjo
   a. STNK Asli (Sebelum Jatuh Tempo)
   b. KTP atau SIM Asli (Masih Berlaku dan Sesuai dengan STNK)
   c. Kendaraan di Bawa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini merupakan masyarakat umum yang berada di daerah Sidoarjo yang berjumlah 100 orang. Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara, observasi, dan memberikan kuisioner kepada masyarakat yang berada di daerah Sidoarjo. Karakteristik responden yang diambil berdasarkan jenis kelamin, usia, dan domisili.

a. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin responden

Berikut ini adalah data 100 responden yang didasarkan pada pengelompokkan jenis kelamin

Tabel 4.2

Jenis Kelamin Responden

NO.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	73	73%
2	Perempuan	27	27%
Total		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah SPSS v. 23, 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki adalah 73% atau berjumlah 73 orang. Sedangkan jumlah responden perempuan adalah 27% atau berjumlah 27 orang.

b. Karakteristik responden bedarsarkan usia

Tabel 4.3

Usia Responden

NO	USIA	JUMLAH	PERSENTASE
1	19-23	16	16%
2	24-28	23	23%
3	29-33	24	24%
4	34-38	9	9%
5	39-43	9	9%
6	44-48	6	6%
7	49-53	7	7%
8	54-58	4	4%
9	59-63	2	2%
TOTAL		100	100%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sumber: Data primer yang diolah SPSS v. 23, 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bawahwa jumlah responden yang berusia 19-23 tahun sebanyak 16% atau 16 orang, responden yang berusia 24-28 tahun sebanyak 23% atau 23orang, responden yang berusia 29-33 tahun sebanyak 24% atau 24 orang, responden yang berusia 34-38 tahun sebanyak 9% atau 9 orang, responden yang berusia 39-43 tahun sebanyak 9% atau 9 orang, responden yang berusia 44-48 tahun sebanyak 6% atau 6 orang, responden yang berusia 49-53 tahun sebanyak 7% atau 7 orang, responden yang berusia 54-58 tahun sebanyak 4% atau 4 orang, dan responden yang berusia 59-63 tahun sebanyak 2% atau 2 orang.

c. Karakteristik responden berdasarkan domisili

Tabel 4.4

Domisili Responden

NO.	DOMISILI	JUMLAH	PERSENTASE
1	Sidoarjo	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah SPSS v. 23, 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bawahwa jumlah responden 100% atau 100 orang berdomisili di Sidoarjo.

C. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk menguji keabsahan instrumen penelitian, sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur untuk menggali data pada saat melakukan penelitian.[48] Dalam uji validitas dapat diketahui apa bila r hitung > r tabel (taraf signifikan 0,05), maka dapat dinyatakan valid, dan sebaliknya apabila rhitung < rtabel maka alat ukur

[48] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif R & D (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 130

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersebut dinyatakan tidak valid. Untuk uji validitas dengan 100 responden maka nilai signifikansinya adalah 0,196 dan berikut hasil perhitungan uji validitas menggunakan bantuan SPSS versi 23.

Tabel 4.5

Hasil uji validitas akses pajak (X1)

No.	Item	Taraf Kesalahan	r_{tabel}	r_{hitung}	Keterangan
1.	X1.1	0,05	0,196	0,670	Valid
2.	X1.2	0,05	0,196	0,734	Valid
3.	X1.3	0,05	0,196	0,691	Valid
4.	X1.4	0,05	0,196	0,642	Valid

Sumber: Data primer yang sudah diolah dengan SPSS.v 23, 2020

Berdasarkan hasil tabel diatas, uji validitas variabel akses pajak (X1) dapat diketahui bahwa semua item kuisioner dapat dinyatakan valid karena, nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel}.

Tabel 4.6

Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (X2)

No.	Item	Taraf Kesalahan	r_{tabel}	r_{hitung}	Keterangan
1.	X2.1	0,05	0,196	0,694	Valid
2.	X2.2	0,05	0,196	0,733	Valid
3.	X2.3	0,05	0,196	0,640	Valid
4.	X2.4	0,05	0,196	0,647	Valid
5.	X2.5	0,05	0,196	0,580	Valid
6.	X2.6	0,05	0,196	0,645	Valid
7.	X2.7	0,05	0,196	0,622	Valid
8.	X2.8	0,05	0,196	0,577	Valid

Sumber: Data primer, yang sudah diolah dengan SPSS.v 23, 2020

Berdasarkan tabel diatas, uji validitas variabel kualitas pelayanan (X2) dapat diketahui bahwa semua item kuisioner dapat dinyatakan valid karena, nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel}.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.7

Hasil uji validitas tingkat pemahaman (X3)

No.	Item	Taraf Kesalahan	r_{tabel}	r_{hitung}	Keterangan
1.	X3.1	0,05	0,196	0,749	Valid
2.	X3.2	0,05	0,196	0,759	Valid
3.	X3.3	0,05	0,196	0,743	Valid
4.	X3.4	0,05	0,196	0,788	Valid

Sumber: Data primer, yang sudah diolah dengan SPSS.v 23, 2020

Berdasarkan tabel diatas, uji validitas variabel tingkat pemahaman (X3) dapat diketahui bahwa semua item kuisioner dapat dinyatakan valid karena, nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel}.

Tabel 4.8

Hasil uji validitas kepatuhan (Y)

No.	Item	Taraf Kesalahan	r_{tabel}	r_{hitung}	Keterangan
1.	Y1	0,05	0,196	0,633	Valid
2.	Y2	0,05	0,196	0,640	Valid
3.	Y3	0,05	0,196	0,595	Valid
4	Y4	0,05	0,196	0,439	Valid

Sumber: Data primer, yang sudah diolah dengan SPSS.v 23, 2020

Berdasarkan tabel diatas, uji validitas variabel kepatuhan (Y) dapat diketahui bahwa semua item kuisioner dapat dinyatakan valid karena, nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel}.

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.[49] Uji reabilitas terhadap semua item kuisioner dalam penelitian ini menggunakan

[49] Dwi Prayitno, Mandiri Belajar SPSS, hlm. 16

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

uji statistik *Cronbach Alpha* dengan ketentuan variabel dinyatakan valid jika nilai *Cronbach Alpha* melebihi 0,60.

Tabel 4.9

Hasil uji reabilitas

No.	Variabel	Nilai r Alpha	Keterangan
1.	Akses Pajak (X1)	0,620	Realiabel
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	0,797	Realiabel
3.	Tingkat pemahaman (X3)	0,755	Realiabel
4.	Kepatuhan (Y)	0,663	Realiabel

Sumber: Data primer yang sudah diolah dengan SPSS.v 23, 2020

"Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai r Alpha lebih besar dari pada 0,60 sehingga keseluruhan instrumen variabel dapat dikatakan reliabel atau diterima.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

"Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan *Kolomogrov-smirnov* yang mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,05 dan dapat dikatakan normal jika signifikansi data lebih besar dari 0,05. Berikut ini adalah hasil dari uji normalitas pada instrumen penelitian ini:"

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.10

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,71578765
Most Extreme Differences	Absolute	,075
	Positive	,075
	Negative	-,071
Test Statistic		,075
Asymp. Sig. (2-tailed)		,179[c]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data primer yang sudah diolah dengan SPSS.v 23, 2020

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji normalitas dapat diketahui signifikansi sebesar 0,179 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas berguna untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang linear antar masing-masing variabel, apabila nilai signifikansinya > 0,05. Hasil uji linearitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.11

Hasil Uji Linearitas

No.	Variabel	Signifikansi	Keterangan
1.	Akses Pajak	0,531	Linear
2.	Kualitas Pelayanan	0,379	Linear
3.	Tingkat Pemahaman	0,868	Linear

Sumber: Data primer, yang sudah diolah dengan SPSS.v 23, 2020

Berdasarkan hasil uji linearitas diatas, dapat diketahui bahwa instrumen variabel penelitian dapat dinyatakan linear. Variabel Akses Pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,531 > 0,05 maka dinyatakan linear, variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,379 > 0,05 maka dinyatakan linear, dan variabel Tingkat Pemahaman memiliki nilai signifikansi sebesar 0,868 > 0,05 maka dinyatakan linear.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berguna untuk menghitung koefisien kolerasi antar variabel bebas karenajika antar variabel bebas memiliki korelasi maka akan terjadi masalah multikolinearitas, jika nilai VIF < 10 atau nilai Tolerance > 0,1. Hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:"

Tabel 4.12

Hasil Uji Multikolinearitas

No.	Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
1.	Akses Pajak	0,705	1,418	Tidak terjadi multikolinearitas
2.	Kualitas Pelayanan	0,545	1,834	Tidak terjadi multikolinearitas
3.	Tingkat Pemahaman	0,686	1,458	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data primer yang sudah diolah dengan SPSS.v 23, 2020

Berdasarkan hasil uji multikolonearitas tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel akses pajak memiliki nilai tolerance 0,705 > 0,1 dengan VIF sebesar 1, 418, variabel kualitas pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memiliki niai tolerance 0,545 > 0,1 dengan VIF 1,834, dan untuk variabel tingkat pemahaman memiliki nilai tolerance 0,686 > 0,1 dengan VIF 1,458. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikoliniearitas yang dimana seluruh nilai VIF < 10

d. Uji Heterokedastisitas

Tabel 4.13

Hasil Uji Heterokedastisitas

No.	Variabel	Signifikansi	Keterangan
1.	Akses Pajak	0,156	Tidak terjadi heterokedastisitas
2.	Kualitas Pelayanan	0,986	Tidak terjadi heterokedastisitas
3	Tingkat Pemahaman	0,381	Tidak terjadi heterokedastisitas

Sumber: Data primer, yang sudah diolah dengan menggunakan SPSS.v 23, 2020

Berdasarkan hasil pengujian diatas dapat disimpulkan bahwa variabel akses pajak tidak terjadi heterokedastisitas karena nilai signifikansinya sebesar 0,156 > 0,05, variabel kualitas pelayanan tidak terjadi heterokedastisitas karena memiliki nilai signifikansi sebesar 0,986 > 0,05, dan untuk variabel tingkat pemahaman juga tidak terjadi heterokedastisitas karena nilai signifikansinya sebesar 0,381 > 0,05.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis yang dilakukan untuk mengetahui apakah hepotesis akses pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 23, maka berikut ini adalah hasil perolehan persamaan regresi yakni:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.14

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,303	1,893		3,859	,000
	X1	,080	,113	,076	,705	,483
	X2	,172	,065	,323	2,642	,010
	X3	,124	,091	,147	1,352	,179

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data primer yang sudah diolah dengan SPSS.v 23,2020

Berdasarkan analisis diatas maka dapat diperoleh persamaan regresi linear sebagai berikut:

$Y= a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$

Y= 7,303 + 0,080X1 + 0,172X2 + 0,124X3 + 1,893

Berikut merupakan persamaan model regresi linear diatas adalah sebagai berikut:

1. Konstanta pada (ß0) = 7,303 merupakan pengaruh atas semua variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika variabel bebas adalah 0, maka nilai dari variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 7,303
2. Nilai koefisien regresi akses pajak (ß1) diketahui sebesar 0,080 menunjukkan tanda positif apabila variabel independen lainnya tetap dan akses pajak meningkat satu satuan, maka variabel kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,080.
3. Nilai koefisies regresi kualitas pelayanan (ß2) diketahui sebesar 0,172 menunjukkan tanda positif apabila variabel independen lainnya terdapat nilai tetap dan variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu satuan, maka variabel kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,172.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Nilai koefisien regresi tingkat pemahaman (ß3) diketahui sebesar 0,124 menunjukkan tanda positif bahwa variabel independen lainnya akan tetap dan variabel tingkat pemahaman akan mengalami kenaikan satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,124.

b. Uji T

Tabel 4.15

Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,303	1,893		3,859	,000
	X1	,080	,113	,076	,705	,483
	X2	,172	,065	,323	2,642	,010
	X3	,124	,091	,147	1,352	,179

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer, yang sudah diolah dengan SPSS.v 23,2020

1. Uji hipotesis 1

H_1 : Akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.

H_0 : Akses pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.

Berikut merupakan dasar pertimbangan analisis pengambilan keputusan yang digunakan:

a) H_1 : diterima apabila nilai signifikan < 0,05 atau t hitung > t tabel.

b) H_0 ditolak apabila nilai signifikan > 0,05 atau t hitung < t tabel.

Berdasarkan pada hasil uji tabel 4.15 diketahui bahwa nilai signifikan variabel akses pajak terhadap kepatuhan wajob pajak sebesar 0,483 > 0,05 atau t hitung 0,705 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 ditolak, yang artinya tidak terdapat pengaruh antara akses pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo secara parsial.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Hipotesis II

H_2 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.

H_0 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.

Berikut merupakan dasar analisis pengambilan keputusan yang digunakan:

a) H_2 diterima apabila nilai signifikan < 0,05 atau t hitung > t tabel
b) H_0 ditolak apabila nilai signifikan > 0,05 atau t hitung < t tabel

Berdasarkan pada hasil uji tabel diatas, diketahui bahwa nilai signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,010 < 0,05 atau t hitung 2,642 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima, berarti terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Sasmsat Drive Thru Sidoarjo secara parsial.

3. Uji Hipotesis III

H_3 : Tingkat pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.

H_0 : Tingkat pemahaman tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.

Berikut merupakan dasar pertimbangan analisi pengambilan keputusan yang digunakan:

a) H_3 diterima apabila nilai signifikan < 0,05 atau t hitung > t tabel
b) H_0 ditolak apabila nilai signifikan > 0,05 atau t hitung < t tabel

Berdasarkan hasil uji tabel diatas, diketahui bahwa nilai signifikan variabel tingkat pemahaman sebesar 0,179 > 0,05 atau t hitung 1,352 sehingga dapat disimpulkan bahwa, H_3 ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh antara tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo secara parsial.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Uji F

Tabel 4.16

Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	85,282	3	28,427	8,956	,000[b]
	Residual	304,718	96	3,174		
	Total	390,000	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Data primer, yang sudah diolah dengan SPSS.v 23, 2020

4. Uji Hipotesis IV

H_4 : Akses Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Pemahaman berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.

H_0 : Akses Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Pemahaman tidak berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.

Berikut merupakan dasar pertimbangan analisis pengambilan keputusan menggunakan hasil uji F:

a) H_4 diterima apabila nilai signifikan < 0,05 atau F hitung > F tabel.
b) H_0 ditolak apabila nilai signifikan > 0,05 atau F hitung < F tabel.

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui nilai signifikan untuk variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat sebesar 0,00 < 0,05 atau F hitung 8,956 > 2,69 sehingga dapat disimpulkan bahwa uji hipotesis H_4 diterima, yang artinya adalah variabel akses pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat pemahaman berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.17

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,468[a]	,219	,194	1,782

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Data primer, yang sudah diolah dengan SPSS.v 23, 2020

Berdasarkan pada tabel yang diatas, diketahui nilai R *Square* sebesar 0,219 maka dapat diartikan bahwa pengaruh variabel bebas yakni, akses pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat pemahaman memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hanya sebesar 21,9% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Akses Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.

   Berdasarkan pada hasil uji tabel 4.15 diketahui bahwa nilai signifikan variabel akses pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,483 > 0,05 atau t hitung 0,705, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada H_1 tidak terdapat pengaruh secara parsial antara akses pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.

   Akses pajak menurut Rohemah merupakan suatu pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau suatu lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak, dengan kemudahan untuk menemukan jalan-jalan disekitarnya dan kejelasan rute, sehingga dapat memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.[50] Menurut penelitian Stephanie Amelia menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketidak samaan penelitian ini bisa disebabkan karena perbedaan jawaban responden yang dilatar belakangi oleh perbedaan tempat dimana penelitian dilakukan.

   Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa wajib pajak Samsat Drive Thru Sidoarjo tidak terlalu mengutamkan akses pajak untuk membayar pajaknya, karena lokasi Samsat Drive Thru Sidoarjo terletak di tempat yang strategis dan mudah dijangkau. Sehingga dalam penelitian ini menunjukkan bahwa akses pajak tidak berpengaruh tehadap kepatuhan wajib pajak di Samsat Drive Thru Sidoarjo.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.

---

[50] Rohemah dan Rahmawati, *AnalisisPengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamengkasan*, Skripsi: Universitas Trunojoyo Madura.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan pada hasil uji tabel 4.15 diketahui bahwa nilai signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,010 < 0,05 atau t hitung 2,642, sehingga dapat disimpukan bahwa H_2 dapat diterima. Yang artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman merupakan pembanding antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja dari suatu penyedia layanan. Sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Okky Cahya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik dari petugas samsat. Pelayanan dari petugas samsat yang baik dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat, petugas samsat cakap dalam menindak lanjuti pengaduan dari wajib pajak, petugas samsat juga cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak terkait dengan pajaknya, dan petugas samsat memberikan pelayanan yang terbaik dalam memberi kemudahan informasi.

Hasil penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo, sehingga apabila semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan hak dan kawajibannya untuk membayar pajaknya.

3. Pengaruh Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.

Berdasarkan hasil uji pada tabel 4.15 diketahui bahwa nilai signifikan variabel tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah sebesar 0,179 > 0,05 atau t hitung 1,352, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 ditolak yang dapat diartikan tidak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terdapat pengaruh antara tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.

Tingkat pemahaman merupakan suatu proses peningkatan pengetahuan scara intensif yang dilakukan oleh seseorang individu dan sejauh mana dia dapat mengerti dengan benar terhadap suatu permasalahan yang ingin diketahui. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cindy Apriani dan Rizka Indri yang menyatakan bahwa tingkat pemahaman tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi atau rendahnya pemahaman wajib pajak, tidak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Hal ini bisa dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum paham atau mengerti secara terperinci terkait segala peraturan perpajakan yang ada. Dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, wajib pajak haruslah mengetahui ataupun dapat menguasai peraturan dan kewajiban yang dijalaninya agar terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku. Sehingga dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.

4. Pengaruh Akses Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo Secara Simultan.

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.16 diketahui bahwa nilai signifikan pada variabel bebas yakni, akses pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat pemahaman terhadap variabel yang terkait yakni kepatuhan wajib pajak, dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 8,956 dan nilai F_{tabel} sebesar 2,69. Sehingga nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau 8,956 > 2,69 dan tingkat signifikan 0,000 < 0,05 yang artinya H_4 diterima dan $H0_4$ ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa akses pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat pemahaman berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo. Dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Uji F dapat diketahui bahwa adanya pengaruh yang signifikan dan positif secara bersama-sama pada variabel akses pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.

Selanjutnya melalui uji koefisien determinasi (R^2) pada tabel 4.17 diketahui bahwa nilai R square variabel akses pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat pemahaman sebesar 0,219 atau 21,9% yang memiliki pengaruh atau besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan sisanya 78,1% dijelaskan pada variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil uji parsial variabel akses pajak (H_1) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan (Y) wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.
2. Berdasarkan hasil uji parsial pada variabel kualitas pelayanan (H_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan (Y) wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.
3. Berdasarkan hasil uji parsial pada variabel tingkat pemahaman (H_3) tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan (Y) wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo.
4. Berdasarkan hasil uji simultan variabel akses pajak (H_1), kualitas pelayanan (H_2), dan tingkat pemahaman (H_3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru Sidoarjo (Y).

B. Saran

1. Bagi Samsat Drive Thru Sidoarjo

   Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa pada variabel akses pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, maka disarankan untuk petugas wajib pajak sebaiknya memberikan akses pajak yang lebih mudah kepada wajib pajak agar wajib pajak semakin patuh dalam melaksanakan hak dan kewajibannya untuk membayar pajak. Untuk variabel kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepatuhan wajib pajak, maka disarankan sebaiknya kualitas pelayanan pada petugas Samsat harus dijaga dan harus ditingkatkan lagi sehingga wajib pajak akan semakin patuh dalam memenuhi hak dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kewajiban untuk membayar pajak kendaraan bermotornya. Dan untuk variabel tingkat pemahaman tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak maka disarankan sebaiknya petugas Samsat memberikan sosialisasi maupun edukasi kepada masyarakat bahwa pentingnya membayar pajak.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Bagi peneliti yang ingin menguji beberapa variabel yang sama dalam penelitian ini diharapkan untuk memahami kondisi pada objek penelitian, dan penambahan variabel-variabel yang dapat bertujuan untuk lebih memperjelas gambaran yang lebih baik dalam permasalahan kepatuhan wajib pajak. Bisa juga untuk menambah populasi dan sampel responden penelitian, sehingga pada penelitian selanjutnya diharapkan mendapatkan hasil yang lebih baik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Athanassopoulus, Antreas, Spiros Gounaris, and Vlassis Statha-kopoulos, 2001, *Behavioural Responses to Costomer Satis-faction: an empirical study*, European Journal of Marketing.

BapendaJabarProv.go.id, 2017.

Bintary, Abharina Avidaniar, 2020, *Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam Upaya Menigkatkan Penerimaan Pajak Daerah pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur Tahun 2015-2018*, Jakarta, Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI).''

Dona, Fitria, 2017, *Pengaruh Kesadaran wajib Pajak, Pengetahuan, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Jakarta, Journal of Applied Business an Economics.

Esa, Dharma dan Ketut Alit Suardana, 2014, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, perpajakan, Kinerja Lembaga Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Pinang*, (Jurnal: Akuntansi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang).

Gunawan, Imam, 2016, *Pengantar Statistika Inferensial*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada).

Gustaviana, Sandi, 2020, *Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kota Subang)*

http://portal.sidoarjo.go.id/profile-masyarakat.

https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/akses.

Imam, Muhammad, Suryadi, Dedi, dan Yuniati, 2019, *Pengaruh Modernisiasi Sistem Administrasi dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bandung X*, Bandung, Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan akuntansi).

Iskandar, 2008, Metodelogi Penelitian Pendidikan Sosial, Kuantitatif dan Kualitatif (Jakarta: Gaung Persada Group).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kurnia, Siti, Rahayu , 2017, *Perpajakan Konsep Dan Aspek Formal*, (Bandung: Rekayasa Sains).

Kusuma, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo).*, Yogyakarta, Program Studi Akuntansi Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonoi Universitas Negri Yogyakarta.

Muhammad, 2008, Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada).

Musfiqon, Metodelogi Penelitian Pendidikan, (Jakarta, PT. Prestasi Pustakaraya, 2012).

Mustika, Utama I Wajan, 2012, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, (Jurnal: Akuntansi Universitas Udayana Bali).

Parasuraman, Zeihaml, Berry, 1985, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implacations for Future Research. Journal of Marketing, Vol 49,al 41-50*

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007.

Pramana, 2010, *Implementasi Sistem Pmungutan Pajak Kendaraan Melalui Layanan Drive Thru dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Skripsi: Universitas Muhammadiyah Malang.

Puger, Harjono, 2018, Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek Terhadap Keptutusan Pembelian Motor Matic Honda Scoopy, (Universitas Negeri Yogyakarta).

Puguh Suharso, 2007, Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis, (Jakarta: PT. Indeks).

Rianawati, dan Rini, 2009, *Perpajakan Indonesia,* Yogyakarta: Edisi Pertama Graha Ilmu.

Ridho, Verian, 2015, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Pontianak, (Universitas Islam Indonesia).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Riri dan Hetika, 2020, *Evaluasi Pajak Penghasilan atas Usaha Jasa Konstruksi Qdalam Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan pada PT. X*, Tegal, Jurnal Ilmiah indonesia.

Rohemah, Kompyurini, dan Rahmawati, 2013, *Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamengkasan*, Skripsi: Universitas Trunojoyo Madura.

Rukmana, Dian Ayu, 2013 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kinerja Lembaga Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Pinang*, Jurnal: Akuntansi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang.

Sarwono, Jonathan, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu).

Syofian Siregar, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Undang-undang Pajak Daerah nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Pasal 1 ayat 12.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 (angka 10).

Widnyani dan Suardana, 2016, Pegaruh Sosialisasi, Sanksi Dan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. (E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana).

Wijaya, Tony, 2009, Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya).

Yuliardi, Rici dan Zuli, 2017, *Statistika Penelitian*, Plus Tutorial SPSS (Yogyakarta: Innosain)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id