

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara yang berkembang terus menerus melaksanakan pembangunan nasional guna untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya perkembangan kemajuan pembangunan, pemerintah membutuhkan biaya yang tidak sedikit jumlahnya untuk meningkatkan pembangunan tersebut. Seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri, dana yang dibutuhkan juga semakin meningkat. Salah satu sumber dana pemerintah adalah dari sumber pajak.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang penting selain penerimaan lainnya yaitu Penerimaan Negara Bukan Pajak. Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 ialah kontribusi wajib pajak 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. Maka dari itu, pemerintah berupaya secara terus menerus untuk meningkatkan target penerimaan negara dari sumber pajak. Tanpa adanya pajak, sebagian besar kegiatan Negara sulit untuk dapat dilaksanakan.

Penelitian ini juga dilatar belakangi untuk mengetahui seberapa jauh masyarakat patuh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan wajib di Indonesia sudah lama menjadi permasalahan di dalam pemerintah, pasalnya tingkat kepatuhan wajib di Indonesia masih rendah tercermin dari *tax*

ratio yang rendah dalam beberapa tahun terakhir. Peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara bertanggung jawab dan jujur dapat mendukung meningkatnya penerimaan daerah dari pajak, dengan adanya wajib pajak memahami pentingnya pajak untuk pembangunan daerah diharapkan meningkatnya kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

Menurut Suyanto dkk (2016:23) pajak memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia karena pajak merupakan sumber utama bagi Negara Indonesia untuk mendanai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Semakin banyak yang sadar akan pentingnya membayar pajak maka semakin banyak pula infrastruktur dan fasilitas umum yang dibangun.

Program samsat corner adalah salah satu faktor untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya langkah mudah untuk membayar pajak. Program Samsat Corner merupakan salah satu upaya Dinas Pendapatan Daerah untuk mempermudah masyarakat melakukan pengesahan STNK, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) yang berada ditempat-tempat yang ramai seperti dipusat pembelanjaan dan supermarket. Program samsat corner merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak. Pelayanan Samsat Corner mampu memberikan pelayanan yang tepat, cepat, efektif dan efisien kepada Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya (Fitriani dkk., 2014:2). Semakin baiknya program samsat corner, semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Faktor selain program samsat corner, Samsat Keliling juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Samsat keliling merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Tujuan adanya dioperasikan samsat keliling ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Pelayanan yang diberikan oleh layanan pembayaran Pajak Kendaraan online, pengesahan STNK tahunan dan pembayaran SWDKLLJ. Masyarakat semakin patuh membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dikarenakan dengan adanya kemudahan dalam prosedur pembayaran dan kecepatan serta ketetapan juga kemudahan pelayanan.

Faktor ketiga penyebab kepatuhan wajib pajak adalah kepuasan wajib pajak. Menurut Umar (2015:32) kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang di terima dengan harapannya. Kepuasan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pajak dipenuhi (Tika, 2015:45). Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak.

Dalam pelaksanaannya pelayanan Program SAMSAT Corner dan SAMSAT Keliling ini masih menjumpai beberapa kendala, seperti sarana prasarana yang belum memberikan kepuasan. Dari masalah tersebut pemerintah harus mampu mensiasati keterbatasan tersebut agar tetap dapat memberikan pelayanan yang prima. Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Dwipandaya dkk.,(2017) yaitu Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam

Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Variabel yang terkait pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu, Program Samsat Corner, Samsat Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian ini dilakukan kembali dengan tujuan untuk mengetahui apakah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat dipengaruhi oleh Program Samsat Corner, Samsat Keliling dan Kepuasan wajib Pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu lokasi penelitian sebelumnya berada di Denpasar dan penelitian sekarang berada di Kabupaten Rokan Hulu.

Wilayah SAMSAT keliling di Kabupaten Rokan Hulu tersebut antara lain, untuk hari Senin samsat keliling beroperasi di kantor Camat Tandun, Selasa beroperasi di Pasar Bangun Jaya Tambusai Utara, untuk hari Rabu kita beroperasi di Puskesmas Rambah Samo II SKPA, dan pada hari Kamis beroperasi di Pasar Kamis DU F Tanjung Medan Tambusai Utara, untuk hari Jumat di Balai Desa DK 3 Pasir jaya Rambah Hilir dan pada hari Sabtu di Kantor Camat Muara Rumbai. Kepala UPT Samsat Pasir Pangaraian, selama kurun waktu enam bulan beroperasinya Samsat Keliling di Kabupaten Rohul, sudah melayani wajib pajak sejumlah 1.085 orang pemilik kendaraan bermotor, baik itu sepeda motor dan mobil. Dari sejumlah 1.085 wajib pajak tersebut, Dipenda Provinsi Riau melalui UPT Samsat Pasir Pangaraian berhasil merealisasikan pendapatan dari sektor pajak kendaraan bermotor sejumlah Rp799.545.915,-.

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku (Ilhamsyah dkk., 2016:12). Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung

juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak (Mutia, 2014:10). Faktor yang penting bagi peningkatan penerimaan pajak adalah kepatuhan wajib pajak, maka perlu adanya kajian secara intensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu membayar pajak kendaraan bermotor.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak daerah yang memberikan kontribusi yang cukup besar untuk meningkatkan pendapatan asli daerah lain (Dwipayana et al., 2017:21). PKB digunakan untuk membiayai pembangunan daerah kabupaten. Instansi yang menangani pembayaran PKB adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerja sama tiga instansi terkait, yaitu Dispenda Kabupaten Rokan Hulu, Kepolisian RI, dan Asuransi Jasa Raharja (Hartana & Merkusiwati, 2018). SAMSAT Rokan Hulu merupakan tempat pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi wajib pajak di Kabupaten Rokan Hulu. Menurut Kepala Bidang Pajak Daerah Dispenda Kabupaten Rokan Hulu mengatakan kepatuhan membayar pajak warga Kabupaten Rokan Hulu baru mencapai 70% untuk itu, Bapeda Kabupaten Rokan Hulu akan meningkatkan kepatuhan membayar pajak ditahun 2022 bisa mencapai 75% dari seluruh Wajib Pajak (WP) yang ada di Kabupaten Rokan Hulu. “Kepatuhan membayar pajak memang belum begitu tinggi sehingga sosialisasi terus kami lakukan agar masyarakat tahu pentingnya bayar pajak (www.kompas.com). Berdasarkan hasil yang ada maka dari itu perlu adanya usaha yang dapat meningkatkan penerimaan pajak disuatu daerah, terutama kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Rokan Hulu. Selama 3 tahun terakhir yaitu

tahun 2019-2021 jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Rokan Hulu mengalami peningkatan. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan Bermotor yang Tercatat Di Kabupaten Rokan Hulu
Tahun 2019-2021

Jenis Kendaraan	Tahun		
	2019	2020	2021
Mobil penumpang	18.909	20.442	20.567
Bus	209	207	232
Mobil barang	13.627	15.372	16.897
Sepeda motor	220.315	227.329	229.210
Ransus	26	19	23
Total	253.086	263.369	266.929

Sumber: Samsat Kabupaten Rokan Hulu, 2022

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2019-2021 mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tahun 2019 total jumlah kendaraan bermotor sebanyak 253.086 unit kendaraan, kemudian tahun 2020 total jumlah kendaraan bermotor meningkat sebesar 10.283 unit kendaraan menjadi 263.369 unit kendaraan, begitu juga di tahun 2021, total jumlah kendaraan bermotor kembali meningkat sebesar 3.560 unit kendaraan menjadi 266.929 unit kendaraan. Semakin tinggi jumlah kendaraan bermotor yang beredar menyebabkan semakin meningkatnya jumlah wajib pajak dan penerimaan PKB di Kabupaten Rokan Hulu. Namun, berdasarkan fenomena yang terjadi saat ini dan didukung data yang ada jumlah tunggakan PKB di Kabupaten Rokan Hulu mengalami peningkatan. Hal tersebut membuat penelitian dengan topik kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Rokan Hulu menarik untuk diteliti.

Tabel 1.2
Jumlah Target, Penerimaan, dan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor
pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2019- 2021

Tahun	Target (Rp)	Penerimaan (Rp)	Persentase (Rp)	Tunggakan (Rp)
2019	45.143.070.554	52.555.045.307	112,11%	4.587.937.900
2020	52.890.320.933	61.398.402.350	112,68%	4.594.236.200
2021	58.976.336.213	67.412.378.165	110,88%	6.985.387.600

Sumber: Samsat Kabupaten Rokan Hulu, 2022

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Rokan Hulu tahun 2019-2021 mengalami peningkatan yang signifikan. Hal tersebut menunjukkan masih rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Proses pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Rokan Hulu masih terkait dengan tunggakan pajak kendaraan bermotor (rohul.tribunnews.com). Kepatuhan dan ketaatan masyarakat terhadap produk hukum tidak lagi dijadikan sebagai landasan berpikir yang rasional, dan dikuatirkan akan membawa konsekuensi terhadap sikap dan perilaku para pemakai jalan yang destruktif. Pemahaman masyarakat terhadap kepengurusan STNK, nampaknya belum semuanya mengerti dan memahami secara prosedural, bahkan untuk mendapatkannya banyak yang menggunakan jalur pintas. Tindakan yang demikian akan memberikan dampak meluasnya praktek-praktek yang melanggar etika birokrasi.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, dalam pelaksanaannya pelayanan Program SAMSAT Keliling ini masih menjumpai beberapa kendala, seperti:

1. Sarana prasarana yang belum memadai bagi wajib pajak.
 2. Waktu pelayanan di SAMSAT Keliling tidak menentu kadang hanya melayani sampai pukul 12.00 WIB, kadang sampai pukul 13.00 WIB.
- Pelaksanaan evaluasi kinerja petugas.

3. Pengawasan terhadap pelaksanaan tugas oleh pegawai tidak dilaksanakan setiap hari.

Pada beberapa kali observasi dan wawancara kepada para petugas tentang kemampuan dalam menggunakan alat-alat bantu yang tersedia, peneliti melihat mereka sudah menguasai alat-alat tersebut dan memfungsikannya dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan petugas yang sudah mahir mengoperasikan alat kerja kantor seperti komputer untuk server, komputer klien, monitor CCTV, scanner, lampu UV, speaker. Berdasarkan wawancara dan observasi peneliti yang dilakukan dalam melihat kualitas pelayanan sesuai dengan keandalan pegawai sudah dapat disimpulkan bahwa sejauh ini petugas di SAMSAT Keliling sudah berupaya untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Permasalahan dari segi kepuasan wajib pajak berupa kurang puas nya wajib pajak pada pelayanan pengurusan dalam pepanjangan STNK di SAMSAT Kabupaten Rokan Hulu karena belum sepenuhnya sesuai harapan para pemohon/wajib pajak. Lambatnya prosedur pelayanan serta komitmen aparat dalam melakukan pelayanan di Samsat kurang mencerminkan keadilan dan transparansi. Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memecahkan permasalahan yang sering terjadi di organisasi publik, maka dibutuhkan suatu strategi program samsat corner, samsat keliling, dan kepuasan wajib pajak supaya pelayanan menjajadi lebih baik.

Berdasarkan latar belakang, penelitian ini akan mengangkat pembahasan mengenai **“PENGARUH PROGRAM SAMSAT CORNER, SAMSAT KELILING, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN ROKAN HULU”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh Program Samsat Corner terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor di Kabupaten Rokan Hulu?
2. Bagaimanakah pengaruh Program Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor di Kabupaten Rokan Hulu?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor di Kabupaten Rokan Hulu?
4. Bagaimanakah pengaruh Program Samat Corner, Samsat Keliling dan kepuasan wajib pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor di Kabupaten Rokan Hulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Program Samsat Corner terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor di Kabupaten Rokan Hulu.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Program Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor di Kabupaten Rokan Hulu.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor di Kabupaten Rokan Hulu.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Program Samat Corner, Samsat Keliling dan kepuasan wajib pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor di Kabupaten Rokan Hulu.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai peran dan pentingnya pajak khususnya pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi pemerintah dan pihak terkait lainnya

Dengan adanya penelitian ini maka bisa dijadikan masukan untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di masa yang akan datang.

3. Bagi masyarakat

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pentingnya pajak dan kontribusinya khususnya PKB terhadap pendapatan daerah dan pembangunan daerah, sehingga masyarakat sadar dan patuh terhadap hukum pajak dan tidak lalai lagi dalam membayar pajak yang sudah menjadi kewajibannya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam menganalisa skripsi ini maka dirumuskan sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dikemukakan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.

Pada bab ini disajikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan fakta dan kasus yang sedang dibahas, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka konseptual dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam berisikan tentang ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional, instrument penelitian dan teknik pengumpulan data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini data atau informasi hasil penelitian diolah, dianalisis, ditafsirkan, sehingga dapat menjawab permasalahan dan tujuan yang telah dikemukakan dahulu.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI , KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Pajak

Indonesia merupakan salah satu negara yang sedang mengalami perkembangan diberbagai bidang. Hal tersebut terlihat pada pembangunan nasional yang tidak hanya dilakukan di perkotaan saja, namun sudah sampai pada berbagai pelosok daerah di Indonesia. Adapun pengertian pajak menurut Undang-Undang yang tertera pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No 6 Tahun 1983 sebagaimana telah disempurnakan terakhir dengan Undang-Undang No 28 Tahun 2007 adalah “kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Menurut Mardiasmo (2019:1) pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra Prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan menurut Pandiangan (2018:2) pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Menurut Djajadiningrat (2019:15) bahwa pajak adalah sebagai suatu kewajiban

menyerahkan aset sebagai dari kekayaan ke kas Negara yang di sebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang di tetapkan pemerintah serta dapat di pakasakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Dari beberapa definisi tentang pajak terdapat persamaan pandangan atau prinsip mengenai pajak. Perbedaan mengenai kedua definisi tersebut hanya pada penggunaan gaya bahasa atau kalimatnya saja. Kedua pendapat tersebut mempunyai unsur-unsur sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan Undang-undang.
2. Tidak ada timbal jasa (Kontraprestasi) secara langsung.
3. Dapat dipaksakan.
4. Hasilnya untuk membiayai pembangunan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dan tidak mendapatkan prestasi-prestasi kembali yang secara langsung dapat ditunjuk. Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang mempunyai dua fungsi (Mardiasmo 2014:1), yaitu :

1. Fungsi anggaran (*budgetair*) sebagai sumber dana bagi pemerintah, untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi mengatur (*regulerend*) sebagai alat pengatur atau melaksanakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi.

2.1.2 Pengertian Program SAMSAT Corner

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya langkah mudah untuk membayar pajak dimana dalam hal ini seperti layanan SAMSAT Corner. SAMSAT Corner merupakan salah satu upaya Dinas Pendapatan Daerah untuk mempermudah masyarakat dalam hal pengesahan STNK, Pembayaran PKB, dan SWDKLLJ yang berada ditempat-tempat ramai seperti dipusat perbelanjaan dan supermarket.

Pengembangan SAMSAT Corner ini di latar belakang dengan semangat reformasi birokrasi yang mencoba mengakomodir tuntutan dari masyarakat pemilik kendaraan, banyaknya calo atau perantara yang menghadang menawarkan jasa pengurusan setiap masuk kedalam SAMSAT dan berbagai ancaman dipersulit serta kesan dari birokrasi yang berbelit-belit sudah menghantui masyarakat pemilik kendaraan sebelum melakukan proses di SAMSAT. Program SAMSAT Corner memang merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, dalam eksposenya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang tepat, cepat, efektif, dan efisien dalam rangka pembayaran pajak kendaraan yang oleh setiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahunnya. Semakin baiknya program SAMSAT Corner, semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Menurut Pahmi Amri (2017:2) program SAMSAT Corner memang merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, dalam eksposnya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan murah dalam rangka pembayaran pajak kendaraan yang oleh setiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahun.

SAMSAT Corner merupakan salah satu layanan yang berada diluar kantor dan berguna untuk mempermudah masyarakat dalam hal pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ (Makmur, 2017:7). Layanan SAMSAT Corner dilakukan di pusat keramaian seperti pusat perbelanjaan dan supermarket dengan menyasar masyarakat yang mempunyai kesibukan di pagi hari dapat melakukan pembayaran SAMSAT sambil berbelanja kebutuhan hariannya. Program SAMSAT Corner mampu memberikan pelayanan yang tepat, cepat, efektif dan efisien kepada Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya (Fitranti dkk., 2014).

2.1.2.1 Tujuan Pelayanan Samsat Corner

Adapun Tujuan pelayanan Samsat Corner menurut Ali et al., (2019:2) yaitu:

1. Memberikan alternatif pilihan pelayanan bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran PKB dan SWDKLLJ serta pengesahan STNK tanpa terikat dengan tempat tinggal (domisili).
2. Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, transparan dan akurat kepada Wajib Pajak.
3. Menghemat waktu, biaya dan tenaga dalam pelaksanaan pembayaran PKB, SWDKLLJ dan pengesahan STNK.

2.1.2.2 Indikator Pelayanan Samsat Corner

Menurut Makmur (2017:7-9) mengungkapkan bahwa indikator efektifitas Pelayanan Samsat Corner dilihat dari beberapa segi kriteria, sebagai berikut:

1. Tepat

Jam operasional petugas Program Samsat Corner yang selalu disiplin.

2. Cepat

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau rumit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

3. Efektif

Waktu yang digunakan wajib pajak lebih cepat dalam membayar pajak karena lokasi pembayaran pajak yang strategis serta dapat meminimalisir calo.

4. Efisien

Tata cara pembayaran pajak lebih mudah dan wajib pajak akan mudah dalam membayarkan pajaknya.

SAMSAT Corner adalah salah satu upaya dari Dispenda untuk mempermudah masyarakat dalam hal pengesahan STNK, Pembayaran PKB, dan SWDKLLJ yang berada ditempat-tempat ramai seperti dipusat perbelanjaan dan supermarket. Pelayanan SAMSAT Corner mampu memberikan pelayanan yang tepat, cepat, efektif dan efisien kepada Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya (Fitranti dkk., 2014). Menurut Wardani (2017:111) dalam penelitiannya menggunakan indikator Program Samsat Corner sebagai berikut:

1. Cepat

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau rumit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Efektif

Adalah waktu yang digunakan wajib pajak lebih cepat dalam membayar pajak. Penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. Mudah

Adalah wajib pajak akan mudah dalam membayarkan pajaknya.

4. Aman

Proses dan pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Menurut Dwipayana dkk (2017:3) dalam jurnalnya mengemukakan indikator Program Samsat Corner sebagai berikut:

1. Cepat

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau rumit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Tepat

Jam operasional petugas Program Samsat Corner yang selalu disiplin.

3. Mudah

Wajib pajak akan mudah dalam membayarkan pajaknya tidak berbelit-belit dalam birokrasi administrasi.

4. Murah

Tidak ada calo atau perantara yang menghadang menawarkan jasa pengurusan

2.1.3 Pengertian SAMSAT Keliling

SAMSAT Keliling merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Tujuan dioperasikan SAMSAT keliling ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB. Pelayanan yang diberikan SAMSAT keliling ini adalah layanan pembayaran PKB online, pengesahan STNK tahunan dan pembayaran SWDKLLJ. Layanan samsat keliling adalah layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan samsat induk. (Dwipayana dkk, 2017:3).

SAMSAT Keliling adalah sistem pelayanan samsat yang mengurus pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) dengan menggunakan kendaraan bermotor dalam hal ini kendaraan yang dimaksud adalah mobil yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya.

Menurut Rohemah, dkk. (2013), SAMSAT keliling adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lain. SAMSAT keliling adalah layanan SAMSAT yang langsung bersentuhan dengan masyarakat atau sistem jemput bola (www.poskotanews.com). Samsat Keliling adalah jenis layanan samsat yang dilakukan secara mobile dengan berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain berdasarkan jadwal waktu dan tempat yang telah ditentukan.

Menurut Wardani (2017:2), SAMSAT keliling adalah layanan berupa pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan aktivitasnya menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya, yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor sehingga wajib pajak lebih taat dalam mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan SAMSAT keliling adalah penerapan layanan yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT untuk wajib pajak dalam pembayaran PKBnya yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lain dengan sistem jemput bola. Layanan yang diberikan berupa pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

2.1.3.1 Manfaat Program SAMSAT Keliling

Adapun manfaat dari Samsat Keliling menurut Ali et al., (2019:2) yaitu:

1. Memberikan kemudahan kepada masyarakat (wajib pajak) dalam pengurusan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.
2. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak yang berdomisili jauh dari samsat induk sehingga dapat mengurangi biaya transportasi.

2.1.3.2 Indikator Implementasi SAMSAT Keliling

Menurut Wardani (2017:2), indikator dari kualitas pelayanan SAMSAT keliling adalah sebagai berikut.

1. Pendataan lebih terkontrol

Adalah pendataan pada wajib pajak akan lebih mudah untuk KB SAMSAT.

2. Kemudahan dalam membayar pajak

Adalah wajib pajak akan mudah dalam membayarkan pajaknya.

3. Minat wajib pajak

Adalah kemauan pada wajib pajak secara sukarela untuk membayar pajak.

4. Menghemat waktu

Adalah waktu yang digunakan wajib pajak lebih cepat dalam membayar pajak.

5. Kualitas pelayanan

Adalah seberapa besar layanan yang diberikan seseorang kepada wajib pajak saat membayar pajak.

6. Letak wilayah

Adalah suatu tempat yang digunakan untuk lokasi pembayaran pajak.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatus Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik berkaitan dengan pelayan SAMSAT Keliling yaitu:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau rumit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

2. Kejelasan

Yang termasuk dalam kejelasan antara lain:

a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik

b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan masalah dalam pelaksanaan pelayanan publik.

2.1.4 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan atau dalam bahasa asingnya *satisfaction* berasal dari bahasa latin, yaitu *satis* yang berarti cukup, dan *facere* yang berarti melakukan. Kepuasan pelayanan berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004 yaitu “hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Kepuasan menurut Awaluddin, dkk (2017:12) adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang di terima dengan harapannya. Kepuasan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan wajib pajak dipenuhi (Astia, 2015:23).

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak. Menurut Umar (2015:65) kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang di terima dengan harapannya. Kepuasan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan wajib pajak dipenuhi (Astia, 2015:15). Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak.

Kepuasan wajib pajak adalah persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak (Suseno & Sani, 2018:34). Tjiptono (2013:54) mendefinisikan kepuasan konsumen (wajib pajak) sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi pengalaman konsumen (wajib pajak) atas pelayanan yang diterima dari perusahaan (kantor pelayanan pajak). Kotler dkk. (2014:21) mendefinisikan kepuasan konsumen (wajib pajak) sebagai sejauh mana anggapan kinerja perusahaan (kantor pelayanan pajak) memenuhi harapan konsumen (wajib pajak). Bila kinerja layanan lebih rendah daripada harapan konsumen (wajib pajak), maka konsumen (wajib pajak) tidak puas, bila kinerja sesuai atau melebihi harapan konsumen (wajib pajak), maka konsumen (wajib pajak) merasa puas.

Berdasarkan beberapa definisi kepuasan konsumen (wajib pajak) di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan akan tercapai pada saat harapan konsumen (wajib pajak) sesuai dengan kenyataan yang didapatkannya. Sedangkan kepuasan konsumen (wajib pajak) akan memperkuat sikap terhadap layanan dimana kemungkinan besar konsumen (wajib pajak) akan mengharapkan kembali layanan yang sama.

Dari definisi kepuasan konsumen (wajib pajak) di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya kepuasan konsumen (wajib pajak) merupakan suatu hal yang prinsipil yang harus dipenuhi oleh perusahaan (kantor pelayanan pajak) dalam proses mempertahankan konsumen (wajib pajak) dan membentuk loyalitas pelanggan (wajib pajak) pada produk maupun jasa yang dijual oleh perusahaan (kantor pelayanan pajak).

2.1.4.1 Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan wajib pajak pada penelitian menggunakan salah satu dari dimensi SERVQUAL menurut Kotler dkk. (2014:21) yaitu:

1. Tangible atau bukti fisik

Yaitu, kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal.

2. Penampilan dan kemampuan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

Menurut Tjiptono (2013:54) menyatakan bahwa indikator dari kepuasan pengguna (wajib pajak) sebagai berikut:

1. Waktu yang digunakan untuk menunggu dilayani

Yaitu ukuran berapa lama seorang wajib pajak harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

2. Kecepatan dan ketepatan dalam pelayan kepada wajib pajak
Yaitu kesediaan karyawan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada wajib pajak tanpa harus membutuhkan waktu yang lama.
3. Ketepatan dalam melaksanakan janji
Yaitu seberapa besar SAMSAT dapat menjunjung tinggi dan merealisasikan janjinya, sehingga apa yang diterima wajib pajak sesuai dengan harapan.
4. Keramahan dan kesopanan karyawan dalam bersikap dan berbicara
Yaitu adab yang ditunjukkan ketika melayani ataupun berhadapan dengan wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa dihargai.
5. Pengetahuan pegawai dalam pelayanan
Yaitu daya intelektual yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.
6. Prosedur dalam pelayanan dan penyesuaian layanan
Yaitu pelaksanaan sistem pelayanan SAMSAT kepada wajib pajak dilakukan dengan ketentuan yang ada.
7. Kemudahan pegawai dalam dihubungi
Yaitu berhubungan dengan kelancaran komunikasi antara pegawai yang bersedia dihubungi kapanpun ketika wajib pajak membutuhkannya.
8. Tempat pelayanan nyaman, bersih bagi wajib pajak
Yaitu berhubungan dengan kondisi dan suasana ruangan yang membuat wajib pajak betah ketika menunggu mendapatkan pelayanan.

9 Menciptakan kelancaran dalam pelayanan

Yaitu kemampuan SAMSAT memberikan perhatian kepada wajib pajak dengan menyediakan fasilitas yang mendukung serta peralatan yang digunakan untuk melayani wajib pajak.

Indikator yang digunakan dalam kepuasan pengguna (wajib pajak) menurut Romadhon (2016:88, sebagai berikut:

1. Tepat waktu

Yaitu pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan

2. Kualitas sistem (*Outcome*)

Yaitu kualitas hasil kerja penyampaian sistem itu sendiri.

2.1.5 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (2012:1013), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa Kepatuhan Perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak dikemukakan oleh Nowak (2014:138) adalah: suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

1. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.”

Menurut Rahayu (2015:139) mengatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 yang menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara.

Menurut Kurnia (2015:138), kepatuhan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Sedangkan menurut Devano dan Rahayu (2016:110) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang.

Dari pengertian beberapa para ahli dapat disimpulkan bahwa wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang sadar akan pajak, paham atas hak dan kewajiban perpajakannya, dan diharapkan peduli pajak yaitu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar serta tepat waktu dalam melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT).

2.1.5.1 Kriteria Wajib Pajak Patuh

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai WP Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
2. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
3. SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
4. Tidak mempunyai tunggakan Pajak untuk semua jenis pajak:
 - a. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
 - b. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir;
5. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.

6. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan audit harus:

- a. Disusun dalam bentuk panjang (long form report);
- b. Menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal.

Menurut Rahayu (2015:52) menyatakan bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari: Surat Ketetapan Pajak. Penerbitan surat ketetapan pajak hanya terbatas pada wajib pajak tertentu yang disebabkan ketidakbenaran pengisian SPT. Dapat juga karena ditemukan data fiskal yang tidak dilaporkan dengan kata lain wajib pajak tidak patuh memenuhi kewajiban yang telah ditentukan oleh peraturan wajib pajak yang berlaku.

Sedangkan Devano dan Rahayu (2015:111) mendefinisikan kriteria kepatuhan wajib pajak sebagai berikut :

1. Tepat waktu

Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir

2. Tidak punya tunggakan

Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

3. Tidak pernah dijatuhi hukuman

Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.

2.1.5.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Wardani (2017:12), indikator dari kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut.

1. Memenuhi kewajiban pajak adalah wajib pajak harus mengetahui kewajibannya dan memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.
2. Membayar tepat waktu adalah wajib pajak harus membayarkan pajaknya tepat pada waktunya.
3. Memenuhi persyaratan adalah wajib pajak melengkapi syarat saat pembayaran PKB.
4. Membayar sanksi administrasi adalah kesediaan wajib pajak dalam membayar sanksi administrasi ketika terjadi keterlambatan pembayaran PKB.

Menurut Khasanah (2014:12), indikator-indikator kepatuhan pajak sebagai berikut:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk menyetor kembali Surat Pemberitahuan (SPT).
3. Kepatuhan dalam menghitung, memperhitungkan dan membayar pajak terutang.
4. Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan.

2.1.6 Penelitian Terdahulu

Penulis merangkum beberapa penelitian terdahulu guna dijadikan bahan acuan bagi penelitian penulis. Hal ini untuk membuktikan bahwa penelitian yang penulis lakukan telah pernah diteliti sebelumnya. Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan saat ini adalah:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama, Tahun	Judul	Variabel penelitian	Hasil penelitian
Dwipayana dkk (2017)	Pengaruh Program SAMSAT CORNER, SAMSAT Keliling Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Denpasar)	Variabel independen: Program SAMSAT CORNER, SAMSAT Keliling Dan Kepuasan Wajib Pajak Variabel dependen: kepatuhan wajib pajak	Hasil dari penelitian ini adalah program SAMSAT Corner, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
Wardani (2017)	Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan program SAMSAT CORNER terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Variabel independen: pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan program SAMSAT CORNER Variabel dependen: kepatuhan wajib pajak	Dari uji t diperoleh hasil kesadaran wajib pajak dan program SAMSAT Corner, berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Secara simultan Pengetahuan Wajib Pajak, kesadaran Wajib Pajak, dan program SAMSAT Corner berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
Megayani dan Noviri (2021)	Pengaruh Program E-SAM.SAT, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermot.or	Variabel independen: Program E-SAM.SAT, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak Variabel dependen: kepatuhan wajib pajak	hasil analisis disimpulkan bahwa, program e-SAMSAT, SAMSAT keliling, dan kepuasan wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Karangasem.

Berlanjut ke hal 31...

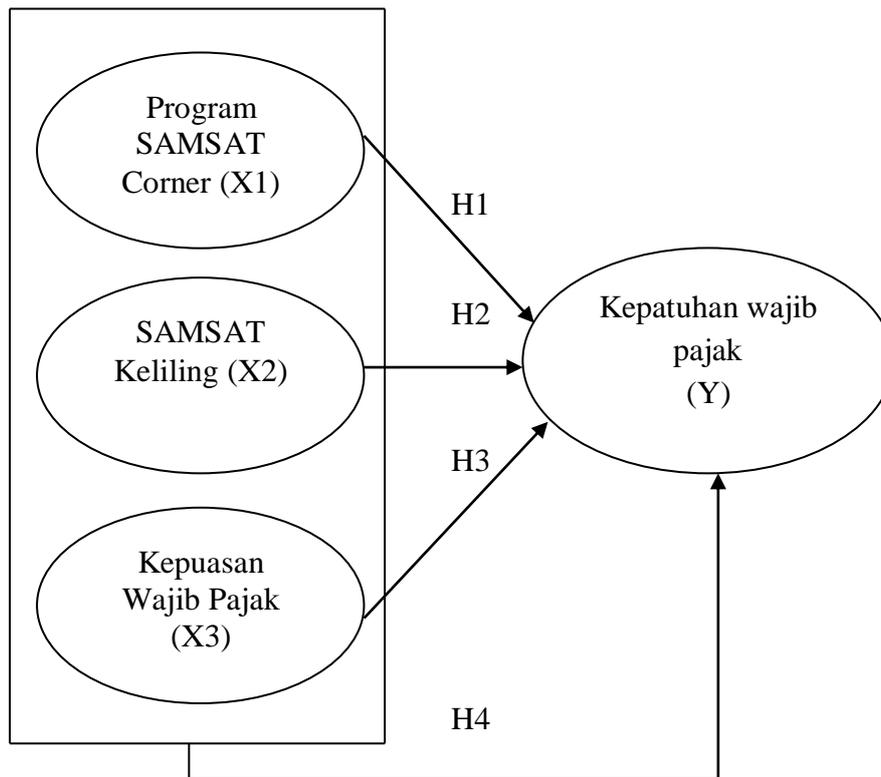
...Lanjutan Tabel 2.1

Nama, Tahun	Judul	Variabel penelitian	Hasil penelitian
Amri (2017)	Implementasi Pelayanan Samsat Corner Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor	Pelayanan Samsat Corner, Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor	Implementasi pelayanan samsat Corner Galeria Mall telah berjalan dengan baik, memberikan dampak positif kepada masyarakat (wajib pajak) kendaraan bermotor. Namun regulasi yang mengatur secara khusus pelayanan samsat Corner Galeria Mall belum optimal, sehingga dapat dikaji kembali agar bisa membentuk peraturan yang jelas untuk pelayanan samsat Corner.
Novita Sari (2020)	Pengaruh Program SAMSAT Corener, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.	Variabel independen: Program SAMSAT Corener, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak Variabel dependen: kepatuhan wajib pajak	Dari uji t dan Uji F diperoleh hasil Program SAMSAT Corner, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak, semuanya berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Sumber: Jurnal *Online*

2.2. Kerangka Konseptual

Kerangka berpikir penelitian akan memberikan arah yang dapat dijadikan pedoman bagi para peneliti dalam melaksanakan penelitiannya (Riduwan, 2015: 33), Berdasarkan kajian teori yang telah dikemukakan sebelumnya maka peneliti menyusun kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian

2.3 Hipotesis

Dari rumusan masalah dan landasan teori pada penelitian ini, bisa memberikan arah bahasan sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1 : Diduga bahwa Program SAMSAT Corner berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Rokan Hulu.
- H2 : Diduga bahwa SAMSAT Keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Rokan Hulu.
- H3 : Diduga bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Rokan Hulu.

H4 : Diduga bahwa Program SAMSAT Corner, SAMSAT Keliling dan kepuasan wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Rokan Hulu.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Rokan Hulu dengan menjadikan wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak di Samsat Kabupaten Rokan Hulu sebagai responden. Penelitian ini hanyalah membahas pengaruh Program SAMSAT Corner, SAMSAT Keliling dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Rokan Hulu.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Seperti yang di kemukakan Sugiyono (2015:115) Populasi adalah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Rokan Hulu tahun 2021 sebanyak 266.929 orang wajib pajak.

3.2.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2015:116) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel merupakan bagian dari populasi yang mewakili karakteristik dan memiliki syarat yang representatif dari populasi.

Teknik penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan aksidental sampling. Menurut Hadi, (2011:226), bahwa teknik aksidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel, bila dipandang ditemukan itu cocok dengan sumber data. Penentuan besarnya ukuran sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin yaitu: (Siregar, 2011:78).

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

Dimanas

n : Jumlah sampel
 N : Jumlah populasi
 E : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) (dalam penelitian ini digunakan 10% atau 0,1).

$$n = \frac{266.929}{1 + 266.929 (0,1^2)} = \frac{266.929}{2.670,29} = 99,96 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Adapun criteria sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Sampel adalah wajib pajak kendaraan bermotor
2. Tidak pernah menunggak pembayaran pajak minimal berturut-turut selama 3 tahun terakhir

3.3 Jenis Dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

1. Data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dari perusahaan berupa data yang dapat dihitung atau angka yang diperoleh dari dokumen atau laporan-laporan, misalnya data jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Rokan Hulu

2. Data Kualitatif, yaitu data yang dibentuk informasi merupakan interpretasi dari hasil wawancara baik secara lisan maupun tulisan.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Data primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan diusahakan sendiri oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak lain yang tidak berhubungan dengan perusahaan, seperti buku-buku dan majalah yang akan dibahas (Sunyoto, 2015: 23).

3.4 Teknik Pengambilan Data

Pada penelitian ini pengambilan data dilakukan dengan cara mendatangi langsung lapangan supaya memperoleh data yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang dibahas, penelitian ini dilakukan dengan beberapa taktik sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi pada hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa dengan penglihatan, juga pendengaran sehingga bisa memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mencari solusi dalam menyelesaikan masalah pada penelitian ini.

2. Kuesioner

Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisian kuesioner yang ditunjukkan langsung ke responden.

3. Studi pustaka

Cara untuk melengkapi keakuratan dan hasil penelitian, maka dalam pelaksanaan penelitian menggunakan studi perpustakaan. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang relevan sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Melalui berbagai buku (*literature*) yang memiliki kaitan dengan pembahasan dalam penelitian.

3.5 Definisi Operasional

Notoatmodjo (2013:85) menyebutkan bahwa definisi operasional variabel adalah batasan untuk membatasi ruang lingkup atau pengetahuan variabel-variabel yang diteliti.

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Definisi variabel	Indikator	Alat ukur
Program SAMSAT Corner (X1)	Makmur (2017:7) merupakan salah suatu layanan yang berada diluar kantor dan berguna untuk mempermudah masyarakat dalam hal pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ	Makmur (2017:7-9) 1. Tepat 2. Cepat 3. Efektif 4. Efisien	Ordinal
SAMSAT Keliling (X2)	Wardani (2017:2), SAMSAT keliling adalah layanan berupa pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan aktivitasnya menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya, yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.	Wardani (2017:2) 1. Pendataan lebih terkontrol 2. Kemudahan dalam membayar pajak 3. Minat wajib pajak 4. Menghemat waktu 5. Kualitas pelayanan 6. Letak wilayah	Ordinal

Berlanjut ke hal 38...

...Lanjutan Tabel 3.1

Variabel	Definisi variabel	Indikator	Alat ukur
Kepuasan wajib Pajak (X3)	Tjiptono (2013:54) Kepuasan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan wajib pajak dipenuhi (Astia, 2015:23)	Tjiptono (2013:54) 1. Waktu tunggu 2. Kecepatan dan ketepatan 3. Ketepatan dalam melaksanakan janji 4. Keramahan dan kesopanan pegawai dalam bersikap dan berbicara 5. Pengetahuan pegawai dalam pelayanan 6. Prosedur dalam pelayanan dan penyesuaian layanan 7. Kemudahan pegawai dalam dihubungi 8. Tempat pelayanan nyaman, bersih bagi wajib pajak 9. Menciptakan kelancaran dalam pelayanan	Ordinal
Kepatuhan wajib pajak (Y)	Rahayu (2015:139) mengatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.	Wadani (2017:12) 1. Memenuhi kewajiban pajak 2. Membayar tepat waktu 3. Memenuhi persyaratan 4. Membayar sanksi administrasi	Ordinal

Sumber: Makmur (2017:7), Wadani (2017:12), Rahayu (2015:139) dan Tjiptono (2013:54)

3.6 Instrumen Penelitian

Menurut Riduwan (2015:16) instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam ataupun sosial yang dimana didalam penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengungkap variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan pengukuran menggunakan skala interval yang berdasarkan skala likert yaitu menggunakan skor 1-5. Dengan demikian skor ini akan menunjukkan jumlah tertentu dengan menggambarkan objek yang diamati. Skor setiap pertanyaan pada kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.2
Keterangan skor jawaban skala likert

No	Pilihan jawaban	Bobot
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu –Ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Riduwan (201:516).

Suatu instrumen dapat dikatakan baik apabila telah memenuhi dua persyaratan, yaitu valid dan reliabel. Berikut ini adalah pembahasan tentang uji validitas dan reliabilitas dari instrument-instrument yang ada:

3.6.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat ke waktu suatu kesahihan suatu instrumen. Validitas yang tinggi dikatakan valid sebaliknya bila tingkat validitasnya rendah maka instrumen kurang valid (Riduwan, 2015: 348). Uji validitas berguna untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu data, pengujiannya dilakukan secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui program komputer SPSS.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dipergunakan untuk menguji konsistensi jawaban responden. Cara untuk mengukur konsistensi (*reliabilitas*) adalah dengan mengulang pertanyaan yang mirip pada urutan pertanyaan berikutnya, kemudian dilihat apakah jawaban responden konsisten atau tidak. Pengujian reliabilitas, dapat dilakukan dengan test-retest, equivalent dan gabungan keduanya (Sugiyono, 2015:354). Formula yang dipergunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen bisa dilihat dari Cronbach's Alpha, dimana instrumen dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha minimal 0,6 (Ghozali, 2015: 37).

3.7 Teknik Analisis data

3.7.1 Deskriptif

Adalah suatu kaidah upaya pengolahan data menjadi sesuatu yang dapat diutarakan secara jelas dan tepat dengan tujuan agar dapat dimengerti oleh orang lain yang tidak langsung mengalaminya sendiri.

Masing-masing kategori jawaban dari deskriptif variabel, maka dapat dihitung dengan cara:

$$TCR = \frac{RS}{N} \times 100$$

Dimana :

TCR = Tingkat capaian responden

Rs = Rata- rata skor jawaban responden

N = Nilai skor jawaban maksimum

Tabel 3.3
Tingkat Capaian Responden (TCR)

No	Tingkat capaian responden (%)	Kriteria
1	90% - 100 %	Sangat Baik
2	70% - 89, 99%	Baik
3	56% - 699,99%	Cukup Baik
4	46% - 55,99%	Kurang Baik
5	0% - 45,99%	Tidak Baik

Sumber: Ghozali (2015:27)

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Kemudian untuk dapat mengetahui bahwa model regresi yang diolah adalah sah (tidak terdapat penyimpangan), maka data tersebut akan diuji melalui uji asumsi klasik sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Ghozali (2015:32) uji normatis bertujuan untuk menguji apakah distribusi data variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi yang terjadi secara normal. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan statistik *Kolgomorov-Smirnov* dengan SPSS 18. Kriteria yang digunakan adalah membandingkan nilai *Asymp. Sig(2-Tailed)* dengan nilai alpha 5% sehingga apabila nilai *Asymp. Sig(2-Tailed) > 0,05* maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berasal dari populasi yang terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Ghozali (2015:32), uji multikolonieritas dapat bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara beberapa variabel atau semua variabel bebas. Untuk dapat melakukan uji multikolonieritas dalam model regresi penelitian yang dilakukan akan dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Yang dimaksud dengan *Tolerance* ialah mengukur variabel bebas

yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$) serta menunjukkan multikolonieritas yang tinggi. Nilai yang umum digunakan adalah nilai *tolerance* diatas 0,10 atau sama dengan nilai VIF dibawah 10 menunjukkan tidak terjadi multikolonieritas.

c. Uji Heteroskedasitas.

Uji Heteroskedasitas menurut Ghazali (2015:32) bertujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Konsekuensinya adanya heteroskedasitas dalam model regresi adalah penaksir yang diperoleh tidak efisien, baik dalam sampel kecil atau besar. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedasitas adalah dengan melihat pada grafik *scatter plot*.

3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data juga dilakukan dengan menggunakan persamaan regresi linear berganda. Adapun bentuk umum persamaan regresi linear berganda dengan dua variabel bebas atau lebih ditulis dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = b_1 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y	= Kepatuhan wajib pajak
X ₁	= Program SAMSAT Corner
X ₂	= SAMSAT Keliling
X ₃	= Kepuasan wajib pajak
b ₁ b ₂	= Koefisien regresi yang dihitung
e	= Error (kesalahan)

3.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 sampai 1. Ketika semakin mendekati 0 maka besarnya koefisien determinasi suatu persamaan regresi semakin kecil pengaruh variabel independen terhadap dependen. Berdasarkan pendapat Setiaji (2012:20) dalam bukunya koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya dipakai dalam mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel yang terikat.

3.7.4 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji arah hubungan atau pengaruh antara variabel independen dengan variabel yang dependen.

a. Uji statistik t

Uji statistik t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel dependen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji-t bisa dilakukan dengan cara membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t_{hitung} lebih tinggi dari nilai t_{tabel} , maka hipotesis alternatif diterima yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Dapat juga dengan melihat tingkat signifikan dari nilai t_{hitung} , tingkat nilai yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 % atau 0,05. Jika tingkat nilai signifikansi nilai t_{hitung} diatas 0,05 maka H_0 dapat ditolak dan H_a dapat diterima (Ghozali :2015:23).

Rumus uji signifikan pada uji-t ditunjukkan seperti berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r}}$$

Keterangan :

R : koefisien korelasi yang ditemukan

N : taraf kesalahan 0,5

Ketentuan :

- Bila t hitung lebih besar dari t tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima
- Bila t hitung lebih kecil dari t tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak
- Bila t hitung sama sama dengan t tabel Ho diterima dan Ha ditolak

b. Uji F

Pengujian secara simultan dimaksud untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan dengan variabel dependen. Langkah langkah pengujian dilakukan sebagai berikut :

1. Ho : $\beta = 0$, tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Ha : $\beta \neq 0$, ada pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
3. Dalam pengujian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 5% dari derajat kebebasan (d.f) = (k-1, n-k, α), dapat diketahui dari hasil perhitungan pada program SPSS
4. Kesimpulan yang diambil adalah jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka Ho ditolak, sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka Ho diterima, dengan F_{tabel} derajat kebebasan = (k-1, n-k, α).