

**PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN BERBASIS E-SAMSAT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(STUDI KASUS WAJIB PAJAK KANTOR SAMSAT PEMALANG)**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata S.1
dalam Akuntansi Syariah



Oleh:

ISTIQOMAH FAUZH

NIM 1705046015

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2020

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (Empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

A.n. Sdri. Istiqomah Fauzah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini. Saya kirim naskah Skripsi saudara:

Nama : Istiqomah Fauzah

NIM : 1705046015

Jurusan : Akuntansi Syariah

Judul Skripsi : PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN BERBASIS E-SAMSAT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS WAJIB PAJAK KANTOR SAMSAT PEMALANG)

Demikian ini saya mohon kiranya Skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

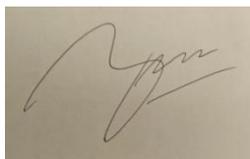
Demikian atas perhatiannya, harap menjadi maklum adanya dan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Semarang, 11 Mei 2021

Pembimbing I

Pembimbing II



Rahman EI Junusi, SE., MM.

NIP.19691118 200003 1 001

Zuhdan Ady Fataron, S.T., MM.

NIP. 19840308 201503 1 003



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
WALISONGO FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan (024) 7601291 Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Istiqomah Fauzah

NIM : 1705046015

Jurusan : Akuntansi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis e-Samsat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak di Kantor Samsat Pemalang)

Telah diujikan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat cum laude, baik, cukup baik, pada tanggal **4 Juni 2021**.

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana strata 1 tahun akademik 2021.

Semarang, 4 Juni 2021

Mengetahui

Ketua Sidang

Arif Efendi, SE., M.Sc NIP.

NIP. 19670119 1998031002

Penguji Utama I

Dr. H. Muhlis, M. Si

196101171988031002

Pembimbing I

Rahman EI Junusi, SE., MM.

MM.

NIP. 19691118 200003 1 001

Sekretaris Sidang

Rahman EI Junusi, SE., MM.

NIP. 19691118 200003 1 001

Penguji Utama II

Arif Efendi, SE., M.Sc NIP.

NIP. 19670119 1998031002

Pembimbing II

Zuhdan Adv Fataron, S.T.,

NIP. 19840308 201503 1 003



MOTTO

قُلْ لَا يَسْتَوِي الْخَبِيثُ وَالطَّيِّبُ وَلَوْ أَعْجَبَكَ كَثْرَةُ الْخَبِيثِ فَاتَّقُوا اللَّهَ يَا أُولِي الْأَلْبَابِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : Katakanlah (Muhammad), “Tidaklah sama yang buruk dengan yang baik, meskipun banyaknya keburukan itu menarik hatimu, maka bertakwalah kepada Allah wahai orang-orang yang mempunyai akal sehat, agar kamu beruntung.

(Q.S Al Ma'idah : 100)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah. Puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa pula Shalawat serta salam, penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan penuh rasa syukur atas terselesaikannya skripsi ini, maka penulis mempersembahkan kepada:

1. Orang tuaku tercinta Bapak Johar Slamet Untung dan Ibu Sunarti yang telah membesarkan saya dengan penuh cinta dan kasih sayang yang tulus, memberi semangat dukungan moril , materil serta yang selalu mendoakan untuk kesuksesan anak anaknya.
2. Saudara laki - lakiku, Arief Luthfi yang aku sayangi, terimakasih sudah menjadi penyemangat dalam setiap langkah. Semoga kita menjadi anak yang berbakti dan membanggakan kedua orang tua.
3. Bapak Rahman EI Junusi, SE., MM. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Zuhdan Ady Fataron, S.T., MM. selaku pembimbing II yang selalu sabar bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Untuk Puji Atuti, Nabillah Nur Fatimah, dan Anisa Fitria yang telah menemani saya selama mengurus izin surat penelitian di kantor BAPENDA Prov. Jawa Tengah dan dukungan selama mengurus surat izin penelitian berlangsung.
5. Sahabat- sahabat saya semuanya yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu, yang selama ini selalu memberikan doa dukungan dan semangatnya untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Untuk Keluarga besar Kantor SAMSAT Pemalang, khususnya Pak Dwiyanto, Pak Erman, Pak Wawan, Pak Sugeng, dan Bu Endah terimakasih atas doa dan dukungannya.
7. Untuk teman – teman seangkatan 2017 khususnya AKS.A yang telah menjadi keluarga dan sahabat terimakasih atas kebersamaannya.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa Skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga Skripsi ini tidak berisi pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 20 Mei 2021

Deklarator

Istiqomah Fauzah

NIM. 1705046015

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi merupakan hal yang penting dalam skripsi karena pada umumnya banyak istilah Arab, nama orang, judul buku, nama lembaga dan lain sebagainya yang aslinya ditulis dengan huruf Arab harus disalin ke dalam huruf Latin. Untuk menjamin konsistensi, perlu ditetapkan satu transliterasi sebagai berikut:

A. Konsonan

ء = ‘	ز = z	ق = q
ب = b	س = s	ك = k
ت = t	ش = sy	ل = l
ث = ts	ص = sh	م = m
ج = j	ض = dl	ن = n
ح = h	ط = th	و = w
خ = kh	ظ = zh	ه = h
د = d	ع = ‘	ي = y
ذ = dz	غ = gh	
ر = r	ف = f	

A. Vokal

اَ = a

اِ = i

اُ = u

B. Diftong

اي = ay

او = aw

C. Syaddah(-)

Syaddah dilambangkan dengan konsonan ganda (ّ).

D. Kata Sandang (...ال)

Kata sandang (...ال) ditulis dengan *al...* misalnya الصناعات = *al-shina'ah*. *Al* ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

E. Ta' Marbutah (ة)

Setiap *ta' marbutah* ditulis dengan "h" misalnya الطبيرة المعيشة = *al-ma'isyah al-thabi'iyah*.

ABSTRAK

Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Pemalang dalam tahun ini terhitung masi rendah, pada tahun 2020 masih ada 46.320 jumlah kendaraan yang tidak membayar pajak dengan jumlah realisasi anggaran Rp. 106.158.009.275 dari target pembayaran yang sudah ditentukan sebelumnya Rp. 111.000.000.000.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara sistem modernisasi administrasi perpajakan berbasis e-SAMSAT dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Pemalang

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di kantor SAMSAT Pemalang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner yang telah diuji validitas dan realibilitasnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji koefisien determinasi variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis e-SAMSAT dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 83%. Selanjutnya hasil pengujian hipotesis pada variabel Modernisasi Administrasi Perpajakn Berbasis e-SAMSAT (X1) dapat diketahui nilai t_{hitung} sebesar 18,983 dan t_{tabel} sebesar 1,985 dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) menunjukan t_{hitung} sebesar -2,831 dan t_{tabel} sebesar 1,985. Dengan demikian hasilnya adalah variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis e-SAMSAT berpengaruh positif dan Kualitas Pelayanan berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah berpengaruh positif dan signifikan.

Kata Kunci ; Sistem Administrasi Perpajakan, Perpajakan Modern, e-SAMSAT, Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak, Kendaraan Bermotor.

ABSTRACT

The level of compliance of motor vehicle taxpayers at the SAMSAT Pemalang office is still low this year, in 2020 there are still 46,320 vehicles that do not pay taxes with a total budget of Rp. 106,158,009,275 from the predetermined payment target of Rp. 111,000,000,000.

This study aims to test whether there is an effect of the application of the Whistleblowing System, Good Governance, taxpayer awareness and tax sanctions on taxpayer compliance. The object of this research is individual taxpayers at KPP Pratama Pati.

This study aims to test whether there is an influence between the e-SAMSAT-based tax administration modernization system and service quality on motor vehicle taxpayer compliance at the SAMSAT office in Pemalang.

This type of research used in this research is quantitative research. The sample in this study were 100 motor vehicle taxpayers in the SAMSAT Pemalang office. The data collection technique uses a questionnaire or questionnaire that has been tested for its validity and reliability.

The results of this study indicate that the test of the coefficient of determination of the variable of e-SAMSAT-based Tax Administration Modernization and Service Quality on Motor Vehicle Taxpayer Compliance is 83%. Furthermore, the results of hypothesis testing on the Tax Administration Modernization variable based on e-SAMSAT (X1) can be seen that the tcount is 18,983 and the ttable is 1,985 and the Service Quality variable (X2) shows the tcount is -2,831 and the ttable is 1,985. Thus the result is that the variable of e-SAMSAT-based Tax Administration Modernization and Service Quality on Motor Vehicle Taxpayer Compliance has a positive and significant effect.

Keywords ; Tax Administration System, Modern Taxation, e-SAMSAT, Service Quality, Service Quality, Taxpayer Compliance, Motorized Vehicles.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, penguasa alam semesta karena segala rahmat, taufiq dan hidayah-Nya. Tak lupa kita panjatkan shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN BERBASIS E-SAMSAT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Wajib Pajak Kantor SAMSAT Pemalang)” .Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan S1 pada jurusan Akuntansi Syariah Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan Skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dari pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr.H. Imam Taufiq, M.Ag selaku rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. Muhammad Saifullah, M.Ag selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. Bapak Dr. Ratno Agriyanto., Akt., CA., CPAi Selaku Kajur Akuntansi Syariah dan Bapak Warno, SE., M.Si., SAS Selaku Sekjur Akuntansi Syariah serta staf ahli program studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak Rahman EI Junusi, SE., MM. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Zuhdan Ady Fataron, S.T., MM. selaku pembimbing II yang selalu sabar bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Seluruh dosen pengajar Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.

6. Orang tuaku Bapak Johar Slamet Untung dan Sunarti yang senantiasa mendukung dalam setiap langkah dan selalu memberikan kasih sayang, bantuan, dukungan, moril serta materil.
7. Kantor SAMSAT Pemalang dan BAPENDA Provinsi Jawa Tengah yang telah memberikan izin penelitian, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Sahabat-sahabati semua serta teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang telah memberikan motivasi dan do'a.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini.

Penulis percaya bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis akan sangat berterimakasih atas kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurna Skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 20 Mei 2021

Penulis

Istiqomah Fauzah

NIM. 1705046015

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
DEKLARASI.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
1.4 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kerangka Teori.....	7
2.1.1 Perpajakan	7
2.1.1.1 Definisi Perpajakan.....	7
2.1.1.2 Fungsi Pajak	8
2.1.1.3 Jenis Pajak	9
2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak	10
2.1.1.5 Stelse perpajakan	11

2.1.1.6 Tarif perpajakan.....	12
2.1.1.7 Definisi pajak daerah	12
2.1.1.8 Jenis Pajak Daerah.....	13
2.1.1.9 Tarif Pajak Daerah.....	13
2.1.2 Pajak Kendaraan Bermotor	14
2.1.2.2 Besaran Tarif Pajak Kendaraan Bermotor	14
2.1.2.3 Cara Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor	15
2.1.3 Sistem Administrasi Perpajakan	16
2.1.3.1 Reformasi perpajakan.....	16
2.1.4 Kualitas Pelayanan	19
2.1.4.1 Pengertian Kualitas dan Pelayanan Secara Umum.....	19
2.1.4.2 Pandangan Islam Mengenai Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.1.4.4 Kriteria Kepatuhan Wajib pajak.....	23
2.1.4.5 Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib pajak.....	24
2.1.4.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib pajak.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritik.....	28
2.4 Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III	30
METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian dan Sumber Penelitian.....	30
3.1.1 Jenis Penelitian	30
3.1.2 Sumber Data.....	30
3.1.3 Populasi dan Sampel.....	31
3.2 Metode Pengumpulan Data	32
3.3 Variabel Penelitian	33
3.4 Teknik Analisis Data.....	35
3.4.1 Uji Validitas dan Uji Relibilitas.....	35
3.4.2 Analisis Deskriptif	36
3.5 Uji Asumsi Klasik	36
3.5.1 Uji Normalitas	36
3.5.2 Uji Multikolonieritas	37

3.5.3 Uji Heteroskedasitas	37
3.6 Analisis Regresi berganda	37
3.7 Pengujian Hipotesis.....	38
BAB IV	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.1.1 Sejarah Berdirinya Kantor SAMSAT di Jawa Tengah.....	40
4.1.2 Profil Kantor SAMSAT Pemalang	41
4.1.3 Struktur Organisasi SAMSAT Pemalang	41
4.1.4 Sarana dan Prasarana SAMSAT Pemalang	43
4.1.5 Jenis Pelayanan Kantor SAMSAT Pemalang.....	44
4.2 Deskriptif Data Penelitian dan Karakteristik Responden.....	45
4.2.1 Deskriptif Data Penelitian	45
4.2.2 Karakteristik Responden.....	45
4.3 Uji Instrumen Penelitian.....	48
4.3.1 Uji Validitas	48
4.3.2 Uji Realibilitas	50
4.3.3 Analisis Deskriptif.....	51
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	52
4.3.5 Analisis Regresi Berganda.....	55
4.4 Uji Hipotesis.....	56
4.4.1 Koefisien Determinan (R^2)	56
4.4.2 Uji T.....	57
4.4.3 Uji Pengaruh Simultan (Uji F).....	58
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	59
4.5.1 Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis e-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor	59
4.5.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor ...	60
BAB V	63
PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	68

KUESIONER PENELITIAN.....	79
TABULASI DATA.....	84
SURAT IZIN RISET	94
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	2
Tabel 1. 2	3
Tabel 2. 1	14
Tabel 2. 2	25
Tabel 3. 1	33
Tabel 4. 1	45
Tabel 4. 2	46
Tabel 4. 3	46
Tabel 4. 4	47
Tabel 4. 5	48
Tabel 4. 6	50
Tabel 4. 7	51
Tabel 4. 8	52
Tabel 4. 9	53
Tabel 4. 10	54
Tabel 4. 11	55
Tabel 4. 12	56
Tabel 4. 13	57
Tabel 4. 14	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	28
Gambar 4. 1	41

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1 Hasil Output – SPSS Uji Validitas</i>	<i>68</i>
<i>Lampiran 2 Hasil Output – SPSS Uji Realibilitas</i>	<i>72</i>
<i>Lampiran 3 Hasil Output – SPSS Uji Analisis Statistik Deskriptif.....</i>	<i>73</i>
<i>Lampiran 4 Hasil Output – SPSS Uji Asumsi Klasik.....</i>	<i>74</i>
<i>Lampiran 5 Hasil Output – SPSS Uji Analisis Regresi Berganda.....</i>	<i>75</i>
<i>Lampiran 6 Hasil Output – SPSS Uji Hipotesis</i>	<i>75</i>
<i>Lampiran 7 Data Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....</i>	<i>76</i>
<i>Lampiran 8 Data Jumlah Anggaran Pada Tahun Terakhir</i>	<i>78</i>
<i>Lampiran 9 Kuesioner Penelitian.....</i>	<i>79</i>
<i>Lampiran 10 Hasil Tabulasi Data Responden</i>	<i>84</i>
<i>Lampiran 11 Surat Izin Penelitian.....</i>	<i>94</i>
<i>Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup</i>	<i>95</i>

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam Undang-undang Nomor 28, 2007, pajak adalah sebuah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa, tidak mendapatkan jasa timbal balik secara langsung, dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.¹ Penerimaan pajak sejatinya merupakan sumber umum yang dihasilkan oleh negara Indonesia yang nantinya akan dimanfaatkan dalam pembiayaan dan pembangunan. Pengalokasian dana penerimaan yang bersumber pada masyarakat terbagi menjadi dua, yaitu penerimaan pusat dan penerimaan daerah. Pajak daerah merupakan kontribusi terbesar penerimaan pajak untuk pemerintah, pajak daerah terdiri dari pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota.

Kepatuhan wajib pajak adalah salah satu bentuk kesanggupan dari wajib pajak yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Kepatuhan serta kesadaran wajib pajak tentang peraturan perpajakan tentu akan berdampak pada meningkatnya pemasukan pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan dirinya, kepatuhan dalam menyetorkan kembali surat pemberitahuan, kepatuhan dalam memperhitungkan dan pembayaran tunggakan. Meningkatkan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak mencetuskan adanya perbaikan dan pembaharuan dari segala perspektif yang menjasi alasan dilakukanya reformasi perpajakan.

Reformasi perpajakan di Indonesia pada awalnya dimulai dengan adanya perubahan tentang ketentuan peraturan undang-undang perpajakan. Reformasi Pajak (Tax Reform) di Indonesia dari sisi kebijakan (tax policy reform) telah dilakukan sejak tahun 1983 (33 tahun yang lalu), dengan diterbitkannya lima undang-undang, yaitu Undang-Undang (UU) Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), UU No 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan (PPh) dan UU No 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi&Bangunan (PBB), UU No 13 tentang Bea Materai, dan UU No 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

Program serta kegiatan reformasi melalui penerapan sistem pengelolaan perpajakan modern yang berkarakter yaitu struktur organisasi berbasis fungsi, pengelolaan

¹ Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

perpajakan dapat dicapai dengan meningkatkan pelayanan melalui pembentukan Account Representative dan Complaimment Center untuk menerima setiap keluhan dari wajib pajak. Selain itu, sistem pengelolaan perpajakan modern juga memanfaatkan kemajuan teknologi terkini yaitu melalui pengembangan sistem informasi perpajakan (SIP) dengan metode fungsional menjadi integrated tax management system (SAPT).

Di era globalisasi sekarang ini, wajib pajak merespon dengan cepat berbagai informasi dari masyarakat. Wajib pajak memerlukan suatu proses komunikasi yang baik, akurat, dan sederhana. Menurut Lis Fatma, modernisasi pengelolaan perpajakan sudah disosialisasikan, namun belum membawa pemahaman tentang regulasi. Dalam hal ini perlu ditentukan kondisi dan fasilitas yang baik agar digunakan dalam proses pembayarannya lebih mudah bagi para wajib pajak.

Dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 91 Tahun 2010 yang menjelaskan tentang jenis Pajak Daerah yang dipungut berdasarkan ketentuan dari Kepala Daerah, pada pasal 2 poin 1 pajak terdiri atas : Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten atau Kota. Pengaturan tentang Pajak Daerah tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang berisi tentang pembagian pajak oleh Pemerintah Daerah yang terbagi terurai menjadi Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Salah satu unsur dari Pajak Provinsi yaitu Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air dan Permukaan. Pajak kendaraan bermotor merupakan penyumbang terbesar di dalam penerimaan Pajak Daerah. Sedangkan yang termasuk Pajak Kabupaten/Kota yaitu Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Rokok, Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.²

Tercatat di kantor SAMSAT Pemalang jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor berdasarkan pada tabel 1.1 dan tabel 1.2

Tabel 1. 1

Data Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Di Kantor SAMSAT Pemalang

Pada Tahun 2016-2020

² SitiResmi, *PerpajakanTeori dan Kasus*, (Jakarta : Salemba Empat,2011) h. 8

TAHUN	TARGET PEMBAYARAN PKB	REALISASI	SELISIH LEBIH / KURANG	(%)
2016	75.160.000.000	78.218.868.350	3.058.868.350	104,07%
2017	82.017.000.000	88.829.974.950	6.812.974.950	108,31%
2018	94.380.150.000	94.487.721.775	107.571.775	100,11%
2019	106.943.000.000	109.363742.626	2.419.742.625	102,26%
2020	111.000.000.000	106.158.009.275	-4.841.990.725	95,64%

Sumber : Data Kantor SAMSAT Pemalang

Dari data wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar berikut tingkat kepatuhan yang terdata di kantor SAMSAT Pemalang berdasarkan pada tabel 1.2

Tabel 1. 2

**Data Tingkat Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor
Di Kantor SAMSAT Pemalang
Tahun 2016-2020**

TAHUN	JUMLAH KENDARAAN	BAYAR	TUNGGAKAN	TINGKAT KEPATUHAN
2016	387.370	367.665	19.705	95
2017	428.428	417.754	10.674	98
2018	468.072	439.809	28.263	94
2019	505.767	477.159	28.608	94
2020	531.120	484.800	46.320	91

Sumber : Data Kantor SAMSAT Pemalang

Dari kedua tabel diatas, hal ini menunjukkan bahwa masalah tunggakan pajak di kantor SAMSAT Pemalang dari tahun 2016-2020 telah membuktikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih sangat rendah. Jika melihat data yang ada di dalam jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor, dengan melihat realisasi dana pertahunnya,

dan di tahun 2020 masih adanya tunggakan hingga milyaran rupiah, serta melihat jumlah tingkat kepatuhan kendaraan bermotor terdaftar dari tahun ke tahun selalu mengalami penurunan, walaupun Badan Pajak dan Retribusi Daerah telah melakukan pembaharuan dengan adanya reformasi administrasi perpajakan yaitu dengan adanya sistem administrasi perpajakan modern seperti e-SAMSAT maka saya tertarik untuk meneliti lebih dalam mengapa permasalahan seperti ini bisa terjadi.

Penelitian mengenai modernisasi administrasi perpajakan menemukan hasil yang beranekaragam. Fadhilah (2018) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak, akan tetapi kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.³ Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Ni Nyoman Trysedewi,dkk (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pengaruh perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.⁴ Penelitian sistem administrasi perpajakan modern menurut Fiesal Arif Taruna Nugraha (2015) menjelaskan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.⁵ Sama halnya dengan Fiesal, dalam penelitian Ni Putu Yunita, dkk (2019) menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.⁶ Dan dalam penelitian I Wayan Sugi A dan Ni Ketit Lely (2017) menjelaskan bahwa sistem administrasi perpajakan modern dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif.⁷ Sedangkan penelitian mengenai kualitas layanan juga sudah banyak diteliti oleh peneliti terdahulu, dengan berbagai macam pandangan. Ratu Rima Marfila (2019) di dalam penelitiannya

³ Fadhilah,Skripsi : “*Pengaruh Kesadaran Wajib pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur*” (Medan : UIN Sumatera Utara,2018)

⁴ Ni Nyoman dan Naniek, “*Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib pajak*” (E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.17.3. Desember, 2016)

⁵ Fiesal Arif , Skripsi : “ *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor*” (Bandung : Universitas Widyatama, 2015)

⁶ Ni Putu Yunita Sari, “*Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan WPOP*”,(E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.26.1.Januari , 2019)

⁷ I Wayan dkk, “ *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib pajak pada Kepatuhan Wajib pajak*”, (E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.18.1. Januari,2017)

menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pajajaran Bandung.⁸ Ni Kadek Metri (2018) juga membahas tentang kualitas pelayanan dan hasilnya yaitu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.⁹ Dan dalam penelitian I Wayan Mustika Utama (2013) menerangkan bahwa kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.¹⁰

Saya ingin melakukan penelitian apakah selama ini, sistem administrasi perpajakan modern berbasis e-SAMSAT telah efektif untuk mengurangi angka tunggakan para wajib pajak kendaraan bermotor dan seberapa besar kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Maka berdasarkan latar belakang dan data di atas penulis ingin melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berbasis e-SAMSAT dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor" (Studi Kasus Wajib Pajak Kantor SAMSAT Pemalang)

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah modernisasi perpajakan berbasis e-SAMSAT memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang tercatat di SAMSAT Pemalang?
2. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang tercatat di SAMSAT Pemalang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

⁸ Ratu Rima Marfila, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Survey Pada Wajib pajak di SAMSAT Pajajaran Kota Bandung)" (Bandung: Universitas Bandung, 2019)

⁹ Ni Kadek Metri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pada Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor" (Bali : Universitas Udayana, 2018)

¹⁰ I Wayan Mustika Utama, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak" (Bali : Universitas Udayana, 2018)

1.3.1.1 Melihat seberapa besar pengaruh modernisasi administrasi perpajakan berbasis e-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Pemalang.

1.3.1.2 Melihat seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan di kantor SAMSAT Semarang pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

1.3.2 Manfaat Penelitian

1.3.2.1 Memberikan kontribusi terhadap teori tentang perpajakan dengan menggunakan pemanfaatan teknologi dalam proses penerimaan pajak

1.3.2.2 Sebagai bahan evaluasi kinerja kantor SAMSAT Semarang dalam rangka mengevaluasi dan meningkatkan mutu pelayanan kantor SAMSAT Pemalang

1.3.2.3 Menambah pengetahuan dan wawasan tentang sistem administrasi perpajakan modern.

1.3.2.4 Sebagai bahan informasi untuk penelitian lebih lanjut, sehingga perkembangan ilmu perpajakan dapat berguna bagi pihak yang membutuhkan

1.4 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun dalam lima bab sebagai berikut :

Bab I, Pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah, menguraikan tujuan serta manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Berisi Tinjauan Pustaka yang mendeskripsi tentang teori perpajakan, pajak kendaraan bermotor, modernisasi administrasi perpajakan, kualitas pelayanan, kepatuhan waji pajak, menyebutkan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis, dan hipotesis dari penelitian.

Bab III Metode Penelitian, berisi jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian , dan metode pengumpulan data dalam penelitian ini.

Bab IV Analisis Data dan Pembahasan, akan mengungkapkan tentang gambaran secara umum dari kantor SAMSAT Pemalang, mendeskripsikan data dari hasil penelitian dan responden, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, hasil analisis data dan pembahasan.

Bab V Penutup, berisi kesimpulan, dan saran-saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori

2.1.1 Perpajakan

2..1.1.1 Definisi Perpajakan

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.¹¹ Pajak merupakan salah satu pendapatan negara yang setiap tahunnya selalu meningkat pertahunnya. Pajak dapat diartikan sebagai pusat pendapatan suatu negara untuk menanggulangi problematika suatu negara seperti masalah kesehatan, masalah sosial, masalah pendidikan, dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pendapatan pajak setiap tahun selalu mengalami peningkatan hal ini dipengaruhi oleh pendapatan masyarakat setiap tahunnya, jika pendapatan masyarakat pada tahun tersebut meningkat, pajak yang dihasilkan akan meningkat juga, dan sebaliknya jika pendapatan masyarakat pada tahun tersebut menurun maka pajak yang akan dihasilkan suatu negara pada tahun tersebut akan menurun. Fungsi pemerintahan akan mengalami banyak kendala atau terhambat jika wajib pajak tidak menjalankan kewajibannya dalam menunaikan pajak .

Menurut para ahli yang telah merumuskan pengertian pajak, pada dasarnya mempunyai tujuan yang sama yaitu untuk merumuskan pengertian pajak agar mudah dipahami. Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. Pajak adalah “ iuran rakyat berdasarkan kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”¹² Sedangkan menurut Rochmat Soemitro “Pajak merupakan perpindahan suatu aset dari sektor swasta ke sektor publik dengan berdasar pada undang-undang yang sifatnya memaksakan dan tidak ada imbalan (*tegenprestatie*), serta digunakan

¹¹ Mardiasmo, “Perpajakan”, (Yogyakarta : Andi, 2009), hal 3

¹² Sukrisni Agoes dan E. Trisnawati, *Akuntansi Perpajakan*, (Jakarta : Salemba Empat) 2008. h.3

sebagai pembiayaan pengeluaran umum yang berfungsi sebagai pemacu, penghalang atau penangkalan dengan tujuan untuk mencapai target yang ada di luar bidang keuangan negara”¹³

Menurut undang-undang nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Sesuai dengan Pasal 1 Ayat 1 pengertian pajak yaitu : "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar- besarnya kemakmuran rakyat".¹⁴ Dapat disimpulkan menurut pengertian di atas, bahwa pengertian pajak adalah iuran wajib dan memaksa, serta dinaungi dibawah UUD kepada negara oleh wajib pajak yang nantinya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum suatu negara demi kesejahteraan rakyat.

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa ada beberapa karakteristik yang melekat pada pajak yaitu :

- a. Iuran wajib oleh orang pribadi atau suatu lembaga kepada negara.
- b. Dipungut oleh pemerintah dengan sifat memaksa dan diatur oleh undang-undang.
- c. Sebagai salah satu sumber pendapatan negara terbesar.
- d. Digunakan untuk menanggung pengeluaran umum suatu negara demi kesejahteraan masyarakatnya.

2.1.1.2 Fungsi Pajak

Pajak mempunyai 2 fungsi yang sangat melekat pada sistem perpajakan, yaitu sebagai berikut :

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Fungsi penerimaan merupakan fungsi pajak yang berfungsi sebagai alat untuk memasukan dana secara maksimal ke dalam kas negara berdasarkan undang undang perpajakan yang berlaku dan berguna di dalam anggaran pengeluaran pemerintah.

2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Fungsi pajak yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu, dengan melalui kebijakan yang diatur oleh pemerintah, misalnya

¹³ Untung Sukardji, "Pajak Pertambahan Nilai", (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015), Edisi Revisi, h. 1-2

¹⁴ Herry Purwono, Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak(Jakarta Erlangga, 2010)

pajak minuman keras dinaikan dengan tujuan untuk mengurangi konsumsi fasilitas perpajakan sehingga perwujudan dari pajak regulerend yang terdapat dalam UU No. 1 tahun 1967 tentang penanaman modal asing. Contoh:

- 1) Bea materai modal
- 2) Bea masuk dan pajak penjualan
- 3) Bea balik nama
- 4) Pajak perseroan Pajak Deviden¹⁵

Dalam buku Nurdin Hidayat dan Edi Purwana, fungsi pajak dibagi menjadi 2, yaitu sebagai berikut :

1. Fungsi Redistribusi atau Pendistribusian Pendapatan

Dalam fungsi Redistribusi ini mengutamakan untuk mensejahterakan masyarakat. Fungsi ini dilakukan dengan cara membuat program yang bertujuan agar masyarakatnya membuat penghasilan atas pekerjaannya.

2. Fungsi Stabilitas

Dalam fungsi stabilitas ini mengutamakan upaya menciptakan stabilitas di dalam negeri. Stabilitas ini ada kaitanya dengan pengurangan jumlah keresahan yang dialami masyarakat. Stabilisasi oleh suatu negara negara bisa dilaksanakan dengan mengalokasikan dana ke berbagai daerah menggunakan alokasi daerah khusus.¹⁶

2.1.1.3 Jenis Pajak

Jenis pajak terbagi menjadi beberapa macam, yang dapat dibagi menjadi 3 bagian, yaitu berdasarkan golongan, berdasarkan lembaga pemungutanya, dan berdasarkan sifatnya.

1. Berdasarkan golongannya pajak dibagi menjadi dua, yaitu :

- a. Pajak langsung

Pajak langsung yaitu pajak yang harus dibebankan atau dipikul oleh wajib pajak itu sendiri dan tidak dapat ditumpukan atau diwakilkan oleh orang lain.

- b. Pajak tidak langsung

¹⁵ Fadhilah, Skripsi : “*Pengaruh Kesadaran Wajib pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib pajak terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur*” (Medan : UIN Sumatera Utara, 2018) h.10

¹⁶ Nurhin Hidayat dan Dedy Purwana, *Perpajakan Teory & Praktik*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2017) h.4

Pajak yang bisa ditumpukan atau diwakili oleh orang lain.

2. Menurut lembaga pemungutnya, pajak dibagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut :

a. Pajak pusat

Pajak yang ditarik oleh pemerintah pusat dan kemudian digunakan untuk memenuhi kebutuhan financial pemerintah secara umum.

b. Pajak daerah

Yaitu pajak yang ditarik oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (pajak provinsi) ataupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) yang nantinya akan digunakan untuk biaya keperluan financial daerah masing-masing.¹⁷

3. Berdasarkan sifatnya, pajak dibagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut :

a. Pajak subjektif

Pajak yang bertumpu atau berdasarkan kondisi ekonomi pribadi dari wajib pajak dengan memperhatikan kondisi subjeknya. Contohnya : Pph

b. Pajak objektif

Pajak objektif adalah pajak yang bertolak pada objek pajak tanpa memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak itu sendiri. Contoh : PPN, PPNBM, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea Materai (BM).

2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Dalam memungut pajak dikenal beberapa sitem pemungutan, sampai saat ini sistem yang diaplikasikan dalam pemungutan pajak, yaitu :

a) Official Assesment System

Official Assesment System adalah sistem pemungutan pajak yang memberi kewewenang kepada fiskus atau aparat perpajakan untuk memutuskan besaran pajak yang akan dibayarkan atau terutang setiap tahunnya sesuai dengan hukum peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku.

b) Self Assessment System

Self Assessment System merupakan sistem perpajakan yang memberikan tanggung jawa, kepercayaan serta wewenang kepada

¹⁷ Siti Resmi, "Perpajakan Teori dan Kasus. (Jakarta : Salemba Empat, 2011), h.8

wajib pajak untuk menghitung, membayar serta melaporkan sendiri besaran wajib pajaknya

c) **Withholding System**

Withholding System merupakan sistem perpajakan yang memberikan kewenangan kepada pihak ketiga untuk memutuskan besaran pajak yang terutang wajib pajak dengan menyesuaikan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku.

2.1.1.5 Stelse perpajakan

Dalam dunia perpajakan, cara pemungutan pajak dilaksanakan dengan cara 3 stelsel, yaitu :

a. **Stelsel nyata**

Stelsel nyata yaitu sistem pemungutan pajak yang dilaksanakan berdasarkan objek pajak yaitu penghasilan yang sesungguhnya sehingga pemungutannya baru akan dilaksanakan pada akhir tahun, yaitu setelah penghasilan yang sesungguhnya sudah diketahui. Kelebihan dari stelsel ini yaitu pajak yang ditetapkan kepada wajib pajak lebih realistis. Sedangkan kelemahannya stelsel ini yaitu pajak baru akan diketahui ketika akhir tahun saat penghasil riil telah diketahui.

b. **Stelsel Anggapan**

Stelsel anggapan yaitu sebuah sistem pemungutan pajak yang dilakukan berdasarkan suatu penilaian yang diatur dalam undang-undang. Kekurangan dari stelsel ini yaitu besaran pajak yang perlu dibayar tidak sesuai dengan keadaan wajib pajak yang sesungguhnya. Kelebihannya yaitu pajak dapat dibayar selama tahun berjalan tanpa harus menunggu pada akhir tahun.

c. **Stelsel Campuran**

Stelsel campuran adalah kombinasi dari stelsel nyata dan stelsel anggapan. Jumlah pajak pada awal tahun dihitung berdasarkan anggapan, kemudian jumlah pajak tersebut disesuaikan dengan keadaan sebenarnya. Jika jumlah pajak yang dihitung berdasarkan stelsel nyata lebih besar dari jumlah pajak yang dihitung berdasarkan stelsel anggapan, maka wajib pajak harus mengurangi selisih dari jumlah

pajak tersebut. Kondisinya ini berbanding terbalik apabila jumlahnya lebih kecil, maka kelebihan tersebut bisa diminta kembali.¹⁸

2.1.1.6 Tarif perpajakan

Tarif pajak adalah rasio jumlah pajak yang terutang atau jumlah pajak yang harus dibayar. Jumlah tarif pajak dapat ditampilkan sebagai persentase. Tarif pajak secara umum ada 4, yaitu :

1) Tarif proposional

Tarif yang persentasenya konsisten, berapapun besaran yang dikenakan pajak sampai pajak yang dihitung jumlahnya layak terhadap besaran nilai pajak yang ditetapkan.

2) Tarif tetap

Tarif tetap merupakan tarif yang jumlahnya konsisten atau pasti terhadap berapapun besaran yang dikenai oleh pajak.

3) Tarif progresif

Tarif yang persentasenya selalu naik apabila besaran yang dikenai pajak juga naik.

4) Tarif regresif

Tarif pajak regresif adalah persentase dari tarif pajak yang digunakan yang semakin kecil nilainya maka semakin banyak dikenakan pajak.¹⁹

2.1.1.7 Definisi pajak daerah

Pajak daerah yaitu iuran wajib kepada daerah dan dipungut oleh pemerintah daerah itu sendiri dengan membebankan kepada masyarakat atau badan di daerahnya yang sifatnya wajib karena sudah diatur oleh undang-undang dan pungutnya bersifat langsung. Iuran wajib ini nantinya akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan daerah dan mencapai kemakmuran rakyat.

Menurut pendapat lainnya, pajak daerah pada Mardhot Siahaan yaitu "Iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan

¹⁸ Waluyo, *Perpajakan Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 16-17

¹⁹ Waluyo, *Perpajakan Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h.10

perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.”²⁰

Sedangkan pajak daerah menurut undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 adalah “Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”²¹

2.1.1.8 Jenis Pajak Daerah

Ada dua jenis pajak, yaitu pajak provinsi dan pajak bupati atau kota. Menurut undang-undang, Ada lima jenis pajak provinsi, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok.

Sedangkan jenis pajak kabupaten atau kota ditetapkan 11, yaitu: pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak iklan, pajak lampu jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, sarang burung walet. Pajak bumi dan bangunan perkotaan dan pedesaan, biaya perolehan hak atas tanah dan bangunan.²²

2.1.1.9 Tarif Pajak Daerah

Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 mengatur tentang tarif pajak daerah yang dipungut oleh pemerintah daerah, yang mengatur tentang batas maksimum tarif pajak. Setiap tarif pajak memiliki batasan yang berbeda-beda, yaitu sebagai berikut :

- a. Pajak Kendaraan Bermotor diatur tarif pajak maksimal 5%.
- b. BBNKB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor) ditetapkan tarif pajak maksimal 10%
- c. PBBKB (Pajak atas Penggunaan Bahan Bakar Kendaraan Bermotor) ditetapkan tarif pajak maksimal 5%
- d. PPPABTAP (Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan) ditetapkan tarif pajak maksimal 20%

²⁰ Mariot Siahaan, “*Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*,” (Jakarta : Raja Grafindo, 2010), hal.9

²¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah

²² Darwin, *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010) h.105

- e. Pajak hotel diatur tarif pajak maksimal 10%
- f. Pajak dari restoran menetapkan tarif pajak maksimal sebesar 10%
- g. Pajak Hiburan diatur tarif pajak maksimal sebesar 35%
- h. Pajak reklame diatur tarif pajak maksimal 25%
- i. Pajak penerangan jalan diatur tarif pajak maksimal 10%
- j. Pajak pengambilan bahan galian golongan C diatur tarif pajak maksimal 20%
- k. Pajak parkir diatur tarif pajak maksimal 20%²³

2.1.2 Pajak Kendaraan Bermotor

2.1.2.1 Definisi Pajak Kendaraan Bermotor

Sebelumnya “Undang-Undang Pajak Daerah dan Pajak Daerah” yang telah berubah menjadi Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 menjadi Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000, yang mengatur tentang peraturan perpajakan terkait pajak kendaraan bermotor tercantum dalam Pasal 3-8 pada bagian kedua Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009.²⁴

Sedangkan pengertian pajak kendaraan bermotor sendiri adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan kendaraan bermotor, sehingga objek pajak dari kendaraan bermotor secara otomatis adalah pemilik dan penguasa dari kendaraan bermotor. Dengan kata lain, biaya wajib yang harus dibayar oleh pemilik kendaraan beroda, dan penggunaan roda dua atau lebih yang pemanfaatannya di atur pada peraturan pemerintah daerah.

2.1.2.2 Besaran Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan peraturan daerah tarif pajak pengendalian bermotor diatur sebagai berikut :

Tabel 2. 1

Tarif pajak kendaraan bermotor

NO	KETERANGAN	TARIF PAJAK
----	------------	-------------

²³ Mariot Siahaan, “Pajak Daerah dan Retribusi Daerah,” (Jakarta : Raja Grafindo, 2010), hal.84

²⁴ Chairunisa, Skripsi : “ Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berbasis e-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor” (Jakarta : UIN Syarih Hidayatullah, 2018), h.29

1.	Untuk kepemilikan pertama kendaraan bermotor pribadi	1,5%
2.	Untuk kendaraan bermotor angkutan umum	1,0%
3.	Untuk kendaraan bermotor ambulans, pemadam kebakaran, dan instansi pemerintah	0,5%
4.	Untuk kendaraan bermotor untuk alat berat dan alat besar	0,2%

Kepemilikan kendaraan bermotor atas dasar nama atau alamat yang sama. Penetapan tarif selanjutnya yaitu sebagai berikut:

- a. Tarif 2% (dua persen) ditetapkan untuk kepemilikan kendaraan motor kedua
- b. Tarif 2,5% (dua koma lima persen) ditetapkan untuk kepemilikan kendaraan bermotor ketiga
- c. Tarif 3% (tiga persen) ditetapkan untuk kepemilikan kendaraan bermotor keempat
- d. Tarif 3,5% (tiga koma lima persen) ditetapkan untuk kepemilikan kendaraan bermotor kelima dan seterusnya .²⁵

2.1.2.3 Cara Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor

Secara umum, rumus berikut dapat digunakan untuk menghitung pajak kendaraan bermotor :

$$\begin{aligned} \text{Pajak Terutang} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times (\text{NJKB} \times \text{Bobot})^{26} \end{aligned}$$

Dari rumus tersebut dapat diketahui besaran pajak kendaraan motor yang akan disesuaikan dengan tarif yang telah dijelaskan sebelumnya.

²⁵ Peraturan Daerah Provinsi DKI Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.

²⁶ Mariot Siahaan, "Pajak Daerah dan Retribusi Daerah," (Jakarta : Raja Grafindo, 2010), hal.186

2.1.3 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

2.1.3.1 Reformasi perpajakan

Dampak dari era globalisasi ini yaitu ditandai dengan adanya kemajuan teknologi, hal inilah yang diharapkan akan mempermudah seluruh kegiatan manusia. Begitupun dalam bidang pajak, pemerintah dalam bidang pajak selalu melakukan revolusi untuk mengoptimalkan penerimaan pajak melalui peraturan yang dikeluarkan, salah satu tindakan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak adalah melakukan reformasi dibidang pajak (tax reform). Reformasi perpajakan yang diambil yaitu ada dua bidang yaitu dibidang kebijakan dan reformasi dibidang administrasi perpajakan yang dilaksanakan melalui program modernisasi administrasi perpajakan.

Modernisasi perpajakan bertujuan untuk mengubah konsep dan perilaku aparatur serta konsep nilai-nilai organisasi, sehingga membentuk citra yang baik bagi Direktorat Jendral Pajak sebagai instansi yang profesional di mata masyarakat. Dalam pelaksanaannya, aspek modernisasi perpajakan dibagi menjadi empat, yaitu:

1. Penyesuaian struktur organisasi
2. Meningkatkan proses bisnis dengan mengoptimalkan teknologi informasi dan komunikasi
3. Meningkatkan struktur manajemen dari sumber daya manusia.
4. Menerapkan good governance yang baik.

Ada tiga tujuan utama dari reformasi pengelolaan perpajakan ini, yaitu memperbesar angka kepatuhan wajib pajak, memperluas keyakinan kepada masyarakat, serta meningkatkan kinerja dari aparat perpajakan.²⁷

Tujuan utama dari reformasi administrasi perpajakan yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajibannya dalam menunaikan pajak. Serta mengawasi pelaksanaan pemungutan pajak terutama bagi pejabat pajak, wajib pajak atau kepada masyarakat yang membayar pajak. Dan untuk mengelola pajak untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas, serta mengetahui pengeluaran pembiayaan dana pajak.

²⁷I Wayan S.A dan Ni Ketut Lely A.M, “Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak”. (E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.181, 2017), hal.820

2.1.3.2 Reformasi Pajak Daerah (e-SAMSAT)

Sesuai dengan kebijakan Direktorat Jendral Pajak, kebijakan ini mengubah sistem pengelolaan perpajakan yaitu modernisasi dengan menggunakan perkembangan teknologi terkini, yang juga digunakan oleh pemerintah daerah untuk melaksanakan prosedur perpajakan. Pemerintah daerah menciptakan inovasi dalam pelayanan pajak, yaitu dengan menciptakan *e-Pajak* atau pajak online. Tujuan dari pajak online atau *e-Pajak* ini sendiri adalah untuk mempercepat dan mempermudah didalam pelayanan perpajakan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Salah satu pelayanan yang termasuk dalam *e-Pajak* atau pajak online yaitu e-SAMSAT.

1. e-SAMSAT

e-SAMSAT adalah pilihan lain untuk layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pembayaran SWDKLLJ (Asuransi Jasa Raharja) dan persetujuan STNK tahunan melalui jalur perbankan (ATM, mobile banking dan online banking). Dasar pembuatan e-SAMSAT yaitu Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 yang mengatur tentang penerapan teknik prosedur administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor.

a. Manfaat e-SAMSAT

- 1) Prosesnya cepat, wajib pajak bisa memastikan kepastian waktu dalam penyelesaian proses pembayaran pajak.
- 2) Aman, karena prosedur pelayanannya dilaksanakan dan diakses pada mesin ATM atau dengan menggunakan chanel bank yang sudah berkerja sama untuk melaksanakan pembayaran e-SAMSAT.
- 3) Berkualitas, karena menggunakan teknologi informasi dan transaksi elektronik.

b. Prosedur transaksi melalui e-SAMSAT

- 1) Mendatangi ATM bank untuk melakukan transaksi pembayaran.
- 2) Setelah masuk, maka akan muncul pada layar ATM menu kendaraan bermotor

- 3) Kemudian wajib pajak memasukan kode Nopol Kendaraan yang diawali dengan 4 digit angka, kemudian diteruskan memasukan konverensi dari angka ke huruf, karena mesin ATM tidak dilengkapi input huruf. Maka akan muncul petunjuk di layar ATM (A= 01 sampai Z=26)
 - 4) Selanjutnya ATM akan secara otomatis memverifikasi data kepemilikan kendaraan bermotor ke server SAMSAT menurut data nopol yang dimasukkan ke dalam mesin ATM.
 - 5) Apabila seluruh data yang dimasukkan benar dan valid maka pada layar ATM akan ditampilkan nomor kendaraan dan besaran nosional PKB dan SWDKLLJ yang wajib dibayar Wajib pajak.
 - 6) Jika Wajib pajak setuju dengan informasi yang ditampilkan, maka pemohon dapat melanjutkan proses pembayaran.
 - 7) Jika proses pembayaran telah selesai dan dinyatakan berhasil maka dari mesin ATM akan mengeluarkan bukti pembayaran dalam bentuk struk.
- c. Syarat yang harus dipenuhi sebelum mebayar pajak melalui e-SAMSAT
- 1) Jangka waktu pembayaran pajak adalah 60 hari sebelum tanggal jatuh tempo
 - 2) Pajak kendaraan yang harus dibayar tidak melebihi 1 tahun atau lebih
 - 3) Berlaku untuk pajak tahunan, yaitu persetujuan STNK tahunan
 - 4) Kendaraan belum diblokir oleh polisi atau diblokir data kepemilikan
 - 5) Wajib pajak harus mempunyai rekening dan tersedianya fasilitas ATM, dan datanya sama dengan data diri milik kendaraan bermotor yang hendak dibayar.

2.1.4 Kualitas Pelayanan

2.1.4.1 Pengertian Kualitas dan Pelayanan Secara Umum

Kualitas merupakan suatu keadaan dinamis yang korelasinya terletak pada produk, jasa atau manusia, alam, proses atau lingkungan yang memenuhi harapan.²⁸ Sedangkan menurut Tjiptono (dalam Samsul Arifin : 2012) kualitas jasa merupakan rekognisi oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai dari kualitas jasa selama proses pelayanan berlangsung sesuai dengan apa yang mereka gambarkan dengan benak mereka.²⁹

Kesimpulannya, Kualitas merupakan peran yang sangat penting dalam sebuah penyediaan jasa, karena kepuasan seseorang bergantung dengan kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut. Ketika penyedia jasa memberikan pelayanan yang baik, memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam menyampaikan informasi maka dapat dikatakan kualitas tersebut baik dan memuaskan, sebaliknya apabila jasa yang diberikan buruk atau tidak sesuai deskripsi didalam benak mereka, kualitas dipersepsikan buruk.

Sedangkan definisi pelayanan menurut Lovelock yaitu pelayanan merupakan sebuah proses daripada produk, dimana proses melibatkan input dan mentransformasikannya dengan output.³⁰ Menurut R.A Supriyono pelayanan merupakan kegiatan yang diselenggarakan suatu organisasi yang berhubungan dengan suatu kebutuhan konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri dengan adanya pelayanan yang baik terhadap konsumen. pelayanan yang baik merupakan indikator yang sangat penting untuk menarik konsumen untuk menggunakan produk atau sebuah penyedia jasa. Pelayanan yang baik merupakan sebuah aset jangka panjang bagi sebuah perusahaan atau penyedia jasa, karena pelayanan yang baik akan menjadi *image* konsumen terhadap suatu perusahaan atau penyedia jasa.

2.1.4.2 Pandangan Islam Mengenai Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu sistem manajemen yang telah disempurnakan demi memuaskan atau memenuhi kebutuhan nasabah. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai usaha dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen

²⁸ Etta Mamang Sungadji, dan Spiah, “*Perilaku Konsumen*” (Andi Offset : Yogyakarta, 2013), hal. 99

²⁹ Samsul Arifin, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen, dan Minat Beli Pada Ranch Market (Fakultas Ekonomi UNJ : Jakarta, 2012)

³⁰ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta, PT.Raja Grafindo, 2005), h.15

serta ketepatan dalam menyampaikan informasi untuk mengimbangi harapan nasabah.³¹ Pelayanan yang baik yaitu rasa yang menyenangkan yang ditunjukkan kepada konsumen, yang disertai dengan sikap yang ramah, informatif, dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

Kualitas pelayanan dalam pandangan islam yaitu sebuah upaya memberikan usaha dalam memenuhi kebutuhan konsumen atau nasabah dengan mengedepankan prinsip syariah yaitu berupa kejujuran (*Ash-Shidiq*), bertanggungjawab (*Al-Amanah*), tidak menipu (*Al-Kidzib*), menepati janji dan tidak curang, meberikan pelayanan dengan sikap rendah hati dan ramah (*Khidmah*), serta tidak melupakan urusan akhirat.

Dalam islam mengajarkan kita untuk menjadi manusia yang bermanfaat dan menjadi orang yang memanusikan manusia. Seperti dalam memberikan kualitas pelayanan, jika ingin menghasilkan hasil yang terbaik maka diperlukan pelayanan yang baik, seperti dijelaskan di dalam Q.S Ali-Imran : 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”

Dalam surat tersebut menjelaskan bahwa sejatinya manusia adalah makhluk yang senang dengan sifat kelemah lembutan seseorang, dan membenci jika diperlakukan dengan tidak baik, maka dalam memberikan pelayanan manusia diperintah agar memberikan pelayanan sebaik-baiknya agar memberikan hasil yang maksimal.

2.1.4.3 Karakteristik Pelayanan

Karakteristik pelayanan dalam islam yang sering menjadi acuan dibagi menjadi 6, yaitu sebagai berikut :

1. *Ash-Shidiq*, yaitu jujur berarti tidak melakukan kebohongan dalam memberikan pelayanan, tidak menipu, tidak memberikan fakta yang tidak sebenarnya. Hal ini tertera dalam Q.S Asy-Syura : 181-183

³¹ Tjiptono F, *Pemasaran Jasa* (Malang: Bayumedia Publishing, 2005), h. 66

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ (181) وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ (182) وَلَا تَبْخَسُوا
النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

“ Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain, dan timbanglah dengan timbangan yang benar, dan janganlah kamu merugikan manusia dengan mengurangi hak-haknya dan janganlah membuat kerusakan di bumi”

Dalam surat di atas menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan kita diperintahkan untuk selalu berbuat jujur baik dalam perkataan dan perbuatan, agar tidak saling merugikan satu sama lain.

2. *Al-Amanah*, dapat dipertanggungjawab dan dipercaya. Artinya dalam memberikan pelayanan dapat dipercaya untuk memberikan yang terbaik kepada konsumen
3. *Al-kadzib*, yaitu tidak menipu. Dalam menjalankan tugasnya dilarang memberikan sesuatu yang bertentangan dengan realita yang sebenarnya.³²
4. *Khidmah*, yaitu suatu sikap ramah tamah, sopan santun, dan lemah lembut dalam memberikan pelayanan kepada konsumen namun tetap melakukannya dengan penuh tanggungjawab.
5. Menepati janji dan tidak curang
6. Tidak melupakan akhirat, artinya dalam menjalankan suatu tugasnya harus seimbang antara dunia dan akhirat.

2.1.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu struktur kompleks yang memiliki arti berbeda bagi masing-masing orang.³³ Dalam hal ini dimensi kualitas pelayanan menurut *model carter* dimensi kualitas pelayanan islami adalah sebagai berikut :

1. *Tangible* yaitu adanya wujud secara fisik, yaitu mencakup adanya bangunan dan perlengkapan, penampilan dan keterampilan pegawai, kebersihan sarana dan prasarana, tempat parkir yang aman, dan keberwujudan fisik lainnya yang bisa dilihat oleh anggota. ketidakmampuan penyedia jasa dalam memberikan wujud fisik yang baik akan melemahkan *image* dan persepsi negatif pada anggota.

³² Muhammad, Ridha, *MAKNA AL-KADZIB MENURUT AL-QUR'AN (STUDI TAFSIR TEMATIK)*. Tatsqifun: Jurnal Pendidikan Agama Islam, 2018, h.4

³³ Bhisma Murti, *Mengembangkan Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan*, (UNS : 2003)

2. *Realibility* yaitu sebuah kemampuan dalam memberikan layanan secara tepat, cepat, dan akurat sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumen. ketepatan dan keakuratan dalam kualitas pelayanan yang nantinya akan menumbuhkan rasa kepercayaan dan loyalitas anggota.

Rasullah SAW mengajarkan umat islam untuk senantiasa menjaga amanah yang diberikan kepadanya. hal ini tertera dalam QS Al-Qashash 26 :

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ

“Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya"

Dalam surah tersebut dijelaskan bahwa manusia dalam menjalankan tugasnya harus menjaga amanah dengan sebaik-baiknya, tidak hanya keuntungan duniawi yang akan didapatkan melainkan keuntungan akhirat yang akan mengikuti kita. Seperti halnya Rasullah SAW selama hidupnya, beliau pada waktu berniaga dan di aktivitas kesehariannya selalu menerapkan prinsip profesional dan mendapatkan banyak kepercayaan dari orang sehingga mendapatkan gelar Al-Amin.

3. *Responsiveness*, yaitu daya tangkap dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada anggota. Allah SWT memerintahkan kita untuk bersungguh-sungguh dalam setiap melaksanakan urusan dengan penuh rasa tanggap, karena rasa tanggap merupakan salah satu bagian dari profesionalisme.
4. *Assurance*, adalah jaminan atau kepastian. Yaitu mencangkup pandangan, dan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki staf atau karyawan guna menghindari kegoyahan, keragu-raguan, kepercayaan dan loyalitas nasabah. Dalam memberikan pelayanan sebaiknya menggunakan etika yang baik, menurut Abdalla Hanafy dan Hamid Salam, masing-masing adalah guru besar marketing dan *International Business* di St. Cloud State University dan guru besar Business Administration di Mankata State University, merumuskan etika pelayanan Islami terdiri dari etika untuk selalu menyampaikan yang benar, etika untuk selalu dapat dipercaya, dan etika untuk selalu mengerjakan sesuatu dengan ikhlas.
5. *Emphaty*, merupakan suatu tindakan memahami apa yang dirasakan orang lain. Dalam hal ini staf atau karyawan memahami apa yang dibutuhkan nasabah, memudahkan suatu kegiatan, dan melayani dengan komunikasi yang baik.

Dalam islam kita dianjurkan untuk peduli terhadap kebutuhan orang lain atau empati, perwujudan sikap empati ini yang akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpenuhi dengan baik. Sikap empati ini biasanya dilakukan oleh staf melalui pemberian informasi dan menanggapi keluhan konsumen. sikap inilah yang akan meningkat *vibes positif* kosnumen terhadap kualitas pelayanan. Hal inilah yang akan mendatangkan rasa senang, kepuasan, dan kepercayaan terhadap anggota.

6. *Compliance* atau kepatuhan syariah, menurut Arifin arti dari kepatuhan syariah yaitu penerapan prinsip islam, syariah dan tradisi di dalam transaksi financial serta bisnis yang terkait.³⁴ Jadi kepatuhan syariah yaitu penerapan dalam nilai islam dalam lembaga keuangan syariah, baik dalam produk, layanan, dan kegiatan operasional.

2.1.5 Kepatuhan Wajib pajak

2.1.4.4 Kriteria Kepatuhan Wajib pajak

Kriteria menurut (keputusan menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 Jo KMK 235/KMK.03/2003 untuk kriteria ditetapkan menjadi Wajib pajak yaitu sebagai berikut :

1. Tepat waktu menyampaikan SPT Tahunan selama 2 tahun terakhir
2. Dalam setahun terakhir penyampaian SPT berkala tidak lebih dari 3 periode pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
3. SPT yang terlambat disampaikan tidak melebihi batas waktu penyampaian SPT periode pajak berikutnya.
4. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali Anda telah memperoleh izin untuk menunda pembayaran pajak dan bukan berarti tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 periode pajak terakhir.
5. Tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam kurun waktu 10 tahun terakhir. Kecuali Anda

³⁴ Zainal Arifin, dasar-dasar Manajemen Bank Syariah, (Tangerang: Aztera Publisher, 2009), hlm 2

telah memperoleh izin untuk membayar dengan mencicil atau menunda pembayaran pajak

6. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk dua periode pajak terakhir.

2.1.4.5 Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib pajak

1. Kepatuhan Material

Kepatuhan Material merupakan keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua material perpajakan, yaitu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal merupakan kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban pajak secara formal yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang tertuang di dalam Undang-Undang No 28 Tahun 2007 yang berisikan tentang ketentuan umum serta tata cara perpajakan.³⁵

2.1.4.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib pajak

Menurut Aristanti Widyaningsih dalam R.A Vivi Yulian dan Neri Susanti, dalam menunaikan kewajibannya ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi setiap individu, yaitu sebagai berikut :

- 1) Pemahaman terhadap sistem pemungutan pajak
- 2) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diukur dari kemampuan petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan dan kepercayaan. Sedangkan pelayanan yang berkualitas harus mampu memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum kepada wajib pajak.

3) Tingkat pendidikan

Jenjang pendidikan yang semakin tinggi, akan mempengaruhi masyarakat dalam mengerti ketetapan peraturan undang-undangan perpajakan. Tingkat pendidikan yang lebih rendah juga akan mencerminkan banyaknya wajib

³⁵ Petrus Lumbantoruan, “ Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pemeriksaan Pajak dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada WPOP Di KPP Prtama Bandung Cibeunying), Jurnal, Unikom Bandung, 2013, hal.4

pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya karena kurangnya pemahaman tentang perpajakan.

4) Suatu negara akan lebih efektif apabila kondisi sistem administrasi perpajakannya didukung oleh lembaga perpajakan yang berdaya guna, serta sumber daya manusia atau staf perpajakan yang berkualitas dan kebijakan perpajakan yang baik.

5) Tingkat Penghasilan

kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh tingkat penghasilan, dimana wajib pajak membayar pajak secara tepat waktu. Kemampuan wajib pajak dalam membayar pajak berkaitan dengan besar kecilnya penghasilan wajib pajak.

6) Pemahaman Terhadap Sanksi Perpajakan

Faktor pemahaman wajib pajak terhadap sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menunaikan kewajibannya dalam membayar pajak. Hal ini menunjukan bahwa semakin tinggi pemahaman wajib pajak terhadap sanksi perpajakan maka wajib pajak akan lebih mempertimbangkan lagi untuk mangkir dari kewajibannya dalam membayar pajak.³⁶

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 2

Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Hasil Analisis
Fadhilah (2018)	Pengaruh Kesadaran Wajib pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak, akan tetapi

³⁶ R.A vivi Yulian dan Nesi Susanti, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Unit Pelayanan Pendapatan Provins (UPPP), Jurnal FE Universitas Dehasen Bengkulu, 2013, hal.68

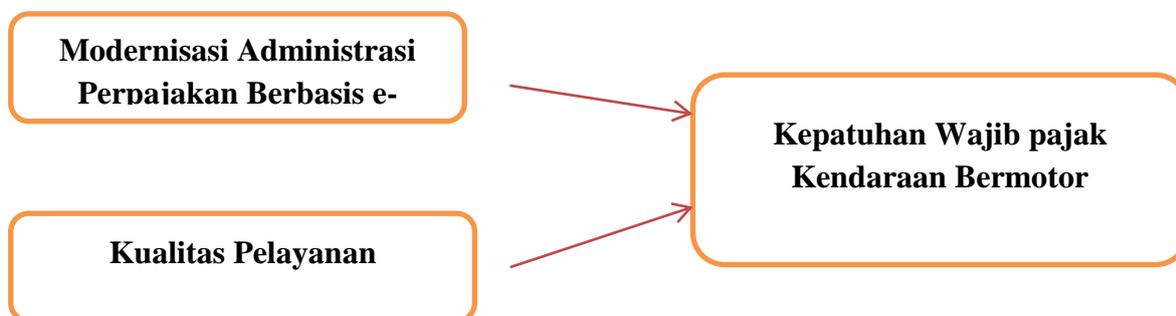
		kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak.
Ni Nyoman Trysedewi Mahaputri, Naniek Noviari (2016)	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
Feisal Arif Taruna Nugraha (2015)	Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Prov. Wil. Kota Bandung III Soekarno-Hatta)	Hasil dari penelitian ini yaitu sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Prov.
Ni Putu Yunita Sari dan I Ketut Jati (2019)	Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan WPOP	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
I Wayan	Pengaruh Penerapan Sistem	Hasil dari penelitian ini

<p>Sugi A. dan Ni Ketut Lely A.M (2017)</p>	<p>Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib pajak</p>	<p>adalah sistem administrasi perpajakan modern dan kesadaran Wajib pajak pada kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar berpengaruh positif</p>
<p>Siti Aisyah (2019)</p>	<p>Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan Islami, dan Kepercayaan Terhadap, Kepuasan Anggota BMT Anugrah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra lembaga, kualitas pelayanan islami, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.</p>
<p>Rafidah (2014)</p>	<p>Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dapat dikatakan kualitas pelayanan islami memiliki pengaruh yang sangat besar dalam menentukan minat pelanggan dalam menggunakan jasanya.</p>
<p>Supian Sauri (2017)</p>	<p>Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di pusat Koperasi Syariah Al-Kamil Jawa Timur</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan islami berpengaruh langsung terhadap kepuasan anggota sebesar 0,764, dan terhadap kepercayaan</p>

		anggota sebesar 0,347.
Edy Haryanto (2013)	Kualitas Layanan, Fasilitas, dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa Layanan Pada Kantor SAMSAT Manado.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, fasilitas, dan harga secara stimulan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan jasa layanan pada kantor SAMSAT Manado.
Ambari Juniawan (2014)	Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Nasabah Kepada Bank Umum Syariah di Jakarta	Hasil penelitian ini menunjukkan secara statistik tidak semua variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang signifikan.

2.3 Kerangka Pemikiran Teoritik

Berdasarkan landasan teori serta latar belakang yang telah di paparkan diatas , maka dapat disimpulkan sebuah kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran yaitu suatu bentuk penggambaran dari suatu permasalahan dalam penelitian yang dapat digambarkan melalui skema. Maka Kerangka pemikiran teoritiknya adalah sebagai berikut :



Gambar 2. 1

Kerangka Pemikiran Teoritik

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara yang masih bersifat praduga dari pertanyaan-pertanyaan penelitian. Dalam hal ini hipotesis masih bersifat praduga atau menduga-duga suatu variabel penelitian. Oleh karena itu masih harus diteliti lebih lanjut melalui sebuah penelitian. Berdasarkan kerangka teori dan tinjauan pustaka di atas, maka hipotesis penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

H1: Modernisasi perpajakan berbasis e-SAMSAT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang tercatat di SAMSAT Pemalang

H2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang tercatat di SAMSAT Pemalang

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian dan Sumber Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu suatu proses menemukan pengetahuan dengan menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.³⁷ Metode ini dikatakan sebagai metode kuantitatif dikarenakan data dalam penelitian ini berupa angka dan analisis statistik.³⁸ Metode yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey atau eksperimen, pendekatan survey merupakan pendekatan dengan cara menghasilkan data dari suatu tempat tertentu untuk mendapatkan data yang akurat, dalam hal ini data yang ada bukan termasuk data buatan, yaitu peneliti melaksanakan kegiatan dalam mengumpulkan data, kegiatan yang dilakukan yaitu kegiatan membagikan angket atau kuesioner.³⁹

3.1.2 Sumber Data

3.1.2.1 Data Primer

Data Primer adalah data yang berasal langsung dari responden atau informan secara khusus serta adanya korelasi dengan permasalahan yang sedang diteliti yaitu berupa hasil kuesioner. Dalam penelitian ini, sumber data primer menggunakan hasil dari pengisian kuesioner wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Pematang.

³⁷ Deni Darmawan, "*Metode Penelitian Kuantitatif*", (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2013), hal. 37

³⁸ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*", (Bandung : Alfabeta, 2013), hal.7

³⁹ *ibid.*, hal. 4

3.1.2.2 Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang dihasilkan secara tidak langsung, misalnya melalui literatur dan studi pustaka.⁴⁰ Dalam penelitian ini, buku, jurnal, skripsi, artikel menjadi sumber dari data sekunder yang digunakan.

3.1.3 Populasi dan Sampel

3.1.3.1 Populasi

Populasi merupakan daerah penyemerataan yang terdiri dari objek ataupun subjek yang masing-masing mempunyai mutu serta ciri khusus yang sudah ditetapkan oleh riset.⁴¹ Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Pemalang dengan jumlah 531.120.

3.1.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴² Jika populasi besar dan peneliti tidak mempelajarinya secara keseluruhan yang ada pada populasi, dikarenakan keterbatasan waktu dan tenaga, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang ada pada populasi tersebut. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan yaitu seluruh wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Pemalang.

Probability Sampling digunakan sebagai teknik dalam penelitian ini. *Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan cara memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi salah satu sampel.⁴³ Peneliti menggunakan Accidental Random Sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dan pengumpulan datanya melalui pemberian kuesioner kepada siapa saja yang ditemuinya apabila sesuai dengan kriteria penelitian.

⁴⁰ Sugiono, *Memahami Penelitian Kuantitatif*, Penerbit Alfabeth. Bandung : 2009

⁴¹ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*", (Bandung : Alfabeta, 2008), hal.80

⁴² Ibid., hal. 81

⁴³ Ibid., hal 82

Rumus yang digunakan peneliti dalam menentukan jumlah sample yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus slovin, yaitu :

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

$$n = \frac{531.120}{1 + (531.120)0,1^2}$$

$$n = \frac{531.120}{5.312,2}$$

$n = 99,981175$ atau dibulatkan menjadi 100

Keterangan :

n : sampel

N : populasi

e : dugaan tingkat kesalahan 10% (margin of error)

Berdasarkan perhitungan rumus tersebut, diperoleh jumlah sample sebesar 99,981175 yang akan dibulatkan menjadi 100 wajib pajak kendaraan bermotor. Jadi jumlah sample yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu 100 responden untuk mewakili populasi.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuesioner atau angket, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara menyediakan serentet pertanyaan atau pernyataan tertulis yang ditunjukkan kepada responden untuk dijawab dengan fakta yang ada.⁴⁴

⁴⁴ Syofian Siregar, "Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS Edisi Pertama" (Jakarta : Prenadamedia Group, 2015), hal.142

Skala likert digunakan dalam penelitian ini. Skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono 2016:136). Dalam angket ini pernyataan yang digunakan yaitu terdiri atas pernyataan negatif dan positif, agar responden mampu membaca dengan cermat setiap pertanyaan atau pernyataan yang telah disediakan pada lembar angket atau instrumen penelitian (widoyoko, 2018 : 107) dalam angket penelitian ini responden memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disajikan dengan memberikan tanda centang pada setiap kolom jawaban yang telah disediakan.

Dibawah ini merupakan penjelasan alternatif dan perhitungan skor skala likert yang telah dimodifikasi dengan empat alternatif jawaban :

1. Sangat setuju (SS) : 5
2. Setuju (S) : 4
3. Netral (N) : 3
4. Tidak setuju (TS) : 2
5. Sangat tidak setuju (STS) : 1

3.3 Variabel Penelitian

Dalam rangka menghindari kesalahan dalam penafsiran dan batasan tentang variabel-variabel dalam penelitian ini, maka dibutuhkan definisi yang lebih spesifik, yaitu sebagai berikut :

Tabel 3. 1

Variabel Penelitian

Variabel penelitian	Indikator	Sumber	Skala
Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis e-SAMSAT (X1)	- Sosialisasi program - kejelasan persyaratan dan prosedur	Chairunisa (2018)	Menggunakan skala likert

merupakan reformasi perpajakan melalui kemajuan teknologi dan informasi.	<ul style="list-style-type: none"> - pembayaran secara online - pemanfaatan sistem e-SAMSAT - pembayaran melalui bank 		
Kualitas Pelayanan (X2) merupakan wujud suatu sikap, yang perbandingannya berhubungan dengan ekspektasi atau harapan terhadap suatu kinerja.	<ul style="list-style-type: none"> - Tangible (keberwujudan fisik) - Realibility (Keandalan) - Responsiveness (daya tangkap) - Assurance (jaminan) - Emphaty (empati) 	Siti Aisyah (2019)	Menggunakan skala likert
Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) merupakan kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban	<ul style="list-style-type: none"> - Mengetahui pembayaran pajak tepat waktu - Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku 	Dewi Kusuma Wardani dan Moh. Rifqi Asis (2017)	Menggunakan skala likert

pajaknya yang sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku			
--	--	--	--

3.4 Teknik Analisis Data

3.4.1 Uji Validitas dan Uji Relibilitas

3.4.1.1 Uji Validitas

Validitas merupakan ketepatan atau kecermatan sesuai instrument dalam mengukur apa yang mau diukur. Uji validitas merupakan ukuran yang menjelaskan tingkatan kevalidan atau kebenaran suatu instrument (Dwi Priyanto).

3.4.1.2 Uji Realibilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner bisa dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten dari awal hingga akhir. Realibilitas dapat dilakukan dengan 2 cara, yaitu :

1. Repeated Messure atau dilakukan pengukuran ulang kembali
2. One shot atau hanya diukur sekali saja, yang kemudian hasilnya akan dibandingkan dengan pertanyaan lain.

Variabel dapat dikatakan realibiltas apabila nilai Cronbach menunjukkan $>0,60$ maka data penelitian dapat dipercaya, dan sebaliknya apabila nilai Cronbach $<0,60$ maka data penelitian dikatakan tidak reliabel.⁴⁵

⁴⁵Imam Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Cet IV)". (Semarang : Universitas Diponegoro. 2005), hal. 47-48

3.4.2 Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif merupakan analisis menggunakan statistik deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam penelitian ini analisis deskriptif di gunakan untuk menganalisis tanggapan responden mengenai pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis e-SAMSAT dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

3.5 Uji Asumsi Klasik

3.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Menurut Priyatno (2010:71) Uji Normalitas dapat digunakan oleh peneliti untuk mengetahui apakah data ber distribusi normal atau tidak. Pengujian Normalitas dengan menggunakan program SPSS dilakukan dengan cara membuka menu Analyze, lalu klik pada Nonparametric Test, kemudian klik Legacy Dialogs, dan klik I-Sample K-S. K-S yang biasa disingkat Kolmogorov-Smirnov. Maka akan muncul kotak One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.

Uji Kolmogorv smirnov dikatakan berdistribusi normal apabila mempunyai nilai sig :

- a. Apabila nilai sig. (Asymp.Sig) $> 0,05$ maka data residual dapat dikatakan berdistribusi secara normal.
- b. Apabila nilai sig. (Asymp.Sig) $< 0,05$ maka data residual dapat dikatakan tidak berdistribusi secara normal.

3.5.2 Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen atau bebas. Uji coba ini dilakukan menggunakan metode memandang koefisien korelasi antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi antara variabel independen.

3.5.3 Uji Heteroskedasititas

Uji Heteroskedasititas bertujuan untuk menguji ada atau tidaknya ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain di dalam model regresi. Model regresi yang baik yaitu ketika regresi memiliki variabel gangguan nol atau konstan, dan variabel tidak saling memiliki hubungan antara satu peneliti dengan peneliti yang lain. Jika nilai varian gangguan konstan disebut homokedastisitas, jika nilai varian gangguan tidak konstan maka disebut heterokedastisitas.⁴⁶

3.6 Analisa Regresi berganda

Bertujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana korelasi variabel independen dengan variabel dependen, maka dilakukan perhitungan korelasi berganda.

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

Keterangan :

\hat{Y} : nilai yang diramalkan (diprediksi)

a : konstanta/intercept

b_1 : koefisien regresi/slope untuk X_1

X_1 : variabel bebas X_1

⁴⁶ Widarjono, *Ekonometrika: Pengantar Dan Aplikasinya Disertai Panduan Eviews*, h.113

- b_2 : koefisien regresi/slope untuk X_1
 X_2 : variabel bebas X_1
 ε : nilai residu

3.7 Pengujian Hipotesis

3.7.1 Uji Pengaruh Parsial T (Uji-T)

Uji t bertujuan untuk mengenali sejauh mana korelasi variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 5%, maka variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan. Sebaliknya jika lebih besar, variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikatnya. Uji t dapat dikatakan signifikan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel independen.

3.7.2 Uji Ngaruh Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk menguji apakah hipotesis berpengaruh terhadap variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama. Apabila nilai signifikan yang dihasilkan dari signifikansi uji F $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Cara lain untuk menguji signifikan uji f yaitu dengan melihat nilai f_{hitung} dengan f_{tabel} , jika $f_{hitung} > f_{tabel}$, dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.⁴⁷

3.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi pada dasarnya bertujuan untuk mengukur akurasi atau seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai dari koefisien determinasi yaitu antara satu dan nol. Apabila mendekati nilai satu hal ini berarti variabel independen

⁴⁷ Hengky Latan dsn Selva Temalagi, “*Analisis Multivariate Teknik dsn Aplikasi Menggunakan Program SPSS 20,0*” (Bandung : Alfabeta, 2013), hal.56

hampir memberi semua fakta untuk memprediksi variabel dependen.⁴⁸ Sedangkan apabila nilai R yang kecil berarti bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

⁴⁸ Imam Ghazali, “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Cet IV)*”, (Semarang : Universitas Diponegoro, 2015), hal.177

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Berdirinya Kantor SAMSAT di Jawa Tengah

Sejarah berdirinya kantor SAMSAT dimulai dengan adanya forum tentang “Penataran Para Pimpinan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I se Indonesia” yang diadakan di Jakarta dari tanggal 9 hingga tanggal 17 April 1976 oleh Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Dalam Negeri, sesuai dengan surat keputusan Menteri Urusan Dalam Negeri No. 46 tahun 1976 tanggal 24 Maret 1976. Dalam forum tersebut, Brigjen V. Karamoy yang saat itu menjabat sebagai Kepala Biro Perhubungan Mabes Polri membahas tema "Peran Polri sebagai pendukung peningkatan pajak daerah, khususnya PKB dan BNBKB. Dalam hubungan harmonis antara pemerintah daerah dan Polri” Beliau memberikan rekomendasi bahwa SAMSAT digunakan untuk urusan PKB, BNBKB, SWDKLLJ dan STNK, dan DKI Jakarta sudah mengujinya selama 4 tahun (1972-1976). Dan telah terbukti dan berhasil dalam meningkatkan pendapatan daerah dan meningkatkan pelayanan masyarakat, beliau memberi sarankan agar hal ini diterapkan di seluruh Indonesia.

Dalam penataran tersebut ternyata usulan itu banyak mendapat dukungan dan persetujuan dari peserta sehingga menghasilkan suatu keputusan berupa “Usulan kepada Pemerintah khususnya Pimpinan Departemen Dalam Negeri untuk dapatnya SAMSAT PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan STNK dijadikan system pemungutan PKB dan BBNKB untuk seluruh Indonesia”. Kemudian dalam rangka melaksanakan uraian rinci dari "SKB", Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 1, diterbitkannya STNK, PKB / BBNKN, pembayaran SWDKLLJ, dan pedoman / pedoman pelaksanaan sistem manajemen terpadu. dibawah satu atap." Tanggalnya 28 Juni 1977 pada hari ke 16 1977. Kemudian, dalam rangka melaksanakan SKB tersebut secara rinci, disusun “Pedoman atau petunjuk untuk memberikan sistem pengelolaan sistem administrasi manunggal satu atap untuk penerbitan STNK, bayar PKB / BBNKN ke STKB, dan SWDKLLJ yang dituangkan dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No 16 tanggal 28 Juni 1977. Pada pelaksanaannya SAMSAT dilaksanakan di tingkat I di Jawa Tengah, ditandai dengan pembukaan kantor bersama SAMSAT di Semarang yang dilangsungkan pada tanggal 2 Desember 1977 .

4.1.2 Profil Kantor SAMSAT Pemalang

Penelitian ini dilakukan di kantor SAMSAT Pemalang dengan persetujuan dari kantor BAPENDA Provinsi Jawa Tengah. Kantor SAMSAT Pemalang beralamat di Jl. Pemuda No. 49, Mulyoharjo, Kecamatan Pemalang, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah 52313. Telepon : (0284) 321137 / email : up3adpemalang@gmail.com

kantor SAMSAT Pemalang memiliki visi dan misi sebagai berikut :

a. Visi

Terwujudnya Pelayanan Yang Prima Berbasis Teknologi Informasi Menuju Pemerintahan Yang Bersih.

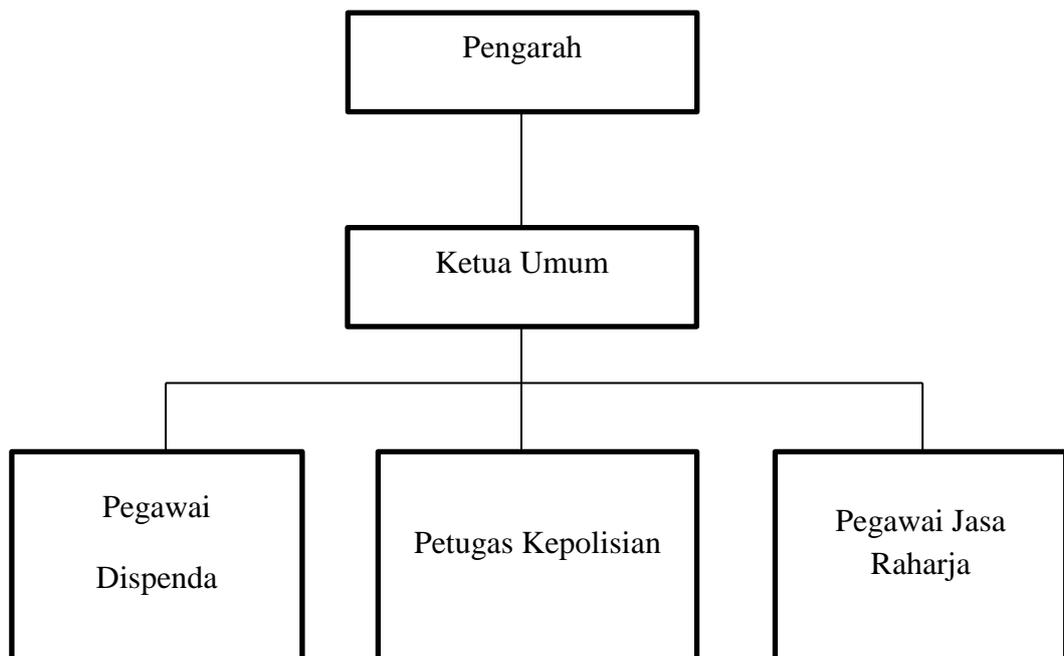
b. Misi

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat
2. Meningkatkan Sumber Daya Manusia
3. Meningkatkan Identifikasi dan Keamanan Kepemilikan Kendaraan Bermotor
4. Meningkatkan Penerimaan Daerah dan Pusat

4.1.3 Struktur Organisasi SAMSAT Pemalang

Gambar 4. 1

Struktur Organisasi SAMSAT Kabupaten Pemalang



a. Pengarah

1. Gubernur Jawa Tengah
 2. Kapolda Jawa Tengah
- b. Ketua Umum
Sekertaris Daerah Jawa Tengah
- c. Pegawai Dispenda
Pegawai Dispenda bertugas dalam :
1. Menetapkan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor
 2. Menerima PKB dan BBNKB
 3. Menyimpan data di data base komputer yang kaitanya dengan pajak kendaraan bermotor dan mengarsipkan tindisan TBKP
 4. Memelihara sarana dan prasarana SAMSAT
 5. Memberi informasi yang kaitanya dengan kendaraan bermotor
 6. Memberi laporan kepada koordinator kantor bersama SAMSAT mengenai pelayanan kantor bersama SAMSAT
- d. Petugas Kepolisian
Petugas Kepolisian di SAMSAT bertugas dalam :
1. Menerima pendaftaran dan identifikasi kendaraan bermotor
 2. Mengidentifikasi pemilik kendaraan bermotor dan memverifikasi dokumen pemilik
 3. Melakukan cek fisik kendaraan bermotor dan aspek identifikasi keselamatan
 4. Mengelola data registrasi dan rekognisi kendaraan bermotor
 5. Memberitahukan besaran pembayaran PNBPN
 6. Penerimaan pembayaran PNBPN.
 7. Menerima pembayaran PNBPN
 8. Menerbitkan STNK dan mencetak TNKB
 9. Mengesahkan dan memverifikasi STNK
 10. Mencatat operasional kendaraan yang berada di luar wilayah pendaftaran
 11. Melakukan pemblokiran dan penghapusan STNK, serta membekukan kendaraan bermotor luar provinsi kepada kepolisian setempat
 12. Mengarsipkan dokumen kendaraan bermotor
 13. Menyelenggarakan sistem informasi dan komunikasi SAMSAT

14. Membuat laporan pelaksanaan pelayanan Kantor Bersama SAMSAT kepada koordinator Kantor Bersama SAMSAT
 15. Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya kepada koordinator kantor bersama SAMSAT
- e. Pegawai Jasa Raharja
- Petugas Jasa Raharja bertugas dalam :
1. Penetapan SWDKLLJ kendaraan bermotor.
 2. Penerimaan pembayaran SWDKLLJ.
 3. Menyimpan data yang berkaitan dengan SWDKLLJ
 4. Memelihara sarana dan prasarana SAMSAT
 5. Memberi informasi yang kaitanya dengan SWDKLLJ
 6. Membuat laporan pelaksanaan pelayanan kantor Bersama SAMSAT kepada atasan masing-masing.⁴⁹

4.1.4 Sarana dan Prasarana SAMSAT Pemalang

Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor SAMSAT Pemalang untuk menunjang proses pelayanan perpajakan antara lain menjaga kebersihan dan kenyamanan kegiatan perpajakan yaitu menyediakan ruang tunggu, loket, gedung pertemuan, loket informasi, ruang pengaduan yang digunakan untuk menerima dan menyelesaikan pengaduan, ruang kendali sistem komputer, ruang koordinasi, dan petugas unit SAMSAT, ruangan khusus penyandang disabilitas, area pemeriksaan fisik kendaraan bermotor, fotokopi dan koperasi, kamar kecil atau toilet, musholla, area merokok khusus, ruangan untuk ibu menyusui, tempat bermain anak dan tempat parkir yang luas.

Di dalam setiap ruangan pelayanan SAMSAT Pemalang memberikan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak sesuai dengan standar penyediaan prasarana. Untuk menjamin kenyamanan dan terselenggaranya proses pelayanan terhadap wajib pajak dengan baik. Ruangan pelayanan yang tersedia cukup memadai dengan kursi yang cukup banyak, televisi, pendingin ruangan dan kamar mandi yang bersih. Ruang tunggu wajib pajak yang tersedia juga disediakan monitor yang digunakan untuk memperlihatkan noor

⁴⁹ Gunung Wibisono, *Paparan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tingkat Provinsi Jawa Tengah*, SAMSAT Kabupaten Pemalang.

urut antrian, dan dilengkapi dengan sistem suara sebagai pemanggil nomor urut antrian

4.1.5 Jenis Pelayanan Kantor SAMSAT Pemalang

a. Pelayanan Di dalam Gedung SAMSAT

Pelayanan yang ada di dalam gedung SAMSAT Pemalang yaitu berupa loket pembayaran pajak kendaraan bermotor, gerai SAMSAT Online, gerai pengesahan STNK dan SKPD, loket untuk pembayaran SWDKLLJ. Dan layanan cek fisik kendaraan bermotor.

b. Pelayanan Di luar Gedung SAMSAT

1) Pelayanan SAMSAT Keliling

SAMSAT keliling yaitu salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh pengelola pajak pemerintah daerah, yaitu layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara online, persetujuan STNK tahunan dan pembayaran SWDKLLJ dari satu tempat ke tempat lain. Inovasi terbaru ini dilakukan dengan cara memberikan pelayanan pajak kepada masyarakat menggunakan mobil keliling. Jadwalnya SAMSAT keliling pada umumnya dikomunikasikan kepada masyarakat melalui media sosial dan kepala desa setempat dan kepala desa. Dan program layanan SAMSAT keliling biasanya dilaksanakan di titik suatu daerah tertentu yang menjadi pusat keramaian, contohnya di pasar atau di terminal.

Layanan SAMSAT keliling menggunakan teknologi berbasis informasi ini berguna untuk mendukung fungsi pelayanan perpajakan dan pelayanan publik di bidang perpajakan di Jawa Tengah untuk mendukung terlaksananya program e-SAMSAT serta mendukung Pemerintah pusat dalam implementasi pelimpahan kewenangan.

Tujuan penyelenggaraan fasilitas dari SAMSAT Keliling yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memudahkan wajib pajak dalam proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Layanan SAMSAT juga memberikan informasi tentang berbagai layanan perpajakan. Sistem pelayanan pajak keliling dengan menggunakan kendaraan mobil keliling ini dapat mengunjungi masyarakat yang jauh dari kota.

4.2 Deskriptif Data Penelitian dan Karakteristik Responden

4.2.1 Deskriptif Data Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Peneliti menggunakan Accidental Random Sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dan pengumpulan datanya melalui pemberian kuesioner kepada siapa saja yang ditemuinya apabila sesuai dengan kriteria penelitian.

Penyebaran kuesioner dilaksanakan mulai tanggal 22 Januari 2020 sampai 22 Februari 2020, dengan metode membagikan kuesioner kepada responden melalui google form baik secara langsung maupun tidak langsung. Jumlah sample yang penulis gunakan dalam riset ini yaitu sebanyak 100 responden. Hasil yang sudah diperoleh kemudian diolah dengan program analisa data SPSS 24.

4.2.2 Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Berikut adalah profil responden berdasarkan jenis kelamin dari responden wajib pajak di kantor SAMSAT Pematang Siantar :

Tabel 4. 1

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulative Persentase
Valid	laki-laki	51	50,0	51,0	51,0
	Perempuan	49	48,0	49,0	100,0
	Total	100	98,0	100,0	
Missing	System	2	2,0		
Total		102	100,0		

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.1 menampilkan hasil riset berdasarkan jenis kelamin, dari data jenis kelamin di atas menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak

51 orang dengan presentase 50.0% dan jumlah responden perempuan sebanyak 49 orang dengan presentase 48.0% .

2. Usia

Berikut adalah profil responden berdasarkan usia dari responden wajib pajak di kantor SAMSAT Pemalang :

Tabel 4. 2

Deskripsi Responden Berdasarkan Usia Responden

		Jenis Kelamin			
		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulative Persentase
Valid	laki-laki	51	50,0	51,0	51,0
	Perempuan	49	48,0	49,0	100,0
	Total	100	98,0	100,0	
Missing	System	2	2,0		
Total		102	100,0		

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang berusia di bawah 30 tahun sebanyak 63 orang dengan presentase 61,8% , responden yang berusia 30-40 tahun sebanyak 7 orang dengan presentase 6,9%, responden yang berusia di atas 40 tahun sebanyak 30 orang dengan presentase 29,4%. Dari data diatas menunjukkan bahwa mayoritas dari responden adalah berusia di bawah 30 tahun sebanyak 63 orang dengan presentase 61,8%.

3. Tingkat Pendidikan

Deskripsi profil responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat disajikan pada tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4. 3

Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan					
		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTA/Sederajat	45	44,1	45,0	45,0
	Akademi (DI/DII/DIII)	12	11,8	12,0	57,0
	Sarjana (SI/Sederajat)	40	39,2	40,0	97,0
	Lain – lain	3	2,9	3,0	100,0
	Total	100	98,0	100,0	
Missing	System	2	2,0		
Total		102	100,0		

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui responden yang berpendidikan SLTA/Sederajat sebanyak 45 orang dengan presentase 44.1%, responden yang berpendidikan Akademi (DI/DII/DIII) sebanyak 12 orang dengan presentase 11.8%, responden yang berpendidikan sarjana (SI/Sederajat) sebanyak 40 orang dengan presentase 39.2%, dan jumlah responden yang memiliki pendidikan terakhir lain-lain sebanyak 3 orang dengan presentase 2.9%. Dari data tersebut menunjukkan mayoritas pendidikan responden adalah SLTA/ sederajat dengan jumlah 45 orang atau 44.1%

4. Penghasilan

Berikut adalah profil responden berdasarkan tingkat penghasilan dari responden wajib pajak di kantor SAMSAT Pematang :

Tabel 4. 4

Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan Responden

Penghasilan					
		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 3.000.000	51	50,0	51,0	51,0
	Rp 3.000.000 – Rp 10.000.000	32	31,4	32,0	83,0

	Rp 10.000.000 – Rp 20.000.000	6	5,9	6,0	89,0
	> Rp 20.000.000	11	10,8	11,0	100,0
	Total	100	98,0	100,0	
Missi ng	System	2	2,0		
Total		102	100,0		

Sumber : SuSumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas, responden dengan tingkat penghasilan < 3.000.000 sebanyak 51 orang dengan presentasi 50.0%, responden dengan tingkat penghasilan Rp 3.000.000 – Rp 10.000.000 sebanyak 32 orang dengan presentase 31.4%, responden dengan tingkat penghasilan Rp 10.000.000 – Rp 20.000.000 sebanyak 6 orang dengan presentase 5.9%, dan responden dengan tingkat penghasilan > Rp 20.000.000 sebanyak 11 orang dengan presentase 10.8%. Dari data di atas menunjukkan bahwa mayoritas tingkat penghasilan responden adalah < Rp 3.000.000 sebanyak 51 orang atau 50.0%.

4.3 Uji Instrumen Penelitian

4.3.1 Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan untuk menilai apakah item pertanyaan yang diujikan dalam sebuah penelitian valid atau tidak. Uji validitas dalam penelitian ini, dilakukan menggunakan program SPSS 24, dengan taraf signifikan sebesar 5% atau 0,05. Untuk menilai suatu item dikatakan valid atau tidaknya dapat melihat pada nilai R-tabel. Jika rhitung > dari rtabel maka suatu item pertanyaan dikatakan valid dan sebaliknya apabila rhitung < dari rtabel maka item pertanyaan dikatakan tidak valid. Nilai rtabel berasal dari *degree of freedom* ($df=n-2$), dimana n merupakan total sampel yang digunakan di dalam penelitian. Dapat dihitung ($df = 100-2$) = 98 dengan alpha 5% atau 0,05 didapat hasil Rtabel sebesar 0,196. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. 5

Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	No	Rtabel	Rhitung	Keterangan
----------	-----------	----	--------	---------	------------

		Soal			
Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis e-Samsat	Sosialisasi program	X1.1	0,196	0,772	Valid
	kejelasan persyaratan dan prosedur	X1.2	0,196	0,710	Valid
		X1.3	0,196	0,710	Valid
	pembayaran secara online	X1.4	0,196	0,749	Valid
		X1.5	0,196	0,614	Valid
	pemanfaatan sistem e-samsat	X1.6	0,196	0,773	Valid
		X1.7	0,196	0,442	Valid
	pembayaran melalui bank	X1.8	0,196	0,558	Valid
		X1.9	0,196	0,695	Valid
	Kualitas Pelayanan	Tangible (Bukti fisik)	X2.1	0,196	0,767
Realibility (Keandalan)		X2.2	0,196	0,733	Valid
		X2.3	0,196	0,564	Valid
Responsiveness (daya tangkap)		X2.4	0,196	0,241	Valid
		X2.5	0,196	0,231	Valid
Assurance (jaminan)		X2.6	0,196	0,678	Valid
Emphaty (empati)		X2.7	0,196	0,631	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Mengetahui pembayaran pajak tepat waktu	Y1.1	0,196	0,745	Valid
		Y1.2	0,196	0,725	Valid
	Memenuhi	Y1.3	0,196	0,774	Valid

	kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Y1.4	0,196	0,574	Valid
--	--	------	-------	-------	-------

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, dapat diketahui nilai seluruh r_{hitung} untuk semua indikator yang diujikan bernilai positif dan lebih besar dari r_{tabel} dari yang sudah ditentukan, hal ini berarti masing-masing item pertanyaan dalam 3 variabel X1, X2, Y adalah valid.

4.3.2 Uji Realibilitas

Uji Realibilitas adalah suatu uji yang digunakan untuk mengetahui konsistensi responden dalam menjawab suatu item pertanyaan kuesioner. Datab kuesioner dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Berikut adalah hasil Uji Realibilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. 6

Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Realibility Coefficient	Cronbach Alpha	Keterangan
Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis e-Samsat	9 item	0,839	Reliable
Kualitas Pelayanan	7 item	0,673	Reliable
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	4 item	0,646	Reliable

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Pada tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih dari 0,60, sehingga dapat dikatakan semua variabel (X1,X2,dan Y) adalah Reliabel.

4.3.3 Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk mengetahui deskripsi setiap variabel seperti dari nilai rata – rata (mean), median, standar deviasi, nilai maksimum, dan nilai minimum. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis e-SAMSAT (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Hasil dari uji data statistik deskriptif adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 7

Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis e-Samsat	100	23,00	45,00	35,5000	,53814	5,38141
Kualitas Pelayanan	100	20,00	35,00	27,8800	,32669	3,26685
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	100	11,00	20,00	15,6500	,26756	2,67565
Valid N (listwise)	100					

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Hasil analisis deskriptif di atas dalam penelitian ini dapat diketahui nilai rata – rata (mean), median, standar deviasi, dan nilai maksimum, nilai minimum dengan penjelasan sebagai berikut :

a. *Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis e-SAMSAT*

Hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis e-SAMSAT (X1) menunjukkan nilai rata – rata (mean)

sebesar 35,50, standar deviasi sebesar 5,3814, nilai maksimum sebesar 45, dan nilai minimum sebesar 23.

b. *Kualitas Pelayanan*

Hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel *Kualitas Pelayanan* menunjukkan nilai rata – rata (mean) sebesar 27,88, standar deviasinya sebesar 3,266, nilai maksimum sebesar 35, dan minimum sebesar 20.

c. *Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*

Hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel *Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor* menunjukkan nilai rata – rata (mean) sebesar 15,65, standar deviasinya sebesar 2,675, nilai maksimum sebesar 20, dan minimum sebesar 11.

4.3.4 Uji Asumsi Klasik

4.3.4.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menentukan data yang telah terkumpul berdistribusi normal dan diambil dari populasi yang normal. Kriteria pengukuran yang digunakan untuk menyatakan suatu data berdistribusi normal atau tidak yaitu nilai *sig* (signifikansi). Apabila nilai signifikansi <0,05 maka data residual berdistribusi tidak normal, dan sebaliknya jika nilai signifikansi > 0,05 maka data residual berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 4.8 dibawah ini :

Tabel 4. 8

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,08452746
Most Extreme Differences	Absolute	,079
	Positive	,074
	Negative	-,079
Test Statistic		,079

Asymp. Sig. (2-tailed)	,123 ^c
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	
c. Lilliefors Significance Correction.	

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.8 di atas hasil perhitungan uji normalitas menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,123 lebih besar dari 0,05 yang berarti nilai residual dalam penelitian ini berdistribusi normal.

4.3.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji model regresi apakah ditemukan korelasi antara variabel bebas atau tidak. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolonieritas di dalam sebuah regresi bisa dilihat dari nilai tolerance dan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Nilai tolerance sebesar 0,10 menunjukkan bahwa diantara variabel bebas tidak terdapat gejala multikolonieritas. Hasil uji multikolonieritas dapat dilihat pada tabel 4.9 dibawah ini :

Tabel 4. 9

Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Modernisasi Administrasi Perpajakan (X1)	.611	1,638
Kualitas Pelayanan (X2)	.611	1,638

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, menunjukan bahwa nilai tolerance Modernisasi Administrasi Perpajakan sebesar 1.000 dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,611. Kedua variabel bebas tersebut memiliki nilai tolerance lebih dari 0,10 yang berarti tidak adanya hubungan antara korelasi dan variabel. Hasil dari nilai VIF juga menunjukan angka dibawah 10, mulai dari Modernisasi Administrasi Perpajakan 1.000 dan Kualitas Pelayanan 1.638. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari gejala multikolonieritas antara variabel.

4.3.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari nilai residual suatu pengamatan ke nilai residual pengamatan lainnya. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas yaitu dengan digunakan beberapa metode, salah satunya yaitu metode uji gletser. Apabila nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual $> 0,05$ maka dapat dikatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 4.10 dibawah ini :

Tabel 4. 10

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1,599	,618		2,588	,011
	X1	-,024	,017	-,184	-1,442	,153
	X2	,003	,028	,013	,102	,919
a. Dependent Variable: RES2						

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Dari tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan berbasis e-Samsat (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,153 dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,919. Semua variabel independen memiliki nilai signifikansi diatas 0,05 hal itu berarti model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4.3.5 Analisis Regresi Berganda

Uji analisis linier berganda dengan tujuan untuk mengetahui variabel independen (bebas) dengan variabel dependen (terikat). Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 4.11 di bawah ini :

Tabel 4. 11

Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,408	,963		1,463	,147
	X1	,497	,026	1,000	18,983	,000
	X2	-,122	,043	-,149	-2,831	,006

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, uji analisis regresi linier berganda dapat menggunakan persamaan rumus dibawah ini :

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

$$Y = 1,408 + 0,497 X_1 + (-0,122 X_2) + e$$

Keterangan :

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
- X1 = Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis e-Samsat
- X2 = Kualitas Pelayanan
- a = Konstanta

e = Error (Tingkat Kesalahan)

Sehingga muncul hasil analisis regresi linier berganda sebagai berikut :

- 1) Nilai koefisien Modernisasi administrasi perpajakan berbasis e-Samsat (X1) sebesar 0,497 dengan nilai positif. Menunjukkan jika terjadi kenaikan Modernisasi administrasi perpajakan berbasis e-Samsat sebesar 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) akan meningkat sebesar 0,497 dengan asumsi variabel yang lain tetap.
- 2) Nilai koefisien kualitas pelayanan (X2) sebesar -0,122 dengan nilai negatif. Menunjukkan jika kualitas pelayanan bernilai konstan (nol) maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) adalah 0,122.

4.4 Uji Hipotesis

4.4.1 Koefisien Determinan (R^2)

Uji pengaruh determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh nilai kontribusi variabel independen modernisasi administrasi perpajakan berbasis e-Samsat (X1) dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Hasil uji pengaruh determinasi dapat dilihat pada tabel 4.12 di bawah ini :

Tabel 4. 12

Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,914 ^a	,836	,832	1,09565
a. Predictors: (Constant), X2, X1				

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Pada tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,836 atau 83%. Hasil presentase ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sebesar 83%, sisanya 17% dijelaskan oleh variabel lain yang pembahasanta tidak ada dalam penelitian ini.

4.4.2 Uji T

Uji parsial (Uji T) bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Hasil Uji parsial (Uji T) dapat dilihat pada tabel 4.13 :

Tabel 4. 13

Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,408	,963		1,463	,147
	X1	,497	,026	1,000	18,983	,000
	X2	-,122	,043	-,149	-2,831	,006

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Dari tabel 4.13 di atas, hasil uji t yang telah diolah dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Nilai variabel modernisasi administrasi perpajakan berbasis e-SAMSAT menghasilkan t_{hitung} 18,983 dimana lebih besar dari t_{tabel} (1,985) dengan nilai signifikansi 0,000 di bawah 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka dapat dikatakan variabel modernisasi administrasi perpajakan berbasis e-Samsat berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 2) Nilai variabel kualitas pelayanan menghasilkan t_{hitung} -2,831 dimana lebih besar dari t_{tabel} (1,985) dengan nilai signifikansi 0,006

di bawah 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4.4.3 Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Uji pengaruh simultan bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen modernisasi administrasi perpajakan berbasis e-samsat (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Hasil uji simultan dapat dilihat pada tabel 4.14 di bawah ini :

Tabel 4. 14

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	592,306	2	296,153	246,701	,000 ^b
	Residual	116,444	97	1,200		
	Total	708,750	99			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel X1 dan X2 adalah $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($246,701 > 3,94$) dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05 yaitu 0,000. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel modernisasi administrasi perpajakan berbasis e-Samsat (X1) dan kualitas pelayanan (X2) simultan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y).

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

4.5.1 Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis e-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara variabel modernisasi administrasi perpajakan berbasis e-SAMSAT terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan Uji T dengan nilai t_{hitung} (18,983) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,985) dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis E-Samsat berpengaruh positif, yang menandakan semua indikator penelitian berjalan dengan baik, seperti sosialisasi program, kejelasan persyaratan dan prosedur dari sistem administrasi perpajakan berbasis e-SAMSAT, kemudahan dari pembayaran secara online, pemanfaatan dari sistem e-SAMSAT, dan kemudahan wajib pajak membayar melalui bank. Hasil penelitian ini dikukuhkan dengan penelitian terdahulu oleh Chairunnisa (2018) yang menyatakan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berbasis e-SAMSAT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fiesal Arif Taruna Nugraha (2015) menjelaskan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan Ni Putu Yunita, dkk (2019) menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan dalam penelitian I Wayan Sugi A dan Ni Ketit Lely (2017) yang berjudul “*Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib pajak Pada Kepatuhan Wajib pajak*” dalam penelitian ini juga menjelaskan bahwa adanya pengaruh positif antara variabel sistem administrasi perpajakan modern dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak.

Modernisasi administrasi perpajakan merupakan bentuk dari prinsip amanah, dalam teori agensi prinsip amanah merupakan suatu turunan dari konsep akuntabilitas (Kholmi, 2012). Akuntabilitas disini bermakna dimana

organisasi yang memiliki program bermutu dan mendukung strategi dalam pencapaian visi, misi, dan tujuan organisasi yang bertanggung jawabkan secara horizontal yaitu di dunia namun akan dipertanggung jawabkan secara vertikal yaitu kepada Allah.SWT. Program bermutu bisa dibuktikan dengan adanya e-SAMSAT sebagai bentuk modernisasi atau reformasi perpajakan dalam menghadapi era revolusi industri 4.0 , dengan adanya e-SAMSAT tentunya akan semakin memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, wajib pajak juga akan merasakan transparansi dalam pembayaran tanpa adanya pungli. Dengan adanya kemudahan, keakuratan, dan transparansi di dalam modernisasi administrasi perpajakan inilah wajib pajak akan merasa bahwa seluruh petugas SAMSAT mengembang amanah dengan baik. Karena konsep amanah sesungguhnya adalah tidak hanya untuk menghasilkan kinerja yang baik di dunia melainkan mencari ridha Allah Subhana Wata'ala sebagai salah satu ibadah. Dengan adanya hal ini dapat mendukung seluruh kegiatan perpajakan agar lebih efisien dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Seperti tertuang dalam Q.S An-Nisa ayat 58 :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : “Sungguh Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh Allah maha mendengar , maha melihat.”

4.5.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan

Bermotor

Berdasarkan hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Hal ini dibuktikan dengan perhitungan uji t dengan nilai t_{hitung} (-2,831) lebih besar dari t_{tabel} (1,985) dengan nilai signifikansi 0,006 di bawah 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ni Kadek Metri

(2018), dalam penelitiannya menerangkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dan juga penelitian dari I Wayan Mustika Utama (2013) dalam penelitian ini menerangkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Ratu Rima Marfila (2019) yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Survey Pada Wajib pajak di SAMSAT Pajajaran Kota Bandung)*” yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kualitas pelayanan yang berkualitas tidak hanya mendampingi atau melayani, melainkan juga memahami, mengerti, dan merasakan. Dengan hal itu maka penyampaian yang akan sampai pada *heart share* dan memperkuat dalam *mind share* yang tentunya akan meningkatkan loyalitas seseorang (Thorik G dan Utus H, 2006). Dalam Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dalam bidang usaha maupun jasa. Jangan pernah memberikan kualitas pelayanan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan mengerahkan yang terbaik dalam setiap pelayanan yang diberikan. Hal ini seperti yang tertuang dalam Al-Qur’an surah (Al-Baqarah : 267) sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ
مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : “ Wahai orang-orang yang beriman infakanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji”

Dalam surah tersebut menerangkan bahwa Allah SWT telah memberikan rahmat dan kenikamatan yang begitu besar bagi kita, maka sebagai bentuk rasa syukur kita hendaknya saling berbuat baik dengan

memberikan infak atau sedekah kepada sesama saudara kita. Sedekah yang paling mudah adalah berupa tenaga yaitu dengan membantu dan melayani seseorang yang membutuhkan bantuan. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan menahan segala keburukan yang mungkin terjadi dalam memberikan pelayanan termasuk mencari ridha dari Allah SWT.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dari pengaruh modernisasi administrasi perpajakan berbasis e-SAMSAT dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Pemalang, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, diperoleh hasil uji t untuk variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis e-SAMSAT (X1) sebesar 18,983 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,985 yang berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (18,983 > 1,985). Menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Modernisasi Administrasi Perpajakan berbasis e-SAMSAT (X1) terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Pemalang.
2. Berdasarkan hasil uji t untuk variabel Kualitas Pelayanan (X2) diperoleh t_{hitung} sebesar -2,831 dengan nilai negatif. Nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 dengan menggunakan signifikansi (α) 0,1, maka diperoleh nilai t-tabel sebesar 1,985. Dengan demikian t_{hitung} (-2,831) > t-tabel(1,985). Menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif antara Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Pemalang.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai “Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan berbasis e-SAMSAT dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Pemalang” maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Wajib pajak
Lebih meningkatkan kesadaran serta kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Bagi Kantor SAMSAT
 - a. Dalam rangka meningkatkan kepuasan wajib pajak, kantor SAMSAT Pemalang sebaiknya meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang sudah ada, seperti diberikan genset listrik, agar ketika listrik padam kegiatan operasional tetap terkendali, dan pembenahan bus SAMSAT

keliling yang sudah rusak agar operasional SAMSAT keliling, agar semakin banyak daerah terpencil yang dijangkau oleh SAMSAT keliling.

- b. Dalam hal modernisasi administrasi perpajakan, kantor SAMSAT Pemalang memerlukan strategi sosialisasi dalam menyampaikan informasi terkait program e-SAMSAT ini agar seluruhnya bisa digunakan oleh wajib pajak kendaraan bermotor. Sistem administrasi akan terus meningkatkan apabila adanya kemudahan dan kejelasan informasi dalam program ini sudah baik

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Siti. *Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan Islami, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota BMT Anugrah Kecamatan Btang Kuis Kabupaten Deli Serdang*. Medan : UIN Sumatera Utara, 2019
- Anwar Pohan, Chairil. *Manajemen Perpajakan: Strategi Perencanaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. 2015.
- Arif Fiesal, *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor*, Bandung : Universitas Widyatama, 2015
- Arifin, Zainal. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*,. Tangerang: Aztera Publisher. 2009
- Arifin,Samsul .*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen, dan Minat Beli Pada Ranch Market*. Jakarta: Fakultas Ekonomi UNJ. 2012
- Chairunnisa. “*Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berbasis e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor*”. Skripsi. UIN Syarih Hidayatullah. 2018
- Darmawan, Deni. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.2013
- Darwin. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2010
- Dwiyanto, A. *Mengapa Pelayanan Publik? ”Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada Uuniversity Press. 2006
- Fadhilah. “*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur*” . Skripsi. UIN Sumatera Utara. 2018
- Ghazali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Cet IV)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2005
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, Semarang: Badan Penerbit-Undip. 2013
- Guspa Prabowo, Doni. *Upaya Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Semarang Timur)*. Jurnal Akuntansi Univ. Dian Nuswantoro. Semarang. 2015
- Herry Purwono,*Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Jakarta : Erlangga. 2010.
- Hidayat Nurhin, dan Dedy Purwana, *Perpajakan Teory & Praktik*. Jakarta : Rajawali Pers. 2017

- Irawan, Hasan dan Siti Khairani. *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang*. Jurnal. STIE MDP. Palembang. 2011
- Juniawan, Ambari, *Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Jakarta*, Jurnal Liquidity Vol. 3, No. 1, Januari-Juni 2014)
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT.Raja Grafindo. 2005
- Kusuma Wardani, Dewi dan Moh. Rifqi Asia, *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Yogyakarta : Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa. 2017
- Latan Hengky dan Selva Temalagi, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi menggunakan Program IBM SPSS 20.0*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Lumbantoruan, Petrus. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pemeriksaan Pajak dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada WPOP Di KPP Pratama Bandung Cibeunying)*. Jurnal. Unikom Bandung. 2013
- Mardiasmo. *Perpajakan : Edisi Revisi 2009*. Yogyakarta: CV.Andi Offset.2009
- Murti, Bhisma. *Mengembangkan Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan*, Surakarta : Universitas Sebelas Maret : 2003
- Nurhin Hidayat dan Dedy Purwana, *Perpajakan Teory & Praktik*. Jakarta : Rajawali Pers, 2017
- Nyoman Ni dan Naniek, *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*". Bali : Universitas Udayana Vol.17.3. 2016
- Rafidah. *Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah*. Volume 10, Nomor 2, Desember 2014
- Resmi, Siti. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat. 2011
- Ridha, Muhammad. *Makna Al-Kadzib Menurut Al-Qur'an (Studi Tafsir Tematik)*. Tatsqifun: Jurnal Pendidikan Agama Islam. 2018
- Siahaan, Marihot. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo. 2010
- Siregar. Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS Edisi Pertama*, Jakarta : Prenadamedia Group. 2015
- Sopiah dan Mamang Sungadji, Etta, *Perilaku Konsumen*. Andi Offset : Yogyakarta.2013

- Sugi A, I Wayan dan Ni Ketut Leli A.M. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.18.1 2017
- Sugiono, *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeth. 2009
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kauntitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta. 2008
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta. 2010
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta. 2013
- Sukrisni Agoes dan E. Trisnawati, *Akuntansi Perpajakan*, Jakarta : Salemba Empat. 2008
- Surahmad, Winarno. *Dasar dan Teknik Research*. Bandung : Tarsito. 1999
- Tjiptono F, *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing. 2005
- Untung Sukardji. *“Pajak Pertambahan Nilai”*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.2015.
- Waluyo. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat. 2011
- Widarjono, Agus. *Analisis Multivariat Terapan dengan Program SPSS, AMOS, dan SMARTPLS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN. 2015
- Yulian, R.A Vivi dan Neri Susanti, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP)*, Jurnal, FE Universitas Dehasen Bengkulu, 2013.
- Yunita Sari, Ni Putu *“Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan WPOP”*, Bali : Universitas Udayana. 2019

LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Output – SPSS Uji Validitas

A. Modernisasi administrasi perpajakan berbasis e-Samsat (X1)

Correlations											
		X 1. 1	X 1. 2	X 1. 3	X 1. 4	X 1. 5	X 1. 6	X 1. 7	X 1. 8	X 1. 9	TOTA L
X 1 .	Pearson Correlati on	1	,6 83 **	,5 30 **	,4 89 **	,4 34 **	,5 57 **	,2 30 *	,2 94 **	,3 69 **	,772**
	Sig. (2- tailed)		,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 21	,0 03	,0 00	,000
	N	10 0	100								
X 1 .	Pearson Correlati on	,6 83 **	1	,5 12 **	,4 14 **	,3 04 **	,5 15 **	,1 91	,2 21 *	,3 86 **	,710**
	Sig. (2- tailed)	,0 00		,0 00	,0 00	,0 02	,0 00	,0 57	,0 27	,0 00	,000
	N	10 0	100								
X 1 .	Pearson Correlati on	,5 30 **	,5 12 **	1	,5 15 **	,2 90 **	,5 02 **	,2 87 **	,2 47 *	,4 96 **	,710**
	Sig. (2- tailed)	,0 00	,0 00		,0 00	,0 03	,0 00	,0 04	,0 13	,0 00	,000
	N	10 0	100								
X 1	Pearson Correlati	,4 89	,4 14	,5 15	1	,4 42	,5 57	,1 60	,4 73	,5 20	,749**

.4	on	**	**	**		**	**		**	**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,13	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,34**	,304**	,290**	,442**	160**	,431**	,131*	,249*	,295**	,614**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,003	,000	,000	,093	,112	,012	,003	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	,557**	,515**	,502**	,557**	,460**	132*	,250**	,350**	,499**	,773**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,020	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	,230*	,191	,287**	,160	,131	,232*	109	,174	,174	,442**
	Sig. (2-tailed)	,021	,057	,004	,113	,193	,020	,282	,083	,083	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	,294**	,221*	,247*	,473**	,249*	,350**	,109	178**	,578**	
	Sig. (2-tailed)	,003	,027	,013	,000	,012	,000	,282	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

		0	0	0	0	0	0	0	0	0	
X 1 . 9	Pearson Correlati on	,3 69 **	,3 86 **	,4 96 **	,5 20 **	,2 95 **	,4 99 **	,1 74	,5 78 **	1	,695**
	Sig. (2- tailed)	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 03	,0 00	,0 83	,0 00		,000
	N	10 0	100								
T O T A L	Pearson Correlati on	,7 72 **	,7 10 **	,7 10 **	,7 49 **	,6 14 **	,7 73 **	,4 42 **	,5 58 **	,6 95 **	1
	Sig. (2- tailed)	,0 00									
	N	10 0	100								
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).											

B. Kaulitas Pelayanan (X2)

Correlations									
		X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	TOTAL
X1 .1	Pearson Correlation	1	,51 2**	,31 0**	,12 0	,13 2	,44 2**	,34 9**	,767**
	Sig. (2- tailed)		,00 0	,00 2	,23 4	,18 9	,00 0	,00 0	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 .2	Pearson Correlation	,51 2**	1	,35 1**	- 0,05 7	,14 5	,38 9**	,36 6**	,733**
	Sig. (2- tailed)	,00		,00	,57	,15	,00	,00	,000

	tailed)	0		0	4	0	0	0	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 .3	Pearson Correlation	,31 0**	,35 1**	1	,08 0	,14 3	,07 7	,17 1	,564**
	Sig. (2- tailed)	,00 2	,00 0		,43 1	,15 5	,44 6	,08 9	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 .4	Pearson Correlation	,12 0	- ,05 7	,08 0	1	- ,04 8	,09 6	,04 1	,241*
	Sig. (2- tailed)	,23 4	,57 4	,43 1		,63 6	,34 1	,68 4	,016
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 .5	Pearson Correlation	,13 2	,14 5	,14 3	- ,04 8	1	,07 4	- ,01 1	,231*
	Sig. (2- tailed)	,18 9	,15 0	,15 5	,63 6		,46 6	,91 0	,021
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 .6	Pearson Correlation	,44 2**	,38 9**	,07 7	,09 6	,07 4	1	,44 8**	,678**
	Sig. (2- tailed)	,00 0	,00 0	,44 6	,34 1	,46 6		,00 0	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 .7	Pearson Correlation	,34 9**	,36 6**	,17 1	,04 1	- ,01 1	,44 8**	1	,631**
	Sig. (2- tailed)	,00 0	,00 0	,08 9	,68 4	,91 0	,00 0		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
T O T	Pearson Correlation	,76 7**	,73 3**	,56 4**	,24 1*	,23 1*	,67 8**	,63 1**	1
	Sig. (2-	,00	,00	,00	,01	,02	,00	,00	

A	tailed)	0	0	0	6	1	0	0	
L	N	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).									

C. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	,442**	,557**	,160	,745**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,113	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,442**	1	,460**	,131	,725**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,193	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,557**	,460**	1	,232*	,774**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,020	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,160	,131	,232*	1	,574**
	Sig. (2-tailed)	,113	,193	,020		,000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,745**	,725**	,774**	,574**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

A. Modernisasi administrasi perpajakan berbasis e-Samsat (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,839	9

B. Kualitas Pelayanan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,673	7

C. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,646	4

Lampiran 3 Hasil Output – SPSS Uji Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis e-Samsat	100	23,00	45,00	35,5000	,53814	5,38141
Kualitas Pelayanan	100	20,00	35,00	27,8800	,32669	3,26685
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	100	11,00	20,00	15,6500	,26756	2,67565
Valid N (listwise)	100					

Lampiran 4 Hasil Output – SPSS Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,08452746
Most Extreme Differences	Absolute	,079
	Positive	,074
	Negative	-,079
Test Statistic		,079
Asymp. Sig. (2-tailed)		,123 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

B. Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Modernisasi Administrasi Perpajakan (X1)	.611	1,638
Kualitas Pelayanan (X2)	.611	1,638

C. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics
		d			

				Coefficients					
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,408	,963		1,463	,147			
	X1	,497	,026	1,000	18,983	,000	,611	1,638	
	X2	-,122	,043	-,149	-2,831	,006	,611	1,638	
a. Dependent Variable: Y									

Lampiran 5 Hasil Output – SPSS Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1,408	,963		1,463	,147
	X1	,497	,026	1,000	18,983	,000
	X2	-,122	,043	-,149	-2,831	,006
a. Dependent Variable: Y						

Lampiran 6 Hasil Output – SPSS Uji Hipotesis

A. Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			

1	(Constant)	1,408	,963		1,463	,147
	X1	,497	,026	1,000	18,983	,000
	X2	-,122	,043	-,149	-2,831	,006
a. Dependent Variable: Y						

B. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	592,306	2	296,153	246,701	,000 ^b
	Residual	116,444	97	1,200		
	Total	708,750	99			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

C. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,914 ^a	,836	,832	1,09565
a. Predictors: (Constant), X2, X1				

Lampiran 7 Data Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

REKAPITULASI : TARGET DAN PENERIMAAN PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)
 YANG DIKELOLA LANGSUNG BADAN PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH
 UNIT PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH (UPPD)
 KABUPATEN PEMALANG
 DESEMBER 2020

MODEL: DPD.01

NO	KODE REKENING	JENIS PENERIMAAN	TARGET PERUBAHAN 2020	P E N E R I M A A N			SELISIH (7-4)	%	LEBIHKURANG (7-4)	%	KET.
				SID BULAN YLL	BULAN INI	SID BULAN INI (5+6)					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
I	4.02.4.02.01.00.00.4.1.1	PAJAK DAERAH									
1	4.02.4.02.01.00.00.4.1.1.01	PAJAK KENDARAAN BERMOTOR	111.000.000.000	94.989.841.275	11.188.168.000	106.158.009.275	95,64	(4.841.990.725)	4,36		
2	4.02.4.02.01.00.00.4.1.1.03	BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR	91.575.000.000	60.301.590.500	4.839.800.000	65.141.390.500	71,13	(26.433.609.500)	28,87		
3	4.02.4.02.01.00.00.4.1.1.06	PAJAK PEMANFAATAN AIR PERMUKAAN	144.091.465	197.465.595	18.186.000	215.651.595	149,66	71.560.130	49,66		
		JUMLAH I	202.719.091.465	195.488.897.370	16.026.194.000	171.515.051.370	84,61	(31.204.040.095)	15,39		
II	4.02.4.02.01.00.00.4.1.2	RETRIBUSI DAERAH									
1	4.02.4.02.01.00.00.4.1.2.02.01	RETRIBUSI PEMAKAIAN KEKAYAAN DAERAH	97.778.900	91.648.900	6.130.000	97.778.900	100,00	-	0,00		
2	4.02.4.02.01.00.00.4.1.2.02.32.01	RTPIH									
		JUMLAH II	97.778.900	91.648.900	6.130.000	97.778.900	100,00	-	0,00		
III	4.02.4.02.01.00.00.4.1.4	PENERIMAAN LAIN - LAIN									
1	4.02.4.02.01.00.00.4.1.4.07.13	DENDASANGSI PKB	-	1.367.480.800	137.611.500	1.505.092.300	0,00	1.505.092.300	100,00		
2	4.02.4.02.01.00.00.4.1.4.07.14	DENDASANGSI BBNKB	-	122.140.150	11.752.000	133.892.150	0,00	133.892.150	100,00		
3	4.02.4.02.01.00.00.4.1.4.07.17	DENDASANGSI AP	-	-	-	-	-	-	-		
4	4.02.4.02.01.00.00.4.1.4.08.01	DENDASANGSI RETRIBUSI JASA UMUM	-	1.489.620.950	149.263.500	1.638.884.450	0,00	1.638.884.450	100,00		
		JUMLAH III	-	1.489.620.950	149.263.500	1.638.884.450	0,00	1.638.884.450	100,00		
		JUMLAH I+II+III	202.816.870.365	157.070.167.220	16.181.647.500	173.251.814.720	85,42	(29.565.055.645)	14,58		

PEMROV J.A. Pengalang, 30 Desember 2020
 KEPALA UNIT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
 KABUPATEN PEMALANG
 UPPD KABUPATEN PEMALANG
 KOTOTI BACHMANA, SH, MM
 Pembina Tingkat I
 NIP. 19630330 199203 1 008

Lampiran 8 Data Jumlah Anggaran Pada Tahun Trakhir

2020
 PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
 BPPD
 UPPD Kabupaten Pemalang

:: PAD On-Line ::

LAPORAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH
 BAGIAN BULAN : Desember 2020

(Model : DPD-088)
 TAHAPAN : 100,00%

KODE REKENING	JENIS PENDAPATAN	TARGET (PERUBAHAN)	Setoran s.d BULAN LALU	Setoran BULAN INI	Setoran s.d BULAN INI	%	SELISIH LEBIH/KURANG	%
02.01.00.00.4.1	PENDAPATAN ASLI DAERAH	202.816.870.365	157.976.167.220	16.181.647.500	173.251.814.720	85,42 %	-29.565.055.645	-14,58 %
02.01.00.00.4.1.1	PAJAK DAERAH	202.719.091.485	155.488.897.370	16.028.154.000	171.516.051.370	84,61 %	-31.204.040.095	-15,39 %
02.01.00.00.4.1.1.01	PAJAK KENDARAAN BERMOTOR	111.000.000.000	94.989.841.275	11.168.168.000	106.158.009.275	95,64 %	-4.841.990.725	-4,35 %
02.01.00.00.4.1.1.01.01	A-1 Sedan,Jeep,Station Wagon(Pribadi)	36.537.842.000	30.053.863.075	3.707.819.000	33.761.681.075	85,39 %	-5.776.160.925	-14,61 %
02.01.00.00.4.1.1.01.02	A-2 Sedan,Jeep,Station Wagon(Umum)	77.819.000	56.914.200	4.313.500	61.227.700	78,68 %	-16.591.300	-21,32 %
02.01.00.00.4.1.1.01.03	B-1 Bus,Micro Bus (Pribadi)	333.642.000	315.812.250	45.015.500	360.827.750	108,15 %	27.185.750	8,15 %
02.01.00.00.4.1.1.01.04	B-2 Bus,Micro Bus (Umum)	203.656.000	156.839.200	11.064.000	167.903.200	82,44 %	-35.752.800	-17,56 %
02.01.00.00.4.1.1.01.05	C-1 Truck,Pick Up (Pribadi)	9.722.406.000	8.288.765.825	1.108.617.500	9.397.383.325	96,66 %	-325.022.675	-3,34 %
02.01.00.00.4.1.1.01.06	C-2 Truck,Pick Up (Umum)	2.922.932.000	2.428.361.050	254.729.500	2.683.090.550	91,79 %	-239.841.450	-8,21 %
02.01.00.00.4.1.1.01.07	D Kend. Khusus Alat-alat Berat (Pribadi)	0	0	0	0	0,00 %	0	0,00 %
02.01.00.00.4.1.1.01.08	D2 Kend. Khusus Alat-Alat Berat (Umum)	0	0	0	0	0,00 %	0	0,00 %
02.01.00.00.4.1.1.01.09	E Sepeda Motor,Scooter R2 dan R3	57.734.023.000	53.203.854.325	5.980.485.000	59.184.339.325	102,51 %	1.450.316.325	2,51 %
02.01.00.00.4.1.1.01.11	A-3 Sedan,Jeep,Station Wagon (Pemerintah)	272.676.000	276.338.600	30.624.500	306.963.100	112,57 %	34.287.100	12,57 %
02.01.00.00.4.1.1.01.12	B-3 Bus,Micro Bus (Pemerintah)	32.096.000	39.516.000	646.000	40.162.000	125,12 %	8.066.000	25,12 %
02.01.00.00.4.1.1.01.13	C-3 Truck,Pick Up (Pemerintah)	76.521.000	78.242.225	10.670.500	88.912.725	116,19 %	12.391.725	16,19 %
02.01.00.00.4.1.1.01.14	E-3 Sepeda Motor,Scooter R2 dan R3 (Pemerintah)	80.572.000	91.334.525	14.164.000	105.518.525	130,96 %	24.946.525	30,96 %
02.01.00.00.4.1.1.01.15	D-3 Kend. Khusus Alat-alat berat dan Besar (Pemerintah)	5.812.000	0	0	0	0,00 %	-5.812.000	-100,00 %
02.01.00.00.4.1.1.03	BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR (PKOK)	91.575.000.000	60.301.590.500	4.839.800.000	65.141.390.500	71,13 %	-26.433.609.500	-28,87 %
02.01.00.00.4.1.1.03.01	A-1 Sedan,Jeep,Station Wagon (Pribadi)	30.121.215.000	16.041.910.000	1.184.155.000	17.226.065.000	57,19 %	-12.895.150.000	-42,81 %
02.01.00.00.4.1.1.03.02	A-2 Sedan,Jeep,Station Wagon (Umum)	30.586.000	11.782.500	510.000	12.292.500	40,19 %	-18.293.500	-59,81 %
02.01.00.00.4.1.1.03.03	B-1 Bus,Micro Bus (Pribadi)	321.186.000	99.330.000	65.940.000	165.270.000	51,46 %	-155.916.000	-48,54 %
02.01.00.00.4.1.1.03.04	B-2 Bus,Micro Bus (Umum)	484.895.000	250.296.000	531.000	280.827.000	57,92 %	-204.068.000	-42,08 %
02.01.00.00.4.1.1.03.05	C-1 Truck,Pick Up (Pribadi)	5.743.870.000	4.052.758.500	459.015.000	4.511.773.500	78,55 %	-1.232.096.500	-21,45 %
02.01.00.00.4.1.1.03.06	C-2 Truck,Pick Up (Umum)	1.502.949.000	960.547.500	75.846.000	1.036.393.500	68,96 %	-466.555.500	-31,04 %
02.01.00.00.4.1.1.03.07	D Kend. Khusus Alat-alat berat dan Besar	0	0	0	0	0,00 %	0	0,00 %
02.01.00.00.4.1.1.03.09	E Sepeda Motor,Scooter R2 dan R3	52.123.457.000	38.104.221.000	3.039.013.000	41.143.234.000	78,93 %	-10.980.223.000	-21,07 %
02.01.00.00.4.1.1.03.11	A-3 Sedan,Jeep,Station Wagon (Pemerintah)	848.754.000	479.265.000	4.960.000	484.225.000	57,05 %	-364.529.000	-42,95 %
02.01.00.00.4.1.1.03.12	B-3 Bus,Micro Bus (Pemerintah)	25.139.000	0	0	0	0,00 %	-25.139.000	-100,00 %
02.01.00.00.4.1.1.03.13	C-3 Truck,Pick Up (Pemerintah)	147.016.000	146.220.000	260.000	146.500.000	99,65 %	-516.000	-0,35 %
02.01.00.00.4.1.1.03.14	E-3 Sepeda Motor Scooter R2 dan R3 (Pemerintah)	225.033.000	125.260.000	9.550.000	134.810.000	59,91 %	-90.223.000	-40,09 %
02.01.00.00.4.1.1.03.15	D-3 Kend. Khusus Alat-alat berat dan Besar (Pemerintah)	0	0	0	0	0,00 %	0	0,00 %
02.01.00.00.4.1.1.05	PAJAK BAHAN BAKAR KENDARAAN BERMOTOR	0	0	0	0	0,00 %	0	0,00 %
02.01.00.00.4.1.1.05.01	Premium	0	0	0	0	0,00 %	0	0,00 %
02.01.00.00.4.1.1.05.02	Pertamax	0	0	0	0	0,00 %	0	0,00 %
02.01.00.00.4.1.1.05.03	Pertamax Plus	0	0	0	0	0,00 %	0	0,00 %
02.01.00.00.4.1.1.05.04	Solar	0	0	0	0	0,00 %	0	0,00 %
02.01.00.00.4.1.1.05.05	Gas	0	0	0	0	0,00 %	0	0,00 %
02.01.00.00.4.1.1.05.06	Pertamina Dex	0	0	0	0	0,00 %	0	0,00 %
02.01.00.00.4.1.1.05.07	Pertalite	0	0	0	0	0,00 %	0	0,00 %
02.01.00.00.4.1.1.05.08	Dexlite	0	0	0	0	0,00 %	0	0,00 %
02.01.00.00.4.1.1.06	PAJAK AIR PERMUKAAN	144.091.465	197.465.595	18.186.000	215.651.595	149,66 %	71.560.130	49,66 %
02.01.00.00.4.1.1.06.01	Pajak Air Permukaan (AP) Indonesia Power	0	0	0	0	0,00 %	0	0,00 %
02.01.00.00.4.1.1.06.02	Pajak Air Permukaan (AP) Umum	144.091.465	197.465.595	18.186.000	215.651.595	149,66 %	71.560.130	49,66 %
02.01.00.00.4.1.1.07	Pajak Rokok	0	0	0	0	0,00 %	0	0,00 %
02.01.00.00.4.1.1.07.01	Pajak Rokok Provinsi	0	0	0	0	0,00 %	0	0,00 %
02.01.00.00.4.1.2	RETRIBUSI DAERAH	97.778.900	91.648.900	6.130.000	97.778.900	100,00 %	0	0,00 %
02.01.00.00.4.1.2.02	RETRIBUSI JASA USAHA	97.778.900	91.648.900	6.130.000	97.778.900	100,00 %	0	0,00 %
02.01.00.00.4.1.2.02.01	Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah - Penyewaan Tanah dan Bangunan	21.343.900	21.343.900	0	21.343.900	100,00 %	0	0,00 %
02.01.00.00.4.1.2.02.01.01	Penyewaan Tanah dan Bangunan	21.343.900	21.343.900	0	21.343.900	100,00 %	0	0,00 %
02.01.00.00.4.1.2.02.01.02	Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah	76.435.000	70.305.000	6.130.000	76.435.000	100,00 %	0	0,00 %
02.01.00.00.4.1.2.02.01.01	Sewa Rumah Dinas	1.800.000	1.650.000	150.000	1.800.000	100,00 %	0	0,00 %
02.01.00.00.4.1.2.02.01.02	Sewa Gedung/Aula	12.545.000	11.785.000	810.000	12.595.000	100,00 %	0	0,00 %

KUESIONER PENELITIAN

Lampiran 9 Kuesioner Penelitian

Pengantar Penelitian

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan maksud untuk menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis *e-Samsat* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ”, maka diperlukan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Saya menyadari sepenuhnya, kuesioner ini sedikit meminta waktu aktivitas Bapak/Ibu yang sangat padat. Namun demikian dengan segala kerendahan hati peneliti memohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Saudara sepenuhnya dijamin dan jawaban tersebut semata-mata hanya diperlukan untuk kepentingan akademis.

Atas kesediaan Bapak Ibu Saudara/I dalam menjawab kuesioner ini, saya sampaikan terima kasih.

Hormat Saya

Istiqomah Fauzah

1705046015

Pertanyaan Pilihlah Pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda (√) pada salah satu angka di antara 1 s/d 5.

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

NO	Pernyataan	Skala keterangan
----	------------	------------------

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

		STS	ST	N	S	SS
Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis e-Samsat (X1)						
1.	Saya mengetahui pembayaran pajak kendaraan bermotor via <i>e-Samsat</i> melalui spanduk, media sosial dan televisi					
2.	Persyaratan dalam proses pembayaran <i>e-Samsat</i> dapat dipenuhi oleh para wajib pajak					
3.	Menurut saya proses pembayaran melalui <i>e-Samsat</i> dapat lebih memudahkan wajib pajak					
4.	Menurut saya pembayaran pajak secara online, seperti melalui Teller bank, mBanking, dan ATM, dapat memudahkan wajib pajak karena prosesnya cepat					
5.	Pembayaran pajak secara online (Teller bank, mBanking, dan ATM) lebih efisien secara waktu dan tenaga dibandingkan dengan sistem manual					
6.	Menurut saya sistem <i>e-Samsat</i> dapat mempersingkat waktu pembayaran					
7.	Menurut saya, pemanfaatan sistem <i>e-Samsat</i> mempermudah wajib pajak kendaraan bermotor dalam proses pembayaran					
8.	Menurut saya, proses pembayaran pajak melalui bank dapat mempermudah wajib pajak kendaraan bermotor					
9.	Menurut saya, proses pembayaran melalui bank merupakan salah satu bentuk modernisasi dalam hal fasilitas pelayanan					
Kualitas Pelayanan (X2)						
1.	Kantor Samsat Pemalang memiliki ruangan kantor yang bersih (bukti fisik)					
2.	Petugas pelayanan Samsat Pemalang tidak menunda-nunda pelayanan (keandalan)					

3.	Petugas pelayanan Samsat Pemalang melayani dengan cepat dan akurat (keandalan realibility)					
4.	Petugas pelayanan Samsat pemalang selalu siap melayani kebutuhan anggota (daya tanggap responsive)					
5.	Petugas pelayanan Samsat Pemalang mampu melayani setiap keluhan anggota (daya tanggap responsive)					
6.	Wajib pajak merasa aman saat berinteraksi dengan petugas pelayanan Samsat Pemalang (jaminan)					
7.	Petugas pelayanan Samsat Pemalang memahami kebutuhan anggota (empati)					
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)						
1.	Saya membayar pajak kendaraan bermotor selalu sebelum jatuh tempo					
2.	Saya tidak pernah menunggak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor					
3.	Saya mengikuti prosedur yang berlaku setiap langkah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor					
4.	Saya taat membayar denda apabila terdapat tunggakan pajak					

TABULASI DATA

Lampiran 10 Hasil Tabulasi Data Responden

a. Modernisasi administrasi perpajakan berbasis e-Samsat (X1)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	TOTAL
4	5	4	5	5	5	5	5	5	43
3	3	3	3	3	4	2	3	2	26
3	3	4	4	5	4	4	4	4	35
1	2	3	5	1	2	3	5	5	27
4	4	5	5	5	5	4	5	5	42
4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	4	5	4	5	5	4	3	40
4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
4	4	4	4	4	4	4	5	3	36
5	5	5	5	4	4	4	3	3	38
4	4	4	3	5	3	3	5	4	35
3	3	4	3	5	3	5	4	3	33
3	4	5	4	3	4	3	3	3	32
4	4	4	3	3	3	4	4	2	31
4	4	5	5	4	5	5	5	5	42
5	5	5	5	4	4	4	4	4	40
3	3	5	2	3	4	4	3	2	29
2	2	4	2	4	2	4	4	4	28
3	3	4	3	3	3	5	5	4	33
5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
5	4	5	4	2	4	4	4	3	35

2	2	4	3	3	3	4	3	4	28
3	3	4	3	3	3	5	5	4	33
5	5	5	5	4	4	4	3	3	38
2	4	4	3	1	3	4	5	4	30
2	3	3	3	4	4	4	3	3	29
3	4	4	4	2	4	1	5	5	32
4	4	4	3	4	3	4	4	3	33
5	5	4	4	3	3	4	5	5	38
3	3	3	4	4	4	4	4	3	32
4	4	4	3	4	3	4	4	3	33
4	4	4	3	2	4	2	5	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	4	2	4	4	1	3	4	30
3	3	4	2	4	4	5	4	4	33
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	3	1	4	5	3	4	32
4	4	4	2	2	3	5	3	4	31
4	2	3	4	4	3	4	5	3	32
4	3	3	4	4	5	4	5	5	37
5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
3	4	4	4	4	4	4	5	4	36
4	4	4	4	4	3	2	4	3	32
1	3	3	3	4	3	3	3	3	26
5	5	5	5	4	5	5	5	4	43
4	3	4	4	4	4	4	5	5	37
4	2	3	4	4	3	4	5	3	32
3	3	3	3	3	4	3	4	4	30
3	3	4	4	3	3	3	5	4	32
4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
5	5	5	5	5	5	1	5	5	41
4	5	5	5	5	5	2	5	5	41
4	5	5	5	5	5	2	5	5	41

2	2	3	5	5	5	5	5	3	35
5	4	4	4	4	5	5	4	4	39
3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
4	3	4	4	5	4	2	4	3	33
1	1	4	3	1	3	4	3	3	23
4	4	4	4	5	4	3	4	4	36
4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
3	4	2	2	4	3	3	3	2	26
4	4	2	3	3	4	1	5	3	29
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	4	4	4	4	3	4	4	33
4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
4	5	5	5	5	5	2	5	5	41
4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	3	4	3	3	4	4	3	4	30
5	2	5	5	5	5	3	5	5	40
4	4	5	5	5	5	5	5	5	43
5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
3	2	4	4	4	4	4	4	3	32
5	5	5	4	5	4	5	4	4	41
5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
4	4	4	5	3	3	4	3	4	34
4	4	4	4	4	3	4	5	4	36
3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
5	4	4	4	4	5	5	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	4	4	5	5	4	4	5	41
5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
3	3	4	4	3	3	2	4	4	30

4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	2	3	4	5	1	2	3	3	25
5	2	5	5	5	5	3	5	5	40
4	4	5	5	5	5	5	5	5	43
4	5	4	3	5	5	5	5	5	41
4	4	5	4	4	3	5	5	4	38
5	5	5	5	3	5	5	5	5	43
4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
5	4	4	5	5	4	4	5	5	41

b. Kualitas Pelayanan (X2)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	TOTAL
4	4	4	5	4	4	5	30
3	3	3	4	4	3	4	24
4	3	4	5	4	3	4	27
5	5	5	5	4	4	4	32
4	5	5	4	4	5	5	32
4	4	4	4	5	4	4	29
4	4	4	5	4	4	4	29
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	5	35
3	4	3	4	4	5	4	27
2	3	3	4	4	1	3	20
5	5	5	5	4	5	5	34
4	4	5	4	3	4	5	29
4	5	4	5	4	5	4	31
3	3	4	5	4	5	4	28
3	1	3	5	4	3	3	22
4	5	5	4	4	5	5	32
4	4	4	4	4	4	3	27
3	4	3	5	3	3	4	25
3	5	3	5	3	4	5	28

5	5	4	4	5	5	5	33
5	5	4	4	4	5	4	31
3	4	4	5	4	3	5	28
4	5	5	4	4	4	5	31
5	4	3	3	4	5	4	28
5	5	2	3	4	5	4	28
4	4	5	5	4	3	5	30
4	4	4	4	4	3	4	27
5	5	4	5	4	5	5	33
3	1	3	5	4	3	3	22
4	4	1	4	4	4	4	25
2	4	3	4	4	3	4	24
5	5	5	4	4	5	5	33
4	4	3	5	4	4	2	26
5	5	4	4	5	4	5	32
3	3	3	4	4	3	3	23
3	4	3	4	4	4	3	25
2	4	3	4	4	4	4	25
3	3	3	4	4	3	3	23
3	4	4	4	4	5	4	28
5	5	4	5	4	5	4	32
5	5	5	5	4	5	5	34
4	4	3	4	5	4	4	28
4	4	5	4	4	3	3	27
3	4	3	4	4	4	4	26
5	4	5	4	4	5	5	32
5	3	4	5	4	5	5	31
4	4	4	5	4	3	4	28
3	4	3	4	4	1	4	23
3	2	3	5	4	4	4	25
5	4	5	4	4	5	5	32
4	4	3	4	4	4	3	26

3	4	3	4	4	4	4	26
3	3	4	5	4	3	3	25
5	4	4	4	4	2	3	26
4	4	4	4	4	4	5	29
5	4	5	5	4	5	5	33
5	5	2	5	4	5	4	30
5	5	2	5	4	5	4	30
2	4	2	4	4	5	5	26
2	5	5	4	5	3	4	28
3	3	3	4	4	4	4	25
2	2	4	5	4	4	3	24
1	3	3	4	4	4	2	21
3	2	3	4	4	3	4	23
4	4	4	4	4	2	4	26
3	4	5	3	4	4	4	27
2	2	3	5	4	4	4	24
3	3	2	5	4	3	5	25
4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	3	4	4	3	4	25
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	2	5	4	5	4	30
4	4	4	5	4	3	3	27
4	2	2	4	4	5	5	26
4	4	4	4	4	3	3	26
4	4	4	5	4	4	5	30
4	4	3	5	4	5	4	29
4	4	5	5	4	4	3	29
3	4	4	4	4	2	2	23
3	4	2	4	4	5	5	27
4	4	5	5	5	4	3	30
3	3	3	4	4	3	4	24
4	3	4	5	4	3	2	25

4	3	3	4	4	3	5	26
5	5	4	4	4	4	5	31
2	5	5	4	4	3	4	27
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	4	4	4	4	4	30
4	5	4	5	4	5	5	32
2	3	3	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	5	29
3	3	4	4	4	3	3	24
4	4	4	5	4	4	5	30
4	4	3	5	4	5	4	29
5	5	5	5	4	5	5	34
4	4	4	4	4	5	4	29
4	5	4	5	5	4	4	31
5	4	5	4	4	5	4	31
4	5	5	4	4	4	4	30

c. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Total Y1
5	5	5	5	20
3	3	4	2	12
4	5	4	4	17
5	1	2	3	11
5	5	5	4	19
4	4	3	4	15
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	4	4	4	17
3	4	3	3	13
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19

5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
3	5	3	3	14
3	5	3	5	16
4	3	4	3	14
3	3	3	4	13
5	4	5	5	19
5	4	4	4	17
2	3	4	4	13
2	4	2	4	12
3	3	3	5	14
4	4	4	5	17
4	2	4	4	14
3	3	3	4	13
3	3	3	5	14
5	4	4	4	17
3	1	3	4	11
3	4	4	4	15
4	2	4	1	11
3	4	3	4	14
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
3	4	3	4	14
3	2	4	2	11
3	3	3	3	12
2	4	4	1	11
2	4	4	5	15
5	5	5	5	20
3	1	4	5	13
2	2	3	5	12
4	4	3	4	15

4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	3	2	13
3	4	3	3	13
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
3	3	4	3	13
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
5	5	5	1	16
5	5	5	2	17
5	5	5	2	17
5	5	5	5	20
4	4	5	5	18
3	3	3	3	12
3	3	3	4	13
4	5	4	2	15
3	1	3	4	11
4	5	4	3	16
3	4	4	4	15
2	4	3	3	12
3	3	4	1	11
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	5	4	4	17
5	5	5	2	17
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
3	3	4	4	14
5	5	5	3	18

5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
5	3	3	4	15
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
4	5	5	4	18
5	5	5	5	20
4	3	3	2	12
4	4	4	4	16
4	5	1	2	12
5	5	5	3	18
5	5	5	5	20
3	5	5	5	18
4	4	3	5	16
5	3	5	5	18
5	4	5	4	18
5	5	4	4	18

SURAT IZIN RISET

Lampiran 11 Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH BADAN PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH

JL. Pemuda No. 1 Telp. (024) 3515514, Fax. (024) 3541673, 3555704
SEMARANG 50142

Semarang, 5 April 2021

Nomor : 070 / 6425
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Pemberian Ijin Riset/Penelitian.

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Walisongo

di -
SEMARANG

Menunjuk surat Saudara nomor 931/Un.10.5/D1/PG.00.00/03/2021 hal Permohonan Ijin Riset/Penelitian, bersama ini disampaikan bahwa Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah pada prinsipnya memberikan ijin untuk melaksanakan riset/penelitian pada periode April 2021 di UPPD Kabupaten Pemalang, dengan data mahasiswa sebagai berikut :

Nama : ISTIQOMAH FAUZH
N I M : 1705046015
Judul : PENGARUH MODERENISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN BERBASIS E-SAMSAT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Setelah melaksanakan riset/penelitian wajib menyerahkan hasil laporan kepada Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Demikian untuk menjadikan maklum.

a.n. KEPALA BADAN PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH



Tembusan:

1. Kepala BAPENDA Provinsi Jawa Tengah;
2. Kepala UPPD Kabupaten Pemalang.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup

Bahwa yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama lengkap : Istiqomah Fauzah
Tempat, Tanggal Lahir : Pemalang, 11 Desember 1998
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Ds. Pelutan RT 01 Rw 09 Kec/Kab Pemalang, Jawa Tengah.
Nomor telepon/ HP : - / 088216279829
Email : istiqomahfauzah27@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

- | | |
|----------------------------|-------------------|
| 1. TK AISYAH PELUTAN | Tahun 2004 – 2005 |
| 2. SDN 14 Pelutan Pemalang | Tahun 2005 -2011 |
| 3. SMP N 2 Pemalang | Tahun 2011 – 2014 |
| 4. SMA N 3 Pemalang | Tahun 2014 – 2017 |
| 5. UIN Walisongo Semarang | Tahun 2017 – 2021 |

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Kounitas Bisnis UIN Walisongo Semarang
2. Tax Center UIN Walisongo Semarang

Demikian riwayat hidup ini, saya buat dengan sebenar – benarnya untuk di gunakan sebagaimana mestinya.

Semarang. 24 Mei 2021



Istiqomah Fauzah