

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR  
(STUDI KASUS SAMSAT KOTA MANADO)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi/Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
pada IAIN Manado



**Oleh**

**Hajrinnisa Kodung**

**NIM : 16.4.1.016**

**PROGRAM STUDI/JURUSAN EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO  
1441 H/2020**



**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Hajrinnisa Kodung

NIM : 16.4.1.016

Program : Sarjana (S-1)

Institut : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado

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

Manado, 29 September 2020  
Saya yang menyatakan,

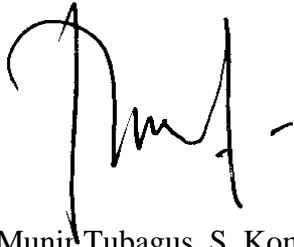
Hajrinnisa Kodung  
NIM. 16.4.1.016

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kota Manado)” yang ditulis oleh Hajrinnisa Kodung ini telah disetujui pada tanggal 10 Juli 2020

Oleh

Pembimbing I



Dr. Munir Tubagus, S. Kom., M. Cs.  
NIP. 197311182006041001

Pembimbing II



Ramli Semmawi, M.HI., M.Phil  
NIP. 197607042009121002

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul, “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT KOTA MANADO**”. Yang disusun oleh Hajrinnisa Kodung, ini telah diuji dalam Ujian Skripsi pada hari Selasa, 29 September 2020.

TIM PENGUJI :

1. Dr. Munir Tubagus, S.Kom., M.Cs (Ketua Munaqasyah)
2. Ramli Semmawi, M.HI.,M.Phil (Sekretaris Munaqasyah)
3. Hj. Nur Fitry Latief, SE,Ak.,MSA, CA (Penguji I)
4. Youlanda Hasan,SE.,MM (Penguji II)
- 5.

Manado,

Dekan,

**Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum**

NIP. 197803242006042003

**ABSTRAK**

**Nama Penulis** : Hajrinnisa Kodung  
**NIM** : 16.4.1.016  
**Judul Skripsi** : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kota Manado)**

---

Skripsi ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Untuk mengetahui hal tersebut maka digunakan analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan uji koefisiensi regresi parsial (uji t) dan menggunakan aplikasi software SPSS 23.0.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Manado yang berjumlah 460.170 Wajib Pajak dari populasi tersebut dengan menggunakan Rumus Slovin dalam penarikan jumlah sampel mendapatkan 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden dan penelitian pustaka melalui jurnal dan website.

Teknik analisis data yang digunakan adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak berdasarkan hasil pengujian dengan uji koefisiensi regresi parsial (uji t) didapatkan t hitung 2.556 dengan nilai Sig. 0,000. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan Rahmat, Taufik, Nikmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado. Shalawat serta salam "allahumma sholli 'ala sayyidina Muhammad" penulis sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabatnya, dan semoga kita semua mendapatkan syafaatnya di hari akhir nanti.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kota Manado)" tidak terlepas dari bimbingan, kerja keras, doa, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, Delmus Puneri Salim, P.hD
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Rosdalina Bukido, S.Ag., M.Hum.
3. Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Andi Mukarramah Nagauleng, M.Pd.
4. Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Ridwan Jamal, S.Ag., M.HI.

5. Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Munir Tubagus, S.Kom., M.Cs
6. Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Silva Basuki.
7. Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Syamsuddin A.K Antuli, S.Ag., M.A.
8. Dosen Pembimbing I, Dr. Munir Tubagus, S.Kom., M.Cs
9. Dosen Pembimbing II, Ramli Semmawi, M.HI.,M.Phil
10. Seluruh Dosen dan tenaga kependidikan yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, penulis mengucapkan terima kasih atas segala ilmu dan pelayanan yang telah diberikan.
11. Pimpinan Kantor Samsat Kota Manado.
12. Seluruh Karyawan Kantor Samsat Manado yang telah meluangkan waktu dan bersedia memberikan informasi yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Yang terkasih kedua orang tua penulis, Ayah Ridwan Kodung dan Ibu Astin Amir.
14. Kepada teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 2016, terlebih khususnya Andri Purwanto, Djahra Safira Taher, Fadilah Abdullah, Ainnayah Djamali, Desy Sidak, serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan jasa-jasa yang telah mereka berikan kepada penulis. Pada akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh



dari kesempurnaan, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membantu akan sangat berguna bagi penulis agar dalam penulisan karya ilmiah selanjutnya akan menghasilkan karya yang lebih baik. Akhir kata semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Manado, 29 September 2020

Penulis

Hajrinnisa Kodung

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan masalah .....	7
C. Tujuan penelitian .....	7
D. Manfaat penelitian .....	7
E. Definisi operasional .....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Kajian Teori	
1. Kualitas Pelayanan .....	11
2. Kepatuhan Wajib Pajak .....	15
B. Penelitian Terdahulu .....	29
C. Hipotesis .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Tempat dan waktu penelitian .....	32
B. Rancangan penelitian .....	32
C. Populasi dan sampel .....	33
D. Data dan instrument .....	35
E. Teknik pengumpulan data .....	38

F. Teknik analisis data.....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran umum lokasi penelitian.....	43
B. Hasil penelitian .....	48
C. Pembahasan .....	59
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

**DAFTAR TABEL**

3.1	Skor skala likert .....	36
3.2	Indikator variabel penelitian.....	37
4.1	Pengelompokkan berdasarkan jenis kelamin.....	49
4.2	Pengelompokkan berdasarkan usia .....	50
4.3	Pengelompokkan berdasarkan pekerjaan .....	50
4.4	Hasil uji validitas X.....	52
4.5	Hasil uji Validitas Y.....	53
4.6	Hasil uji Reabilitas .....	55
4.7	Hasil uji Normalitas .....	56
4.8	Hasil Uji Linearitas .....	57
4.9	Hasil Uji F .....	58
5.1	Hasil Uji T .....	58

**DAFTAR GAMBAR**

2.1 Jadwal Penelitian..... 32

**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Hasil Tanggapan Responden
- Lampiran 3 : Uji Kualitas Data
- Lampiran 4 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5 : Uji Regresi Linear Sederhana
- Lampiran 6 : Nilai R Tabel
- Lampiran 7 : Dokumentasi
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Selesai Penelitian



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Pesatnya kemajuan zaman, membuat kendaraan bermotor sangat dibutuhkan sebagai media transportasi, baik transportasi umum maupun transportasi pribadi. Dari tahun ke tahun pertambahan jumlah penduduk di Indonesia semakin meningkat. Dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk tentunya akan berdampak pula pada kebutuhan alat transportasi guna untuk memenuhi kebutuhan dan mobilisasi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Seiring dengan meningkatnya pendapatan masyarakat, maka kemampuan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan alat transportasi juga meningkat. Hal ini tentu saja akan berdampak pada meningkatnya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya. Maka potensi penerimaan dari pajak kendaraan bermotor juga semakin meningkat. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan daerah.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Ishak Awaluddin , Sitti Nurnaluri & Wa Ode Rahmi Damayanti, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Studi Pada Kantor Samsat Kendari, '*Jurnal Akuntansi dan Keuangan*'(2)2(Online) <http://ojs.uho.ac.id>(Diakses Kamis, 5 Maret 2020, pkl 17.53)



Pajak merupakan sumber pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab Negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta kontak sosial antar warga Negara dengan pemerintah. Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa ada lima jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi, antara lain Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok. Dari berbagai jenis pajak daerah khususnya provinsi, Pajak Kendaraan Bermotor adalah salah satu pajak yang memberikan kontribusi yang cukup besar untuk membiayai pembangunan daerah provinsi. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.<sup>2</sup>

kualitas layanan merupakan persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan. Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang di harapkan oleh pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tapi sebaliknya jika pelayan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu

---

<sup>2</sup> Lina Nurlaela, 2018, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Garut, *Jurnal Wacana Ekonomi* (12)2(Online) <http://journal.uniga.ac.id> (Diakses Kamis, 5 Maret 2020 pkl 17.57)

sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayan konsumen dan sifatnya *intangible*.<sup>3</sup>

Model kualitas pelayanan yang populer dan hingga kini banyak dijadikan sebagai acuan dalam riset pemasaran jasa adalah model *servqual* (service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. *Servqual* yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah : kehandalan (reliability), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy) dan bukti langsung (tangibles). kualitas pelayanan juga dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan. Sejalan dengan mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.<sup>4</sup>

Kualitas pelayanan menurut Kotler adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli / konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun

---

<sup>3</sup> Monica Maria & Mohamad Yusak Anshori, 2013, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake, '*Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*'(6)1(Online) <http://e-journal.unair.ac.id>(Diakses Jumat, 20 Desember 2019 pkl 09.00)

<sup>4</sup> Florensia Kurnia Puung, Achmad Fudholi & Basu Swastha Dharmmesta, 2014, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Di Salon dan Spa, '*Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*'(4)2(Online) <http://jurnal.ugm.ac.id> (diakses Jumat, 20 Desember 2019 pkl 09.00)

setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.<sup>5</sup>

Berbagai pengertian tentang kepatuhan Pajak telah diperkenalkan ke dunia. Kirchler memberikan definisi yang sederhana, dimana kepatuhan pajak didefinisikan sebagai istilah yang paling netral untuk menggambarkan kemauan Wajib Pajak untuk membayar pajak mereka. Alm dan Jackson dan Miliron mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai pelaporan atas seluruh penghasilan dan pembayaran atas seluruh pajak dengan menunaikan ketentuan hukum, regulasi dan keputusan pengadilan.

Persepsi yang lebih luas dari kepatuhan perpajakan mensyaratkan tingkat tertentu dari kejujuran, pengetahuan perpajakan yang memadai dan kemampuan untuk menggunakan pengetahuan ini, ketepatan waktu, akurasi, dan catatan yang memadai dalam rangka mengisi Surat Pemberitahuan dan dokumentasi perpajakan yang terkait. Perspektif yang berbeda mengenai kepatuhan perpajakan diungkapkan oleh Allingham dan Sandmo, dimana kepatuhan perpajakan digambarkan sebagai sebuah permasalahan “melaporkan penghasilan yang sebenarnya” dan juga diungkapkan bahwa tindakan mematuhi perpajakan dipengaruhi oleh situasi dimana Wajib Pajak

---

<sup>5</sup> Alfi Syahri Lubis & Nur Rahmah Andayani, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam, *Journal of Business Administration* (1)2(Online) <http://jurnal.polibatam.ac.id> (diakses Jumat, 20 Desember 2019 pkl 09.00)

harus membuat keputusan dalam ketidakpastian, yaitu apakah Wajib Pajak akan menikmati tax saving karena melaporkan penghasilan lebih rendah dari yang sebenarnya atau harus membayar pajak atas penghasilan yang tidak dilaporkan sebagai sanksi yang jumlahnya lebih besar daripada jumlah yang seharusnya mereka bayarkan jika seluruh penghasilan telah diakui pada saat yang tepat.<sup>6</sup>

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap sebagai salah satu instansi pemerintah juga harus mengikuti perubahan orientasi tersebut untuk memperbaiki citra dan kualitas pelayanannya. Bisa digambarkan dalam fenomena yang terjadi hingga saat ini yaitu kepatuhan Wajib Pajak cenderung rendah karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu fenomena yang terjadi yaitu keluhan-keluhan di Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT), diantaranya adanya calo dan perbedaan dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yaitu Wajib Pajak yang melalui calo atau biro jasa lainnya, keluhan para Wajib Pajak yang menunggu diruang tunggu Samsat karena mereka harus rela mengantri, keluhan mengenai kenaikan atau penurunan persentase Pajak Kendaraan Bermotor yang tidak disosialisasikan terlebih dahulu kepada Wajib Pajak, keluhan mengenai kurangnya loket kasir yang ada mengakibatkan pelayanan pembayaran pajak menjadi semakin lama.

---

<sup>6</sup> Christian Candrahadi Sandyputra & Muh. Nurkhamid, 2017, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan Di Sektor Perikanan, '*Jurnal BPPK*'(10)2(Online) <http://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id>(Diakses Sabtu, 1 Februari 2020 pkl 06.11)

Wajib Pajak diharuskan memenuhi kewajiban perpajakannya tetapi tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan oleh kantor Samsat.<sup>7</sup> Oleh karena itu sangat masuk akal apabila berbagai kalangan sependapat bahwa kualitas pelayanan yang baik terhadap Wajib Pajak merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak disamping faktor-faktor lainnya.

Dari uraian-uraian tersebut maka penulis ingin mengetahui lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Manado dengan mengangkat topik penelitian dengan judul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR”**

## **2. Rumusan Masalah**

Apakah kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor ?

## **3. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

---

<sup>7</sup> Nugraha & Aditia Iwan Rizki, 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Studi Pada Samsat Kota Bandung Tengah*, <http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/12345678>(diakses Sabtu, 21 Desember 2019 pkl 09.22)

#### **4. Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah

1. Manfaat Teoritis:

Hasil penelitian ini dapat menjadi sarana untuk menambah dan meningkatkan wawasan serta pengetahuan yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

2. Manfaat Praktis:

a. Bagi Kantor Samsat Manado

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi bahan masukan kepada Kantor Samsat Manado dan memberikan penelitian dalam hal Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

b. Bagi Teman-Teman

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi perhatian kepada teman-teman tentang pentingnya Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

c. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.

## 5. Definisi Operasional

Adapun operasional penelitian sebagai berikut :

### 1) Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel independent.<sup>8</sup> Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (X).

#### a. Kualitas Pelayanan (X)

Menurut Parasuraman et al. kualitas layanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik.<sup>9</sup>

Menurut Kotler Mengatakan bahwa terdapat 5 kriteria, penentu kualitas jasa pelayanan. Lima kriteria tersebut yaitu :

- a. Berwujud. Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Empati. Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memenuhi kebutuhan pelanggan.
- c. Keyakinan. Meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.

---

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2016), h. 39

<sup>9</sup>Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan SIM Keliling*, (Surabaya : CV. Jakad Media Publishing, 2019), h. 23.

- d. Keresponsifan. Keinginan para staf yang membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- e. Keandalan. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

## 2) Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut variabel *output*, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen atau terikat dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

### b. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini adalah memasukkan dan melaporkan SPT tepat pada waktunya, mengisi formulir pajak dengan benar, menghitung jumlah pajak dengan benar, dan membayar pajak tepat pada waktunya.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Johanes Herbert Tene, Jullie J. Sondakh & Jessy D.L. Warongan, 2017, Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib pajak, *Jurnal EMBA* '(5)2(Online)<https://ejournal.unsrat.ac.id>(Diakses Senin, 2 Maret 2020 pkl 14.01)



## **BAB II**

### **KAJIAN TEORITIS**

#### **A. Kajian Teoritis**

##### **1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk. Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap global yang berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Definisi ini didasarkan pada tiga landasan konseptual utama yaitu, kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi pelanggan dibandingkan dengan kualitas barang, persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja actual pelayanan, evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan atas hasil pelayanan namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian pelayanan.

Kemudian penelitian lanjutan tentang kualitas pelayanan dilanjutkan oleh Zeithmal et al yang menyatakan bahwa service quality adalah *“the extent of discrepancy between customer expectations or desires and their perceptions”* atau dapat dikatakan kualitas pelayanan merupakan manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi konsumen atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya. Kualitas pelayanan dapat dikatakan bagus jika sesuai atau

melampaui harapan pelanggan, dan sebaliknya kualitas pelayanan dikatakan buruk jika dibawah harapan dari pelanggan.<sup>11</sup>

Menurut Kotler mengatakan bahwa terdapat lima kriteria, penentu kualitas jasa pelayanan. Kelima kriteria tersebut adalah :

1. Berwujud. Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
3. Keyakinan, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
4. Keresponsifan, keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
5. Kenadalan, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.<sup>12</sup>

## **2. Komponen-Komponen Kualitas Pelayanan**

Lewat serangkaian diskusi kelompok terarah, *Parasuraman, Zeithmal dan Berry* mengajukan 10 kategori kualitas pelayanan. Ke-10 kategori ini disebut "*Service Quality Determinants*". Ke -10 kategori tersebut bias saja bersifat *overlapping* karena mereka membangunnya

---

<sup>11</sup> Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, (Jakarta : Deepublish. 2016), h. 57.

<sup>12</sup> Iwan Budhiarta & Muttaqin, *Model HSQ-Matrix : Untuk Pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Rumah Sakit di Banda Aceh*, (Aceh : CV. Penerbit Qiara Media. 2019), h. 19.

lewat studi eksploratoris yang notabene menggunakan pendekatan kualitatif. Ke-10 determinan tersebut sebagai berikut :

1. **Reliability**, meliputi konsistensi kinerja dan keandalan. Artinya organisasi menunjukkan pelayanan segera. Juga berarti organisasi menghormati janjinya. Secara rinci meliputi : Ketepatan tagihan, Penyimpanan catatan secara benar, dan Ketepatan jadwal.
2. **Responsiveness**, adalah keinginan atau kesiapan pekerja dalam menyediakan pelayanan, yang meliputi : Pengiriman slip transaksi segera, Mengatasi tanggapan pelanggan secara cepat, Memberikan pelayanan pendahuluan (misal merancang janji secara cepat).
3. **Competence**, artinya menguasai keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan guna melakukan pelayanan, yang meliputi : Pengetahuan dan keahlian dalam kontak personil, Pengetahuan dan keahlian dalam personil pendukung operasi, Kemampuan riset organisasi.
4. **Access**, adalah kontak yang mudah dan dekat, yang berarti : Pelayanan mudah diakses lewat telepon (jalur tidak sibuk dan tidak menyuruh tunggu), Waktu tunggu pelayanan tidak lama, Jam operasi yang nyaman, Lokasi fasilitas pelayanan yang nyaman.
5. **Courtesy**, meliputi keramahan, respek, tenggang rasa, dan persahabatan dalam kontak personil (termasuk resepsionis, operator telepon), meliputi : Tenggang rasa bagi barang-barang

pribadi pelanggan, Tampilan yang bersih dan rapi dalam ruang pelayanan.

6. **Communication**, artinya memastikan pelanggan memperoleh informasi dalam bahasa yang bisa dipahami dan mendengarkannya. Juga berarti organisasi harus menyesuaikan bahasa dengan pelanggan yang berbeda-beda, yang meliputi : Penjelasan atas layanan itu sendiri, Penjelasan berapa biaya suatu layanan, Penjelasan bagaimana pelayanan dan biasa dipertukarkan, Meyakinkan pelanggan bahwa masalah akan ditangani.
7. **Credibility**, meliputi kepercayaan, keyakinan, kejujuran. Meliputi permunculan kondisi bahwa kepentingan pelanggan adalah segalanya. Kontributor untuk *credibility* adalah : Nama organisasi, Reputasi organisasi, dan Karakteristik pribadi dan personil yang melakukan kontak.<sup>13</sup>
8. **Security**, adalah kemerdekaan dari bahaya, resiko, atau keraguan, meliputi : Keamanan fisik, Keamanan finansial, dan Kerahasiaan.
9. **Understanding/Knowing The Customer**, meliputi melakukan usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan : Pembelajaran untuk memahami kebutuhan khusus pelanggan, Menyediakan perhatian pribadi, Mengenali pelanggan regular.
10. **Tangibles**, meliputi tampilan fisik pelayanan : Fasilitas fisik, Penampilan pekerja, Alat atau perlengkapan yang digunakan untuk

---

<sup>13</sup>Maryono, M. Kes, *Istilah-Istilah Dalam Kebijakan dan Manajemen Kesehatan*, (Jakarta : Penerbit Qiara Media. 2018), h. 131-134.

menyelenggarakan pelayanan, Perwakilan fisik dari layanan seperti kartu kredit plastik atau pernyataan bank, Pelanggan lain dalam fasilitas pelayanan.

### **3. Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan perpajakan menurut Safri Nurmantu, dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan saat wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ada dua macam kepatuhan, yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Kepatuhan formal, adalah suatu keadaan saat wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan tentang batas waktu penyampaian SPT PPh Tahunan adalah 3 bulan sesudah berakhir tahun pajak, yang pada umumnya jatuh pada tanggal 31 Maret. Jika wajib pajak menyampaikan SPT PPh Tahunan sebelum tanggal 31 Maret tersebut, maka dapat dikatakan bahwa wajib pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan formal. Jadi yang dipenuhi oleh wajib pajak ini adalah memenuhi ketentuan penyampaian SPT sebelum batas waktu.
2. Kepatuhan Material, adalah suatu keadaan saat wajib pajak secara substantive atau hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi juga kepatuhan formal. Jadi, wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT Tahunan

Pajak Penghasilan adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan dalam UU PPh dan menyampaikan ke KPP sebelum batas waktu.<sup>14</sup>

Dalam salah satu artikel yang terkenal James and Alley mengemukakan pengertian *tax compliance* sebagai

*“The definition of tax compliance in its most simple form is usually cast in terms of the degree version relate which taxpayer comply with the tax law. However, like many such concepts, the meaning of compliance can be seen almost as continuum of definition and on to even more comprehensive version relating to taxpayer decision to conform to the wider objectives of society as reflected in tax policy”*

Berdasarkan pengertian diatas, definisi kepatuhan pajak dapat dilihat secara sederhana atau secara lebih komprehensif. Secara sederhana menurutnya kepatuhan wajib pajak adalah sekadar menyangkut sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan perpajakan yang berlaku. Dengan demikian derajat atau tingkat kepatuhan dapat di ukur dari adanya *tax gap*, yaitu perbedaan antara apa yang tersurat dalam aturan perpajakan dengan apa yang dilaksanakan oleh seorang wajib pajak. *Tax gap* ini dapat pula diartikan sebagai perbedaan antara seberapa besar pajak yang dapat dikumpulkan dengan besar pajak yang seharusnya terkumpul, sebagaimana dinyatakan James dan Alley, *Tax gap represent the difference between the actual revenue collected and the amount that would be collected.* Dalam praktik pemahaman ini terus berkembang berbagai pengertian dan bahkan lebih kompleks sejalan dengan

---

<sup>14</sup> Chairil Anwar Pohan, *Pedoman Lengkap Pajak Pertambahan Nilai*, (Jakarta: PT Gramedia Pustakan Utama, 2016), h. 544-545.

kepentingan masyarakat. Perkembangan dunia bisnis yang terus berubah secara cepat seiring dengan dinamika perubahan perekonomian menuntut pula terus menerus perlunya dilakukan penyesuaian-penyesuaian dalam ketentuan perpajakan.<sup>15</sup>

#### **4. Pendekatan Kepatuhan**

Masalah kepatuhan dapat ditelusuri melalui dua pendekatan, sebagaimana dikemukakan oleh OECD tentang analisis perilaku dari para wajib pajak, yakni:

1. Pendekatan pertama mengacu pada perspektif ekonomi, dan pendekatan ini yang selalu dikembangkan dengan menggunakan analisis-analisis ekonomi.
2. Pendekatan kedua menyangkut perilaku dan dipecahkan melalui konsep dan hasil penelitian dari beberapa disiplin ilmu, seperti sosiologi dan psikologi.

#### **5. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan dalam hal perpajakan berarti merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan dan dilaksanakan menurut perundang-undangan perpajakan. Tindakan berupa pemberian sanksi kepada pelanggar ketentuan perpajakan sebagai upaya menciptakan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai tingkah laku wajib pajak yang memasukkan dan

---

<sup>15</sup> Timbul H. Simanjuntak & Imam Mukhlis, *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Membangun Pembangunan Ekonomi*, (Jakarta : Raih Asa Sukses, 2012), h. 9-10.

melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya, tanpa adanya tindakan pemaksaan. Ketidakpatuhan timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi

Wajib pajak patuh berarti wajib pajak memiliki kesadaran pajak yang tinggi melalui pemahaman akan hak dan kewajiban perpajakannya serta melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya dengan benar

Kewajiban dan hak wajib pajak ini harus dijalankan dengan seimbang, dalam arti apabila wajib pajak memang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya maka wajib pajak dapat mendapatkan haknya. Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang telah ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Untuk memotivasi para wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya serta meningkatkan jumlah wajib pajak patuh, pemerintah memberikan beberapa kriteria yang harus dipenuhi untuk menjadi wajib pajak patuh. Dasar hukum penetapan kriteria wajib pajak patuh ini adalah Undang-Undang No. 16 tahun 2000.

mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, dan KMK No. 544/KMK.04/2000 j.o. KMK No.235/ KMK.03/2003 tentang penentuan



wajib pajak patuh. Adapun kriteria wajib pajak patuh yang telah ditetapkan adalah:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan tahunan (SPTtahunan) dalam dua (2) tahun terakhir.
2. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan masa (SPTmasa) untuk pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai dalam tahun terakhir. Apabila terlambat menyampaikan surat pemberitahuan masa tersebut tidak boleh lebih dari tiga (3) masa pajak, tidak berturut-turut, serta tidak lewat dari batas waktu penyampaian surat pemberitahuan masa berikutnya.
3. Tidak mempunyai tunggakan pajak, kecuali mendapat izin untuk diangsur pembayaran pajaknya namun tidak termasuk surat tagihan pajak (STP) untuk dua tahun terakhir.
4. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh (10) tahun terakhir
5. Pendapat yang diberikan auditor apabila laporan keuangan wajib pajak diaudit adalah wajar tanpa pengecualian atau wajar dengan pengecualian.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Supriyati, 2012, Dampak Motivasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, *Jurnal Bisnis dan Akuntansi* '(8)1(Online).  
<http://journal.trunojoyo.ac.id>(diakses Minggu, 19 Januari 2020 pkl 19.20)

## 6. Pengertian Pajak

Pajak didefinisikan oleh para ahli pajak sebagai berikut :

- a. Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H (dalam mardiasmo, 2011)  
“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang sifatnya dapat dipaksakan) serta tidak mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.
- b. Menurut Dr. N.J. Feldman (dalam Halim dkk, 2014)  
“Pajak sebagai prestasi yang dipaksakan secara sepihak dan terutang kepada pengusaha berdasarkan norma-norma yang ditetapkan secara umum, tanpa adanya kontraprestasi (timbang-balik), dan semata-mata hanya digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum”.
- c. Menurut Prof. Dr. P.J.A. Andriani (dalam Halim dkk, 2014)  
“Pajak sebagai iuran masyarakat pada Negara (yang sifatnya dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang dapat ditunjukkan secara langsung dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas-tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”
- d. Menurut S.I. Djajadiningrat (dalam Resmi, 2014)  
“Pajak sebagai suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian dari kekayaan kepada kas Negara karena suatu keadaan, kejadian, dan

perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik yang diberikan Negara secara langsung, untuk memelihara Negara secara umum”.<sup>17</sup>

## 7. Fungsi Pajak

Dari pengertian pajak yang dijelaskan oleh beberapa ahli diatas bahwa pajak, secara teoritis dan praktis dapat dilihat bahwa pajak memiliki beberapa fungsi dalam kehidupan Negara dan masyarakat. Terdapat dua fungsi pajak yaitu :

### 1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh : dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

### 2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang social dan ekonomi. Sebagai contoh : dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Juli Ratnawati & Retno Indah Hernawati, *Dasar-Dasar Perpajakan*, (Yogyakarta : Deepublish, 2015), h. 1-2.

<sup>18</sup> Thomas Sumaran, *Perpajakan Indonesia*, (Jakarta : PT Indeks, 2015) h. 16-17

## **8. Jenis Pajak**

Pajak dapat digolongkan menjadi 3 macam, yaitu menurut golongannya, sifatnya dan lembaga pemungutannya.

### **1. Menurut Golongannya**

#### **a. Pajak Langsung**

Pajak langsung yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh).

#### **b. Pajak Tidak Langsung**

Pajak tidak langsung yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN).<sup>19</sup>

### **2. Menurut Sifatnya**

#### **a. Pajak Subjektif**

Pajak subjektif yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh).

#### **b. Pajak Objektif**

Pajak objektif yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

---

<sup>19</sup> *Ibid.*, h. 18

### **3. Menurut Lembaga Pemungutannya**

#### **a. Pajak Pusat**

Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai.

#### **b. Pajak Daerah**

Pajak Daerah yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota.<sup>20</sup>

### **9. Pajak Daerah**

#### **a. Pengertian Pajak Daerah**

Berdasarkan Undang-undang Dasar Republik Indonesia yang berlaku saat ini sebagaimana diatur dalam UU No. 28 Tahun 2009 tentang Perubahan UU No. 18 Tahun 1997 dan UU No. 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah, sebagai berikut :

“Iuran Wajib Pajak yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepala daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang

---

<sup>20</sup> Supramono & Theresia Woro Damayanti, *Perpajakan Indonesia Mekanisme dan Perhitungan*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2010), h. 16.

berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah”

**b. Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah**

Undang-undang No. 28 Tahun 2009 mengatur dengan jelas bahwa untuk dapat dipungut pada suatu daerah, setiap jenis pajak daerah harus ditetapkan surut dan tidak boleh bertentangan dengan kepentingan umum atau ketentuan perundang-undangan yang lebih tinggi.

**c. Isi Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah**

Peraturan daerah tersebut sekurang-kurangnya mengatur mengenai :

- a. Nama, objek, dan subjek pajak;
- b. Dasar pengenaan, tarif, dan cara perhitungan pajak;
- c. Wilayah pemungutan;
- d. Masa pajak;
- e. Penetapan pajak;
- f. Tata cara pembayaran dan penagihan pajak;
- g. Kadaluarwa penagihan pajak
- h. Sanksi administrasi;
- i. Tanggal dimulai berlakunya pajak;<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Tjip Ismail, *Potret Pajak Daerah di Indonesia*, (Jakarta : Kencana, 2018), h. 139.

## **10. Jenis-Jenis Pajak Daerah**

### **1. Jenis Pajak Provinsi terdiri dari :**

#### **a. Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor adalah semua jenis kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

#### **b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor**

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar tambah, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha.

#### **c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor**

Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor adalah pajak atas penggunaan bahan bakar kendaraan bermotor. Bahan bakar

kendaraan bermotor adalah semua jenis bahan bakar cair atau gas yang digunakan untuk kendaraan bermotor.

### **11. Pajak Kendaraan Bermotor**

Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dan Pajak Kendaraan Bermotor selanjutnya disingkat PKB adalah Pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.<sup>22</sup>

### **12. Objek Pajak dan Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor**

Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang

---

<sup>22</sup> Budi Kusuma Wijaya, Kharis Raharjo & Rita Andini, 2016, Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Tengah, *Journal of Accounting* (2)2(Online). <http://jurnal.unpand.ac.id>(Diakses Kamis, 2 Januari 2020 pkl 08.18)



bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Bukan Objek Pajak pada Pajak Kendaraan Bermotor, tidak semua kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor dikenakan pajak. Berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor yang kepemilikan dan penguasaan atasnya menjadi objek pajak PKB adalah :

1. Kereta Api
2. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan Negara.
3. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan atau dikuasai kedutaan, konsultan, perwakilan Negara asing dengan asa timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah pusat;
4. Objek pajak lainnya ditetapkan dalam peraturan daerah.

### **13. Subjek Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor. Sementara itu, yang menjadi wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Jika wajib pajak berupa badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut. Dengan demikian, pada PKB subjek

pajak sama dengan wajib pajak, yaitu orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor.

Wajib Pajak dapat diwakili oleh pihak tertentu yang diperkenankan oleh UU dan peraturan daerah tentang PKB. Wakil wajib pajak bertanggung jawab secara pribadi dan atau secara tanggung renteng atas pembayaran pajak terutang. Selain itu, wajib pajak dapat menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya.<sup>23</sup>

#### **14. Faktor-Faktor yang Menjadi Kendala Penerimaan PKB dan BBNKB**

Proses pemungutan pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pemerintah dalam hal ini BP2RD menurut tugasnya merupakan pengelola pajak daerah dan retribusi daerah sering mendapatkan kendala dalam kegiatan pemungutan PKB dan BBN-KB.

##### **1. Perilaku Wajib Pajak**

Kendaraan bermotor yang hilang dan rusak berat akibat kecelakaan sehingga kendaraan itu tidak bisa dipergunakan. Tunggakan atau piutang pajak yang ada karena tindakan pencurian kendaraan bermotor dan kendaraan yang rusak parah karena mengalami kecelakaan. Oleh karena itu pemilik kendaraan atau wajib pajak yang mengalami keadaan seperti itu tidak mau membayar pajak kendaraan

---

<sup>23</sup> Melinda Tunga & Harijanto Sabijono, 2015, Analisis Perhitungan dan Pencatatan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, '*Jurnal EMBA*'(3)2(Online). <http://ejournal.unsrat.ac.id>(diakses Kamis, 2 Januari 2020 pkl 08.45)

bermotor. Kemudian adanya kemudahan mendapatkan kendaraan bermotor baru serta menggunakan alamat pemilik kendaraan yang fiktif. Dan ditemui juga wajib pajak yang enggan melakukan balik nama kendaraan bermotor. Adapun juga kendala yang ditemui yaitu masalah ekonomi dan ada juga wajib pajak yang lupa dengan tanggal jatuh tempo pembayaran pajak. Kendala lainnya adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, hal ini karena belum adanya hukum pidana bagi wajib pajak yang tidak membayar pajak.

## 2. Pemahaman Tentang PKB dan BBN-KB

Masih adanya pemilik kendaraan yang belum terlalu paham mengenai Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Dharma Putra dalam penelitiannya menyatakan bahwa pengetahuan pajak adalah variabel yang berpengaruh positif pada wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Richardson juga menyatakan bahwa pengetahuan pajak penting dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan pajak.<sup>24</sup>

## 15. Penelitian Terdahulu

Arista Yudi (2011) judul penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama

---

<sup>24</sup> Irene F Pontoh, Ventje Ilat & Jessy D.L Warongan, 2007, Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Utara, *Journal of Business Administration*(1)2(Online)<https://ejournal.unsrat.ac.id> (diakses Kamis, 25 Juni 2020 pkl 14.17)

SAMSAT Denpasar, dari hasil penelitian Kualitas Pelayanan dan kewajiban Moral berpengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian di Kota Denpasar sedangkan penelitian sekarang di Kota Manado. Penelitian terdahulu menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kewajiban moral sedangkan penelitian sekarang hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan.

Rd. Muhamad Faris (2014) judul penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Purwakarta, dari hasil penelitian Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian di Kota Purwakarta sedangkan penelitian sekarang di Kota Manado.

Aditia Iwan, Rizki Nugraha (2015) judul penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Kota Bandung Tengah, dari hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada

peneliti terdahulu menggunakan objek penelitian di Kota Bandung Tengah sedangkan penelitian Sekarang Di Kota Manado.

Eka Irianingsih (2015) judul penelitian : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Sleman. Dari hasil penelitian Kesadaran Wajib Pajak tidak semua variabel mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada penelitian terdahulu menggunakan variabel pengaruh kedaraan, pelayanan fiskus dan sanksi administrasi sedangkan penelitian sekarang hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan.

R.A Vivi Yulian Sari dan Neni Susantiini (2013) judul penelitian : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma. Persepsi Wajib Pajak terhadap Sanksi Perpajakan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu penelitian terdahulu menggunakan objek dilakukan di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma sedangkan penelitian sekarang di SAMSAT Kota Manado.

## B. Hipotesis Penelitian

Hipotesis Penelitian menurut Arikunto : “Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap masalah, selanjutnya dijelaskan bahwa, pada umumnya hipotesis dirumuskan untuk menggambarkan hubungan antara dua variable, yakni variable penyebab dan variable akibat, dan ada yang menggambarkan perbandingan satu variable dari dua sampel”.

Berdasarkan kerangka konseptual, hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya hubungan antar variable X (*variable Independent*) dan Y (*variable dependent*). Penulis mengemukakan hipotesis penelitian untuk dikaji kebenarannya, yaitu.<sup>25</sup>

- Ha : Terdapat pengaruh atas kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- Ho : Tidak terdapat pengaruh atas kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor

---

<sup>25</sup> Muslich Anshori & Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi !*, (Surabaya : Airlangga Uversity Press, 2019), h. 44.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Tempat dan Waktu

1. Tempat Penelitian di Kantor Bersama Samsat Manado.
2. Waktu Penelitian dilakukan Mulai Maret 2020 s/d April 2020.

##### B. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode asosiatif. Penelitian asosiatif menurut penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variable atau lebih. Peneliti menggunakan metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif.

##### C. Jadwal Rancangan Peneliti

No	Kegiatan	Tahun 2020															
		Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Studi Pendahuluan	■	■														
2.	Penyusunan Proposal		■	■													
3.	Bimbingan Proposal			■	■												
4.	Revisi Bimbingan				■												
5.	Seminar Proposal					■	■										
6.	Revisi Proposal						■	■									
7.	Penelitian							■	■	■	■						
8.	Instrumen Penelitian								■	■	■						
9.	Observasi											■	■	■	■		
10.	Membagikan Kuesioner												■	■	■		
11.	Uji Data Penelitian (Ahli)													■	■	■	■
12.	Ujian Skripsi																■

#### **D. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi adalah semua objek yang menjadi sasaran pengamatan.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Manado.

Suharsimi Arikunto menjelaskan batasan-batasan pengambilan sampel yaitu “Apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semuanya sehingga penelitian merupakan penelitian populasi, selanjutnya jika subjeknya lebih dari 100, maka dapat diambil 10%, 15%, atau 20%-25% atau lebih. Ada beberapa tindakan menggunakan tingkat kesalahan diatas yakni, sebagai berikut<sup>26</sup> :

- a. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana.
- b. Sempit atau luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjeknya karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data.
- c. Besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti. Untuk penelitian yang resikonya besar, tentu saja jika sampel besar, hasilnya akan lebih baik.

Populasi Wajib Pajak Kantor Samsat Manado berjumlah 460.170 Wajib Pajak.

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil untuk dijadikan objek pengamatan langsung dan dijadikan dasar dalam penarikan

---

<sup>26</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT Rineka Citra, 2010), h. 134.



kesimpulan mengenai populasi.<sup>27</sup> Sampel yang diambil disesuaikan dengan jumlah Wajib Pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Manado. Dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti, peneliti menggunakan rumus slovin :

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

Keterangan:

n = sampel penelitian

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan atau persentase kesalahan 10% = 0,1

$$n = \frac{N1 + N \cdot e^2}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{460.170}{1 + 4.601,7(0,1)^2}$$

$$n = \frac{460.170}{1 + 4.602.7}$$

$$n = \frac{460.170}{4.602.7} = 99,9 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 100 responden.

---

<sup>27</sup> Wahyudin Djumanta & Dwi Susanti, *Belajar Matematika Aktif dan Menyenangkan*, (Jakarta : PT Setia Purna Invest, 2008), h. 60.

Jadi jumlah sampel yang akan diteliti oleh peneliti adalah 100 orang/Wajib Pajak. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode *Simple Random Sampling*. Penggunaan teknik tersebut karena anggota populasi yang akan diteliti memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota.

#### **E. Data dan Instrumen**

1. Data Primer, merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif, maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survey ataupun observasi. Adapun data primer diambil diambil dari seluruh Wajib Pajak di kantor Samsat Kota Manado.
2. Data Sekunder, merupakan struktur data historis mengenai variable-variable yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain. Sumber data sekunder bisa diperoleh dari dalam perusahaan (sumber internal), berbagai internet websites, dan perpustakaan umum maupun lembaga pendidikan.<sup>28</sup> Data sekunder diambil dari Website mengenai sejarah Kantor Samsat.
3. Instrument, merupakan bagian yang terpenting dalam suatu penelitian, berkenaan dengan validitas dan reabilitas

---

<sup>28</sup> Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, (Jakarta : PT Grasindo, 2005), h. 168.

instrument. Didalam penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif yang menjadi instrument atau alat untuk mengukur nilai variable yang diteliti, dengan jumlah instrument yang sering digunakan sesuai dengan jumlah variable penelitian, adapun jenis instrument yang sering digunakan didalam penelitian ini yaitu berupa tes dan kuisisioner, instrument yang digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat.<sup>29</sup> Dalam penelitian ini menggunakan instrument dengan Skala Likert yang menurut Kinnear (1998), Skala Likert berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu.<sup>30</sup> Misalnya :

#### **Skor Skala Likert**

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

---

<sup>29</sup> Asep Saiful Hamdi & E. Bahruddin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*, (Yogyakarta : Deepublish, 2014), h. 50.

<sup>30</sup> Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 98.

**Kisi-Kisi Instrumen**

No.	Variabel Penelitian	Indikator	Teori	Buku/Jurnal
1.	Kualitas Pelayanan (X)	1. Kenampakan Fisik (Tangible) 2. Reliabilitas (Reliability) 3. Responsivitas (Responsiveness) 4. Jaminan (Assurance) 5. Empati (Empathy)	Teori dari Zeithmal  Teori dari Kotler	Buku dari Hessel Nogi S. Tangkilisan  Jurnal dari Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandaru
2.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1. Aspek ketepatan waktu pelaporan SPT 2. Aspek pendapatan yang dilaporkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku 3. Tagihan pajak	Undang-Undang KUP	Jurnal dari Widya K Sarunan

		(STP/SKP) dibayar sebelum jatuh tempo		
--	--	--	--	--

## F. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Pengertian observasi merupakan sebuah pengamatan secara langsung terhadap suatu objek yang ada di lingkungan baik itu yang sedang berlangsung atau masih dalam tahap yang meliputi berbagai aktivitas perhatian terhadap suatu kajian objek yang menggunakan pengindraan. Dan merupakan dari suatu tindakan yang dilakukan secara sengaja atau sadar dan juga sesuai urutan.<sup>31</sup>

### 2. Angket.

Merupakan instrument penelitian yang berisi serangkaian pertanyaan atau pernyataan untuk menjangkau data atau informasi yang harus dijawab responden secara bebas sesuai dengan pendapatnya.<sup>32</sup> Angket dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet. Peneliti menyebarkan angket untuk mengumpulkan data yang akan jadi bahan penelitian.

<sup>31</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1998), h. 14

<sup>32</sup> Iwan Hermawan, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode*, (Kuningan : Hidayatul Quran Kuningan, 2019), h. 75

Dan Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah angket.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono, sebagaimana yang dikutip oleh M. Muchson, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain.<sup>33</sup>

### G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan kegiatan setelah dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variable dan jenis responden, dan menyajikan data tiap variable yang diteliti.<sup>34</sup> Dan teknik analisa data yang digunakan yaitu :

---

<sup>33</sup> M. Muchson, *Metode Riset Akuntansi*, (Kediri : Spasi Media, 2017), h. 108.

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung : ALFABETA, 2017), h. 147.

a. Pengujian Data

1. Pengujian Validitas dan Reabilitas

a) Uji Validitas

Menurut Arikunto, sebagaimana yang dikutip oleh Freddy Rangkuti, validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat keabsahan (validitas) suatu alat ukur. Suatu alat ukur yang valid, mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, alat ukur yang kurang valid berarti memiliki tingkat validitas yang rendah.

Sebuah alat ukur dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Tinggi rendahnya validitas alat ukur menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

b) Uji Reabilitas Kuisisioner

Kuisisioner harus memenuhi syarat reabilitas dan validitas. Reabilitas merupakan ukuran konsistensi skor yang dicapai oleh orang yang sama pada kesempatan yang berbeda, yang ide pokoknya adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Freddy Rangkuti, *The Power Of Brands Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 77-79.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah usaha untuk menentukan apakah data variabel yang kita miliki mendekati populasi distribusi normal atau tidak. Bahasa lainnya, apakah data kita terdistribusi normal atau tidak.<sup>36</sup>

## 3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi Linear sederhana adalah proses mengestimasi sebuah fungsi hubungan antara variabel tergantung (Y) dengan variabel bebas.<sup>37</sup> Untuk menguji metode regresi linear sederhana ini digunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Kualitas Pelayanan

### a. Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t adalah pengujian yang

---

<sup>36</sup> Sufren & Yonathan Natanael, *Belajar Otodidak SPSS Pasti Bisa*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2014), h. 65.

<sup>37</sup> Setyo Tri Wahyudi, *Statistika Ekonomi Konsep, Teori dan Penerapan*, (Malang : UB Press, 2017), h. 162.



dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Taraf signifikan 5%.

Ha : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar pajak kendaraan bermotor.

H0 : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar pajak kendaraan bermotor.

Keputusan menerima dan menolaknya hipotesis yang ada jika nilai  $\text{sig} < 0.05$  atau  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ , maka hipotesis diterima. Tapi jika  $\text{sig} > 0.05$  atau  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ , maka hipotesis ditolak.<sup>38</sup>

b. Uji F

Digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Kriteria uji sebagai berikut :

- a. Jika  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  pada  $\alpha = 5\%$  maka H0 ditolak dan Ha diterima (berpengaruh)
- b. Jika  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$  pada  $\alpha = 5\%$  maka H0 diterima dan Ha ditolak (tidak berpengaruh).

---

<sup>38</sup> Yudhy Wicaksono, *Aplikasi Excel dalam Menganalisis Data* (Jakarta : Elex Media Komputindo, 2005), 121.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1) Sejarah Singkat Kantor Samsat

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (disingkat Samsat), adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari samsat adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor.

Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada suatu kantor yang dinamakan “Kantor Bersama Samsat”.

Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK, Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), sedangkan PT. Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ).

Lokasi Kantor Bersama Samsat umumnya berada di lingkungan Kantor Polri setempat, atau di lingkungan Satlantas/Ditlantas Polda setempat. Samsat ada di masing-masing provinsi serta memiliki unit pelayanan di setiap kabupaten/kota.

Diketahui hingga saat ini sudah ada tujuh pelayanan Samsat yang bisa digunakan oleh masyarakat, yakni pelayanan Samsat Induk, Drive THRU, Samsat Keliling, Gerai Samsat, Samsat Kecamatan, e-Samsat dan Samsat Online Nasional, dan yang paling baru adalah Samsat Digital.

1. Samsat Induk atau Samsat Utama, ini merupakan layanan paling pertama dimana masih menggunakan sistem konvensional. Artinya, konsumen harus datang ke kantor Samsat Manado kemudian harus masuk loket-loket yang sudah disediakan ada dua loket pendaftaran dan verifikasi dan loket pembayaran dan penyerahan. Pelayanan ini masih terbilang menyulitkan masyarakat. Pasalnya, konsumen harus mengisi formulir secara manual, mem-*fotocopy* berkas, mengantri di loket dan melakukan pembayaran secara tunai.
2. Samsat Drive THRU, adalah dimana konsumen tidak perlu turun dari kendaraan cukup melakukan proses pendaftaran dan membayar dari atas kendaraan. Pemilik kendaraan cukup menyiapkan dokumen seperti BPKB, STNK, dan KTP asli tanpa harus repot *fotocopy*. Setelah itu langsung menuju loket 2 untuk pembayaran dan pengambilan dokumen baru.

3. Samsat Keliling, adalah pelayanan Samsat yang bersentuhan langsung dengan konsumen/masyarakat atau sistem jemput bola. Dengan menggunakan mobil Samsat yang akan diletakkan di lokasi strategis seperti pasar, badan instansi yang membutuhkan pelayanan pembayaran pajak secara kolektif, atau tempat keramaian.
4. Gerai Samsat, pelayanan Samsat yang berada di tempat pelayanan publik atau tempat berkumpulnya masyarakat seperti pusat perbelanjaan atau mall.
5. Samsat Kecamatan adalah pelayanan Samsat yang dikembangkan di kecamatan-kecamatan di Wilayah Kota.
6. E-Samsat dan Samsat Online adalah pola atau metode terbaru di mana masyarakat tidak perlu datang ke kantor pelayanan Samsat untuk pembayaran pajak tahunan ini khusus untuk pajak tahunan pembayaran bisa dilakukan melalui ATM atau e-banking.
7. Samsat Digital adalah terobosan terbaru dari Korlantas Polri. Layanan ini adalah pelayanan yang sudah menggunakan sistem elektronik atau digital dari proses pendaftaran hingga penerimaan surat kelengkapan kendaraan bermotor sesuai permohonan. Samsat digital ini adalah objek dari Samsat Induk dimana pelayanan ini adalah pelayanan yang harus masyarakat datang ke Samsat prosesnya sama dengan Samsat Induk atau Samsat Utama tetapi tadinya konvensional di mana harus mengisi formulir secara manual kemudian masih harus membawa *Fotocopy* diganti atau dirubah dengan digitalisasi.

### **Sejarah Samsat**

2. 1974-1976 : dengan tujuan registrasi dan identifikasi forensic ranmor dan data pengemudi lebih akurat, kecepatan dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, dilakukan uji coba pembentukan SAMSAT di Polda Metro Jaya.
3. 1976-1988 : berdasarkan INBERS 3 Menteri, Menhankam, Menkeu dan Mendagri No. Pol. KEP/13/XII/1976, No.KEP- 1693/MK/IV/12/1976, 311 Tahun 1976 bahwa konsep Samsat diberlakukan di seluruh Indonesia Kepolisian RI, PT Jasa Raharja (Persero) dan Dinas Pendapatan Provinsi bersama-sama. Meski demikian masing-masing instansi menerbitkan tanda bukti untuk setiap pelunasan kewajiban di Samsat.
4. 1988-1993 : berdasarkan INBERS, Menhankam, Menkeu dan Mendagri No. INS/03/X/1988, No. 5/IMK.013/1988, No.13A Tahun 1988 dilakukan penyederhanaan dokumen yaitu formulir permohonan/pendaftaran STNK/Pajak/SWDKLLJ digabung menjadi satu.
5. 1993-1999 : diberlakukan revisi masa berlaku STNK dan TNKB dari 1 Tahun menjadi 5 Tahun namun setiap tahunnya melakukan pengesahan STNK berdasarkan INBERS Panglima Angkatan Bersenjata, Menkeu dan Mendagri No. INS/02/II/1993, No. 01/IMK.01/1993, No.2A Tahun 1993. Mekanisme perpanjangan STNK dibentuk 5 pokja (loket) untuk pelayanan.

6. 1999s.d. Sekarang : berdasarkan INBERS Menhankam, Menkeu dan Mendagri No. Pol. INS/03/M/X/1999 menetapkan penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi pelayanan dari 5 loket menjadi 2 loket.

## 2) Organisasi Kantor Bersama Samsat

### a. Pembina Samsat

Pembina Samsat terdiri dari Pembina tingkat Nasional dan juga Pembina tingkat Provinsi. Dimana Pembina pada tingkat Nasional terdiri dari Menteri yang menyelenggarakan urusan dibidang pemerintahan dalam negeri, Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan, dan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia. Sedangkan Pembina Samsat pada tingkat provinsi terdiri dari Gubernur, Kepala Kepolisian Daerah, dan Kepala Cabang badan Usaha.

### b. Koordinator Samsat

Koordinator Samsat terdiri dari Koordinator Kantor Bersama Samsat untuk seluruh Wilayah Hukum Kepolisian Daerah yang dilaksanakan oleh Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah dan Koordinator pada setiap Kantor Bersama Samsat diwilayah hukum Kepolisian Resor yang dilaksanakan oleh pejabat teknis yang bertanggung jawab di bidang Regident Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah bagi Kantor Bersama Samsat yang berada di wilayah hukum Kepolisian Daerah dan Pejabat Teknis yang bertanggung jawab di bidang lalu lintas Kantor Bersama Samsat yang berda di wilayah hukum Kepolisian Resor.

### c. Pelaksana Samsat

Pelaksana Kantor Bersama Samsat Terdiri dari 3 unsur yaitu Kepolisian, Satuan kerja pengelola keuangan daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi dan Badan Usaha. Sebagai organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik khususnya registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan Jalan Kantor Bersama Samsat juga perlu diawasi dan dikendalikan penyelenggaraannya agar selalu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

### 3) Visi Misi Samsat

#### a. Visi :

Tercapainya pelayanan yang optimal untuk kepuasan masyarakat.

#### c. Misi :

Meningkatkan kinerja seluruh pegawai samsat untuk menunjang kualitas layanan bagi masyarakat.

Meningkatkan mutu pelayanan untuk peningkatan pendapatan daerah.

## **B. Hasil Penelitian**

### 1. Gambaran umum responden

Penelitian dilakukan di Kantor Samsat Jl. 17 Agustus Teling Atas, Wanea, Kota Manado, Sulawesi Utara. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada para Wajib Pajak sebanyak 100 orang.

Dari jumlah populasi yang di ambil untuk area Manado 460.170 wajib pajak dengan menggunakan rumus slovin dengan kesalahan 10%. Waktu penelitian dimulai pada bulan Maret 2020. Dari hasil penelitian dapat diketahui karakteristik dari Wajib Pajak

**Tabel 4.1**

**Pengelompokkan berdasarkan jenis kelamin**

<b>Jenis kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki-Laki	75	75%
Perempuan	25	25%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data: Data Kuesioner Telah Diolah 2020*

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diketahui jumlah Wajib Pajak Kantor Samsat Manado berdasarkan jenis kelamin dibagi menjadi laki-laki berjumlah 75 responden. Sedangkan untuk berjenis kelamin perempuan berjumlah 25 responden. Dengan demikian terlihat responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih dominan dibanding responden perempuan.



**Tabel 4.2****Pengelompokkan responden berdasarkan usia**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
17-21	11	11%
22-30	30	30%
31-40	27	27%
>41	32	32%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data: Data Kuesioner Telah Diolah 2020*

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan usia Wajib Pajak Kantor Samsat Manado, disini dapat diketahui usia >41 memiliki 32 responden. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak berada di jumlah usia >41 tahun.

**Tabel 4.3****Pengelompokkan responden berdasarkan pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Pegawai Negeri	4	4%
Swasta	61	61%
Mahasiswa/Pelajar	12	12%

Lainnya	23	23%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data: Data Kuesioner Telah Diolah 2020*

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa yang paling banyak menjadi Wajib Pajak di Kantor Samsat Manado berdasarkan pekerjaan ialah swasta dengan jumlah sebanyak 61 responden. Dapat disimpulkan sebagian besar Wajib Pajak Kantor Samsat Manado adalah pekerja swasta.

## 2. Hasil Uji Instrumen

### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Setiap item pertanyaan akan diuji validitasnya untuk mengetahui pernyataan yang di muat di kuisisioner itu valid atau tidak. Pernyataan dalam kuisisioner dinyatakan valid jika nilai *Pearson Correlction* atau  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Nilai (*degree of freedom*)  $df = n-2$  dimana jumlah sampel  $n = 100$  dan besarnya  $df = 100-2 = 98$ , sehingga taraf signifikan 5% di dapat  $r$  tabel 0,196.

**Tabel 4.4****Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

<b>Pernyataan</b>	<b>Corrected item – Total Correlation</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
1.	0.535	0.196	Valid
2.	0.556	0.196	Valid
3.	0.627	0.196	Valid
4.	0.530	0.196	Valid
5.	0.574	0.196	Valid
6.	0.556	0.196	Valid
7.	0.382	0.196	Valid
8.	0.532	0.196	Valid
9.	0.582	0.196	Valid
10.	0.555	0.196	Valid
11.	0.591	0.196	Valid
12.	0.615	0.196	Valid
13.	0.683	0.196	Valid

14.	0.705	0.196	Valid
15.	0.626	0.196	Valid

*Sumber: Data Primer (Kuesioner) Diolah Di SPSS 23*

Berdasarkan dari tabel 4.4 di atas dapat dilihat r hitung pada kolom corrected item – total correlation variabel kualitas pelayanan (X) lebih besar daripada r tabel 0.196. Maka disimpulkan bahwa semua indikator pada variabel kualitas pelayanan (X) dinyatakan valid.

**Tabel 4.5**

**Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Konsumen (Y)**

<b>Pernyataan</b>	<b>Corrected item – Total Correlation</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
1.	0.569	0.196	Valid
2.	0.621	0.196	Valid
3.	0.613	0.196	Valid
4.	0.600	0.196	Valid
5.	0.514	0.196	Valid
6.	0.593	0.196	Valid

7.	0.652	0.196	Valid
8.	0.633	0.196	Valid
9.	0.615	0.196	Valid

*Sumber: Data Primer (Kuesioner) Diolah Di SPSS 23*

Berdasarkan dari tabel 4.5 di atas dapat dilihat r hitung pada kolom corrected item – total correlation variabel kepatuhan wajib pajak (Y) lebih besar daripada r tabel 0.196. Maka disimpulkan bahwa semua indikator pada variabel kepatuhan wajib pajak (Y) dinyatakan valid.

d. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah uji untuk menunjukkan konsisten suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama. Untuk menghitung reabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisiensi *Cronbach Alpha*. Uji reabilitas ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 23 dan hasilnya adalah :

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Koefisiensi Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Pelayanan (X)	0.850	<b>Reliabel</b>
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.767	<b>Reliabel</b>

*Sumber: Data Primer (Kuesioner) Diolah Di SPSS 23*

Setelah dilakukan pengujian dapat diketahui nilai reabilitas *Alpha Cronbach* untuk variabel X (Kualitas Pelayanan) adalah 0.850 dan variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak) adalah 0.767. Sehingga dapat disimpulkan hasil uji reabilitas variabel X  $0.850 > 0.196$  dan variabel Y  $0.767 > 0.196$ , maka variabel X dan Y dinyatakan reliabel.

### 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini melihat data berdistribusi secara normal atau tidak, pengujian sampel ini diuji dengan uji Kolomgrov Smirnov yang menggunakan *SPSS 23*. Hasil pengujian ini adalah jika  $H_0$  berdistribusi normal, jika probability  $>0.05$  maka  $H_0$  diterima. Apabila  $H_a$  berdistribusi tidak normal, jika probability  $<0.05$  maka  $H_0$  ditolak. Hasil uji normalitas pada tabel berikut.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.01043745
Most Extreme Differences	Absolute	.091
	Positive	.091
	Negative	-.053
Test Statistic		.091
Asymp. Sig. (2-tailed)		.040 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat diketahui hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi pada baris *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0.040 atau dapat dituliskan sebagai nilai probabilitas =  $0.040 > 0.05$ . Maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

#### 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana, disini peneliti akan menguji apakah ada arah pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent. Berikut hasil uji regresi linear sederhana.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.347	4.319		6.564	.000
	Kualitas Pelayanan	.168	.066	.250	2.556	.012

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

*Sumber: Data Primer (Kuesioner) Diolah Di SPSS 23*

Dari tabel di atas dapat diketahui dari hasil analisis regresi diperoleh regresi yaitu:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 28.347 + 0,168X$$

Model regresi linear sederhana di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (a) sebesar 28.347 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 28.347
- b. Koefisiensi variabel kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0.168 ini berarti bahwa jika variabel kualitas pelayanan memuaskan, karena nilai koefisien bertanda positif maka nilai Y kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat 0,168.



**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	59.829	1	59.829	6.535	.012 <sup>b</sup>
	Residual	897.211	98	9.155		
	Total	957.040	99			

- a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak  
b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil uji diatas dapat diketahui pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar pajak kendaraan bermotor. F tabel dicari dengan menentukan derajat pembilang dan derajat penyebut. Kita dapat melihat di tabel distribusi F berdasarkan tabel F dan df penyebut adalah 3.94

Maka diperoleh hasil nilai F hitung = 6.535 dengan tingkat signifikan 0.012. maka didapat F hitung > F tabel atau  $6.535 > 3.94$  hasilnya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

**Tabel 5.1**  
**Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.347	4.319		6.564	.000
	kualitas pelayanan	.168	.066	.250	2.556	.012

- a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil uji t hitung Kualitas Pelayanan 2.556. Kita dapat melihat di tabel distribsi T berdasarkan tabel T dan df penyebut 1.660. dan hasil yang diperoleh t hitung  $>$  t tabel atau dapat ditulis  $2.556 > 1.660$ . dengan ini  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

### C. Pembahasan

Hasil pengujian secara umum menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Dalam penelitian ini peneliti meneliti para Wajib Pajak yang tinggal di wilayah Kota Manado. Berdasarkan hasil penelitian yang diuji dari setiap data responden yang diperoleh dinyatakan valid sehingga layak untuk dilanjutkan dengan uji analisis regresi linear sederhana. Hal ini dibuktikan dengan uji kualitas data yakni uji validitas dan reabilitas. Setelah dilakukan uji validitas ada variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak) setiap item pernyataan dinyatakan valid karena memiliki nilai *Pearson Correlation*  $>$  0,196. Diketahui nilai reabilitas *Alpha Cronbach* untuk variabel X (Kualitas Pelayanan) adalah 0,850 dan variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak) adalah 0,767 dimana lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan hasil uji reabilitas variabel X dan Y dinyatakan reliable. Untuk uji asumsi klasik dimana dalam uji normalitas peneliti menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov Test* terlihat bahwa nilai probabilitas  $0,040 < 0,05$  maka dapat dikatakan data

ini berdistribusi normal. Untuk uji regresi linear sederhana dari hasil output SPSS di atas didapat nilai signifikansi  $> 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Wajib Pajak Kantor Samsat Manado, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

Karakteristik responden Wajib Pajak Kantor Samsat Manado paling tinggi adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 75% dari total persentase 100% dengan perkiraan usia >41 tahun.

Adapun nilai signifikansi  $0,040 > 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Dari hasil output di atas dapat disimpulkan variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Berdasarkan hasil penelitian yang diuji dari setiap data responden yang diperoleh dinyatakan valid sehingga layak untuk dilanjutkan dengan uji analisis regresi linear sederhana. Hal ini dibuktikan dengan uji kualitas data yakni uji validitas dan reabilitas. Setelah dilakukan uji validitas ada variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak) setiap item pernyataan dinyatakan valid karena memiliki nilai *Pearson Correlation*  $> 0,196$ . Diketahui nilai reabilitas *Alpha Cronbach* untuk variabel X (Kualitas Pelayanan) adalah 0,850 dan variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak) adalah 0,767 dimana lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan hasil uji reabilitas variabel X dan Y dinyatakan reliabel. Untuk uji asumsi klasik dimana dalam uji normalitas peneliti menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov Test* terlihat bahwa nilai

probabilitas  $0,040 > 0,05$  maka dapat dikatakan data ini berdistribusi normal. Untuk uji regresi linear sederhana dari hasil output SPSS di atas didapat nilai signifikansi  $> 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

## **B. Saran**

Saran-saran yang dapat diberikan penulis sebagai tindak lanjut dalam penelitian adalah sebagai berikut:

Bagi Kantor Samsat Manado dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi bahan masukan kepada Kantor Samsat Manado dalam hal Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Sebagai saran menjadi bahan pertimbangan dari kantor Samsat Manado dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap yaitu:

1. Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada wajib pajak kendaraan bermotor, khususnya dalam kewajiban pemenuhan persyaratan dalam membayar pajak kendaraan bermotor, misalnya menghilangkan SPP (Surat Pendaftaran Pajak Kendaraan Bermotor) dan atau format Notice Pajak/STNK dibuat sedemikian rupa sehingga wajib pajak tidak perlu repot dalam pembayaran PKB
2. Untuk mempercepat pelayanan di Kantor SAMSAT kiranya perlu dilakukan penambahan loket-loket atau kasir pembayaran sehingga tidak terjadi penumpukan/antrian yang terlalu banyak. Pelayanan

kepada wajib pajak tidak terlihat adanya tercipta pelayanan public yang professional, mudah, cepat dan akurat.

3. Meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor perlu diimbangi dengan upaya peningkatan kualitas SDM yang ada di Samsat dari semua unsur sehingga untuk kedepannya akan trcapai penerimaan pajak kendaraan bermotor yang optimal dan sistem pelayanan yang memberikan kepuasan kepada wajib pajak.
4. Perlu dilakukan beberapa metode terbaru yang dpat memudahkan masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
5. Bagi peneliti selanjutnya semoga dengan adanya penelitian ini bisa dijadikan sebagai acuan dan referensi dalam mengembangkan penelitian berikutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfianika, Ninit. *Buku Ajar Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia*, (Yogyakarta : Deepublish,2018)
- Andayani, Nur Rahmah dan Lubis, Alfi Syahri. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (ServiceQuality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Sucofindo Batam* (1)2(Online) <http://jurnal.polibatam.ac.id>
- Andini, Rita, Raharjo, Kharis & Wijaya, Budi Kusuma. 2016. *Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Tengah*(2)2(Online) <http://jurnal.unpad.ac.id>
- Anggoro, Damas Dwi. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, (Malang : UB Press, 2017)
- Anshori, Mohamad Yusak dan Maria, Monica. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake*(6)1(Online)<http://e-journal.unair.ac.id>
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1998)
- Bahrudin, E dan Hamdi, Asep Saepul. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*, (Yogyakarta : Deepublish, 2014)
- Damayanti, Wa Ode Rahmi, Nurmaluri, Sitti & Awaluddin, Ishak. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Studi Pada Kantor Samsat Kendari*(2)2(Online)<http://ojs.uho.ac.id>
- U,Damayanti, Theresia Woro & Supramono. *Perpajakan Indonesia Mekanisme dan Perhitungan*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2010)
- Dharmmesta, Basu Swastha, Fudholi, Achmad & Puung, Florensia Kurnia. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Salon dan Spa*(4)2(Online) <http://jurnal.ugm.ac.id>
- Hermawan, Asep. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, (Jakarta : PT Grasindo,2005)

- Hermawan, Iwan. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode*, (Kuningan : Hidayatul Quran Kuningan, 2019)
- Hernawati, Retno Indah & Ratnawati, Juli. *Dasar-Dasar Perpajakan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015)
- Ismail, Tjip. *Potret Pajak Daerah di Indonesia*, (Jakarta : Kencana, 2018)
- Iswati, Sri & Anshori, Muslich. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi 1*, (Surabaya : Airlangga University Press, 2019)
- Maryono. *Istilah-Istilah Dalam Kebijakan dan Manajemen Kesehatan*, (Jakarta : Penerbit Qiara Media, 2018)
- Muchson, M. *Metode Riset Akuntansi*, (Kediri : Spasi Media, 2017)
- Mukhlis, Imam & Simanjuntak Timbul H. *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Membangun Pembangunan Ekonomi*, (Jakarta : Raih Asa Sukses, 2012)
- Muttaqin & Budhiarta, Iwan. *Model HSQ-Matrix : Untuk Pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Rumah Sakit di Banda Aceh*, (Aceh, CV. Penerbit Qiara Media, 2019)
- Nurlaela, Lina. 2018. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Garut*(12)2(Online)<http://journal.uniga.ac.id>
- Oetomo, Fransisca Widiarti & Melia, Tulis S. *Perpajakan dan Akuntansi Pajak Edisi 5*, (Jakarta : Semesta Media, 2008)
- Oktafani, Farah & Sigit, Reza Dimas. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal*(1)2(Online) <http://repository.telkomuniversity.ac.id>
- Pinatik, Sherly & Kaunang, Pricilia Gladiols. 2016. *Tingkat Pemahaman dan Sanksi Perpajakan Terhadap Perilaku Ketidapatuhan Membayar Pajak Perusahaan Di Kota Manado*(4)2(Online) <http://ejournal.unsrat.ac.id>
- Pohan, Chairil Anwar. *Pedoman Lengkap Pajak Pertambahan Nilai*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2016)
- Rangkuti, Freddy. *The Power Of Brands Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2002)



- Rizki, Aditia Iwan & Nugraha. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Studi Pada SAMSAT Kota BandungTengah*,<http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/12345678>
- Sabijono, Harijanto & Tungka, Melinda. 2015. *Analisis Perhitungan dan Pencatatan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara*(3)2(Online) <http://ejournal.unsrat.ac.id>
- Sudarso, Andriasan. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, (Jakarta : Deepublish, 2016)
- Sumaran, Thomas. *Perpajakan Indonesia*, (Jakarta : PT Indeks, 2015)
- Sugianto. *Pajak dan Retribusi Daerah*, (Malang : Grasindo, 2017)
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung, ALFABETA, 2017)
- Supriyati. 2012. *Dampak Motivasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*(8)1(Online) <http://journal.trunojoyo.ac.id>
- Susanti, Dwi & Djumanta, Wahyudin. *Belajar Matematika Aktif dan Menyenangkan*, (Jakarta : PT Setia Purna Invest, 2008)
- Toly, Agus Arianto & Siat, Christian Cahyaputra. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak di Surabaya* <https://media.neliti.com>
- Umar, Husein. *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2003)

# LAMPIRAN

## Lampiran I

### KUESIONER PENELITIAN

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam  
Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Sdr/i

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan di atas, maka dengan hormat saya:

Nama : Hajrinnisa Kodung

NIM : 16.4.1.016

Memohon kesediaan dari Bpk/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner (daftar pernyataan) yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka. Daftar pernyataan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata Satu (S1), Jurusan Ekonomi Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Manado. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kebenaran dan kelengkapan jawaban yang bpk/ibu/saudara/i berikan akan sangat membantu bagi penulis dan selanjutnya akan menjadi masukan yang bermanfaat bagi hasil penelitian yang penulis lakukan.

Atas partisipasi dari bpk/ibu/saudara/i dalam mengisi daftar pernyataan atau kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih

Hormat Saya

Hajrinnisa Kodung

**IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin : a) Laki-Laki                      b) Perempuan

Umur : a) 17-21 tahun                      c) 31-40 tahun

b) 22-30 tahun                      d) >41 tahun

pekerjaan : a) Pegawai Negeri                      c) Mahasiswa/Pelajar

b) Swasta                      d) Lainnya: .....

### PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah sebaik-baiknya setiap pertanyaan dan setiap alternatif jawaban yang diberikan.
2. Pilih alternatif jawaban yang paling sesuai menurut anda dan berikan tanda Centang (√)
3. Jika terjadi salah pengisian, berilah tanda (O) pada jawaban yang salah tersebut.

Jawaban	Keterangan	Total Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
RR	Ragu-Ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

#### A. Kualitas Pelayanan

No	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Petugas Pajak selalu tegas dan tepat dalam menerapkan peraturan					

	perpajakan					
2.	Semua wajib pajak dilayani dengan baik sesuai dengan kebutuhannya.					
3.	Petugas pajak memberikan informasi yang dibutuhkan secara jelas, lengkap dan benar.					
4.	Solusi yang di berikan atas keluhan wajib pajak telah mengakomodasi keluhan wajib pajak.					
5.	Wajib pajak terlihat puas terhadap petugas pajak yang cepat dan tanggap terhadap masalah yang di hadapinya.					
6.	Petugas pajak selalu siap membantu wajib pajak jika terjadi masalah/pertanyaan dari wajib pajak.					
7.	Petugas pajak menjaga kerahasiaan informasi data wajib pajak.					
8.	Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam					

	menyelesaikan kewajibannya.					
9.	Informasi yang di berikan petugas pajak dapat di percaya					
10.	Perhatian khusus yang di berikan kepada wajib pajak atas masalah yang di hadapinya dapat membantu meringankan masalah wajib pajak.					
11.	Petugas pajak memberikan keadilan dalam pelayanan					
12.	Petugas pajak memberikan kemudahan dalam pelayanan.					
13.	Fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, dan formulir) di kantor tersedia dengan baik.					
14.	Saya merasa nyaman dengan fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, dan formulir) yang tersedia di kantor.					
15.	Petugas pajak berpenampilan sopan dan berbusana sesuai dengan tuntutan tugas.					

**B. Kepatuhan Wajib Pajak**

No	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya selalu melaporkan pajak tepat waktu.					
2.	Saya selalu melaporkan pajak sebelum jatuh tempo agar tidak di kenakan sanksi.					
3.	Saya tidak suka menunda untuk melaporkan pajak					
4.	Saya membayar pajak sesuai dengan besarnya penghasilan yang di terima.					
5.	Besarnya pajak yang di potong dari penghasilan harus sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.					
6.	Pembayaran pajak yang di tetapkan akan semakin meningkat jika pendapatan kita semakin tinggi.					
7.	Saya selalu membayar denda jika					



	terlambat dalam pelaporan SPT					
8.	Tunggakan pajak hanya akan menambah beban pajak karena bunga tunggakan harus di bayarkan.					
9.	Saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajak.					

## Lampiran II

### Hasil Tanggapan Responden

#### Kualitas Pelayanan (X)

No Responden	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	Total X
1	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	68
2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	68
3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	69
4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	67
5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
6	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	70
7	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	70
8	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	66

9	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	68
10	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	64
11	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	66
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
13	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	64
14	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	69
15	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	67
16	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	67
17	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	68
18	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	64
19	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
20	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	65
21	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	71
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
23	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	64
24	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	68
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
26	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	62
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
28	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	62
29	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	64
30	4	4	4	4	1	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	62
31	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	60





78	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	66
79	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	59
80	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	67
81	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	63
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
83	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	66
84	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	64
85	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	61
86	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	67
87	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	66
88	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	61
89	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	67
90	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	69
91	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	66
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
93	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	62
94	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	64
95	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	66
96	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	68
97	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	62
98	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	62
99	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	66
100	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	65



21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	3	5	4	5	5	5	4	4	4	39
23	4	4	4	2	4	4	4	4	4	34
24	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
25	5	5	5	4	5	4	4	4	4	40
26	4	4	4	2	4	4	4	4	4	34
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	4	4	4	2	5	5	5	5	5	39
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	4	4	4	2	4	5	4	4	4	35
31	5	4	4	5	3	4	4	4	4	37
32	4	2	4	4	5	5	4	4	5	37
33	4	2	4	4	4	4	4	4	4	34
34	2	4	4	5	5	5	5	4	4	38
35	4	4	5	4	5	4	5	5	5	41
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
38	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
41	5	5	4	5	4	5	4	5	5	42
42	5	5	4	5	5	5	5	5	4	43
43	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40

44	4	5	5	4	3	4	4	4	4	37
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
46	4	4	4	4	5	4	5	4	4	38
47	4	4	4	5	5	5	4	5	5	41
48	5	4	4	4	5	4	5	4	4	39
49	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
50	4	4	5	5	5	4	4	5	4	40
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
53	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
54	4	5	5	5	4	4	5	5	4	41
55	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
56	4	4	4	5	5	4	5	5	5	41
57	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
59	5	5	4	4	5	5	5	5	5	43
60	4	4	4	5	5	5	4	4	4	39
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
62	4	4	4	5	5	5	4	4	4	39
63	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38
64	5	5	5	5	5	5	5	4	3	42
65	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41
66	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41



67	4	4	4	4	5	5	5	5	4	40
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
69	4	4	4	4	5	4	4	5	4	38
70	5	4	4	4	5	4	4	5	4	39
71	5	4	4	5	4	4	4	4	4	38
72	5	4	5	4	4	4	4	4	4	38
73	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
74	5	4	4	4	5	4	4	4	4	38
75	5	4	4	5	5	5	4	4	4	40
76	5	5	4	5	4	5	4	5	4	41
77	4	5	5	4	5	5	4	5	5	42
78	4	4	4	5	5	5	4	5	4	40
79	4	5	5	4	4	5	5	4	4	40
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
81	4	5	4	4	4	4	4	4	5	38
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
83	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
85	5	5	5	5	5	4	3	4	4	40
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
88	5	4	4	5	5	5	5	5	5	43
89	5	4	4	5	5	5	5	5	5	43

90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
92	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	35
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
94	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	39
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
97	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	40
98	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	36
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
100	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	38

### Lampiran III

#### Uji Kualitas Data

##### 1. Uji Validatas Variabel X (Kualitas Pelayanan)

##### Correlations

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12
x1 Pearson Correlation	1	.455**	.500**	.240*	.361**	.072	.082	.109	.149	.230*	.243*	.271

	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.016	.000	.477	.420	.279	.138	.021	.015	.000
	N	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100
x2	Pearson Correlation	.455**	1	.489**	.251*	.364**	.278*	.218*	.131	.158	.187	.221*	.279
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.012	.000	.005	.029	.194	.116	.063	.027	.000
	N	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100
x3	Pearson Correlation	.500**	.489**	1	.555**	.355**	.233*	.143	.147	.147	.210*	.253*	.272
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.020	.156	.143	.144	.036	.011	.000
	N	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100
x4	Pearson Correlation	.240*	.251*	.555**	1	.233*	.305*	.063	.222*	.178	.153	.313**	.228
	Sig. (2-tailed)	.016	.012	.000		.020	.002	.535	.026	.076	.128	.001	.020
	N	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100
x5	Pearson Correlation	.361**	.364**	.355**	.233*	1	.361*	.134	.062	.170	.209*	.230*	.432
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.020		.000	.184	.541	.090	.037	.021	.000
	N	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100
x6	Pearson Correlation	.072	.278**	.233*	.305**	.361**	1	.288*	.304**	.247*	.231*	.245*	.260
	Sig. (2-tailed)	.477	.005	.020	.002	.000		.004	.002	.014	.022	.014	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
x7	Pearson Correlation	.082	.218*	.143	.063	.134	.288*	1	.277**	.000	.006	.159	.090

	Sig. (2-tailed)	.420	.029	.156	.535	.184	.004		.005	.997	.952	.115	.36
	N	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	10
x8	Pearson Correlation	.109	.131	.147	.222*	.062	.304*	.277*	1	.491**	.415**	.305**	.286
	Sig. (2-tailed)	.279	.194	.143	.026	.541	.002	.005		.000	.000	.002	.00
	N	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	10
x9	Pearson Correlation	.149	.158	.147	.178	.170	.247*	.000	.491**	1	.582**	.361**	.363
	Sig. (2-tailed)	.138	.116	.144	.076	.090	.014	.997	.000		.000	.000	.00
	N	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	10
x10	Pearson Correlation	.230*	.187	.210*	.153	.209*	.231*	.006	.415**	.582**	1	.238*	.300
	Sig. (2-tailed)	.021	.063	.036	.128	.037	.022	.952	.000	.000		.017	.00
	N	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	10
x11	Pearson Correlation	.243*	.221*	.253*	.313**	.230*	.245*	.159	.305**	.361**	.238*	1	.669
	Sig. (2-tailed)	.015	.027	.011	.001	.021	.014	.115	.002	.000	.017		.00
	N	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	10
x12	Pearson Correlation	.271**	.279**	.272**	.228*	.432**	.260*	.092	.286**	.363**	.300**	.669**	
	Sig. (2-tailed)	.006	.005	.006	.022	.000	.009	.365	.004	.000	.002	.000	
	N	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	10
x13	Pearson Correlation	.278**	.151	.372**	.324**	.176	.262*	.317*	.338**	.487**	.367**	.369**	.312

	Sig. (2-tailed)	.005	.135	.000	.001	.080	.009	.001	.001	.000	.000	.000	.00
	N	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	10
x14	Pearson Correlation	.341**	.212*	.436**	.311**	.386**	.281*	.211*	.320**	.397**	.432**	.240*	.341
	Sig. (2-tailed)	.001	.034	.000	.002	.000	.005	.035	.001	.000	.000	.016	.00
	N	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	10
x15	Pearson Correlation	.260**	.334**	.316**	.235*	.158	.302*	.325*	.314**	.393**	.320**	.323**	.209
	Sig. (2-tailed)	.009	.001	.001	.019	.118	.002	.001	.001	.000	.001	.001	.03
	N	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	10
kualit as pelayanan	Pearson Correlation	.535**	.556**	.627**	.530**	.574**	.556*	.382*	.532**	.582**	.555**	.591**	.615
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.00
	N	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	10

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

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

## 2. Uji Validitas Variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak)

### Correlations

	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	kepatuhan wajib pajak
y1 Pearson										
Correlation	1	.418**	.493**	.253*	.121	.044	.195	.190	.280**	.569**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.011	.230	.667	.052	.058	.005	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y2 Pearson										
Correlation	.418**	1	.626**	.307**	.066	.210*	.238*	.231*	.229*	.621**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.517	.036	.017	.021	.022	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y3 Pearson										
Correlation	.493**	.626**	1	.293**	.183	.058	.290**	.143	.271**	.613**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.003	.069	.567	.003	.157	.006	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y4 Pearson										
Correlation	.253*	.307**	.293**	1	.252*	.355**	.169	.164	.102	.600**
Sig. (2-tailed)	.011	.002	.003		.011	.000	.093	.103	.314	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y5 Pearson										
Correlation	.121	.066	.183	.252*	1	.495**	.293**	.256*	.191	.514**
Sig. (2-tailed)	.230	.517	.069	.011		.000	.003	.010	.057	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y6 Pearson										
Correlation	.044	.210*	.058	.355**	.495**	1	.379**	.434**	.296**	.593**
Sig. (2-tailed)	.667	.036	.567	.000	.000		.000	.000	.003	.000

N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y7 Pearson	.195	.238*	.290**	.169	.293**	.379**	1	.572**	.581**	.652**
Correlation										
Sig. (2-tailed)	.052	.017	.003	.093	.003	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y8 Pearson	.190	.231*	.143	.164	.256*	.434**	.572**	1	.576**	.633**
Correlation										
Sig. (2-tailed)	.058	.021	.157	.103	.010	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y9 Pearson	.280**	.229*	.271**	.102	.191	.296**	.581**	.576**	1	.615**
Correlation										
Sig. (2-tailed)	.005	.022	.006	.314	.057	.003	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
kepanwajibanpajak Pearson	.569**	.621**	.613**	.600**	.514**	.593**	.652**	.633**	.615**	1
Correlation										
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	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).

### 3. Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	15

### 4. Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	9



## Lampiran 4

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas Data

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.01043745
Most Extreme Differences	Absolute	.091
	Positive	.091
	Negative	-.053
Test Statistic		.091
Asymp. Sig. (2-tailed)		.040 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

## Lampiran 5

### Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.347	4.319		6.564	.000
	kualitas pelayanan	.168	.066	.250	2.556	.012

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

## Lampiran 6

### Uji T

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.347	4.319		6.564	.000
	kualitas pelayanan	.168	.066	.250	2.556	.012

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

## Lampiran 7

### Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	59.829	1	59.829	6.535	.012 <sup>b</sup>
	Residual	897.211	98	9.155		
	Total	957.040	99			

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

## Lampiran 8

### Nilai R Tabel

<b>df = (N-2)</b>	<b>Tingkat signifikansi untuk uji satu arah (1-Tailed)</b>				
	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.0005</b>
	<b>Tingkat signifikansi untuk uji dua arah (2-Tailed)</b>				
	<b>0.1</b>	<b>0.05</b>	<b>0.02</b>	<b>0.01</b>	<b>0.001</b>

1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1
2	0.9	0.95	0.98	0.99	0.999
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.847
10	0.4973	0.576	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.801
12	0.4575	0.5324	0.612	0.6614	0.78
13	0.4409	0.514	0.5923	0.6411	0.7604

14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.588

27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.579
28	0.3061	0.361	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.355	0.4158	0.4556	0.562
30	0.296	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.344	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.381	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.376	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.316	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.312	0.3665	0.4026	0.5007

39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.495
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.294	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.342	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.361	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393

52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.428
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.421
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.411
60	0.2108	0.25	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.248	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.288	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.315	0.3959



65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.306	0.385
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.194	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.27	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.263	0.29	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633

78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.283	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.255	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.252	0.278	0.3507
84	0.1786	0.212	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.343
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.205	0.2422	0.2673	0.3375

91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.168	0.1996	0.2359	0.2604	0.329
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.254	0.3211
101	0.163	0.1937	0.229	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166

104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.19	0.2247	0.248	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.184	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991

117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.149	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.292
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.175	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.146	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.226	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843

130	0.1438	0.171	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.169	0.2001	0.221	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.166	0.1965	0.217	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.214	0.2714

143	0.1371	0.1631	0.193	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.162	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.266
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.209	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.133	0.1582	0.1873	0.207	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.261
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.205	0.2602

156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.257
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.181	0.2	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.127	0.151	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502



169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.148	0.1752	0.1937	0.246
175	0.124	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.123	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.191	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.122	0.1451	0.1719	0.19	0.2413

182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.189	0.24
184	0.121	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.17	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.12	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.142	0.1682	0.186	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.185	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333

195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.231
199	0.1164	0.1384	0.164	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

**Lampiran 7**

## DOKUMENTASI



**PROVINSI SULAWESI UTARA  
KOTA MANADO**

**NIK : 7171020301670001**

Nama : SAMSUL BUCHARI  
 Tempat/Tgl Lahir : MAKASSAR, 03-01-1967  
 Jenis Kelamin : LAKI-LAKI Gol Darah : O  
 Alamat : LINGKUNGAN II  
 RT/RW : - / 002  
 Kel/Desa : SUMOMPO  
 Kecamatan : TUMINTING  
 Agama : ISLAM  
 Status Perkawinan: KAWIN  
 Pekerjaan : PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS)  
 Kewarganegaraan: WNI  
 Berlaku Hingga : 03-01-2017




KOTA MANADO  
05-07-2012  
*Samsul Buchari*

**PROVINSI SULAWESI UTARA  
KOTA MANADO**

**NIK : 7171020810890002**

Nama : FAUZAN NASARU  
 Tempat/Tgl Lahir : MANADO, 08-10-1989  
 Jenis Kelamin : LAKI-LAKI Gol Darah : O  
 Alamat : LINGKUNGAN VI  
 RT/RW : - / 006  
 Kel/Desa : MAHAWU  
 Kecamatan : TUMINTING  
 Agama : ISLAM  
 Status Perkawinan: KAWIN  
 Pekerjaan : KARYAWAN SWASTA  
 Kewarganegaraan: WNI  
 Berlaku Hingga : 08-10-2017




KOTA MANADO  
05-07-2012  
*Fauzan Nasaru*

PROVINSI SULAWESI UTARA  
KOTA MANADO

K : 7171020611690001

nama	MUHAMMAD SUMA	
Tempat/Tgl Lahir	MANADO, 06-11-1969	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI	Gol Darah : O
Kecamatan	LINGKUNGAN VI	
RT/RW	7/006	
Kel/Desa	TUMINTING	
Kecamatan	TUMINTING	
Agama	ISLAM	
Status Perkawinan	KAWIN	
Pekerjaan	KEPOLISIAN RI (POLRI)	
Kewarganegaraan	WNI	
Berlaku Hingga	06-11-2017	




KOTA MANADO  
04-07-2012

2019-8-5 11:42

PROVINSI SULAWESI UTARA  
KOTA MANADO

NIK : 71710202059160002

Nama	MUHAMMAD KASIM
Tempat/Tgl Lahir	MANADO, 02-05-1996
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI
Alamat	LINGKUNGAN II
RT/RW	000/002
Kel/Desa	SINDULANG SATU
Kecamatan	TUMINTING
Agama	ISLAM
Status Perkawinan	BELUM KAWIN
Pekerjaan	PELAJARI MAHASISWA
Kewarganegaraan	WNI
Berlaku Hingga	SEUMUR HIDUP



KOTA MANADO  
04-12-2017

NIK	Jenis	Tanggal
<b>PROVINSI SULAWESI UTARA KOTA MANADO</b>		
<b>NIK</b>	<b>: 7171025004860001</b>	
Nama	: DERLY SAMALANG	
Tempat/Tgl Lahir	: MANADO, 10-04-1986	
Jenis kelamin	: PEREMPUAN	Gol. Darah : O
Alamat	: LINGKUNGAN III	
RT/RW	: 000/000	
Kel/Desa	: TUMINTING	
Kecamatan	: TUMINTING	
Agama	: KATHOLIK	
Status Perkawinan	: KAWIN	
Pekerjaan	: MENGURUS RUMAH TANGGA	
Kewarganegaraan	: WNI	
Berlaku Hingga	: SEUMUR HIDUP	
		 KOTA MANADO 04-07-2018 
Hubungan m Keluarga	Kewarganegaraan	Dokumen Imigrasi
	No. Paspor	No. KITAP

NIK	Jenis	Tanggal
<b>PROVINSI SULAWESI UTARA KOTA MANADO</b>		
<b>NIK</b>	<b>: 3374010204920003</b>	
Nama	: LIEM, IRWAN SURYA JAYA	
Tempat/Tgl Lahir	: SEMARANG, 02-04-1992	
Jenis kelamin	: LAKI-LAKI	Gol. Darah : -
Alamat	: LINGKUNGAN III	
RT/RW	: 000/003	
Kel/Desa	: TUMUMPA SATU	
Kecamatan	: TUMINTING	
Agama	: KATHOLIK	
Status Perkawinan	: KAWIN	
Pekerjaan	: WIRASWASTA	
Kewarganegaraan	: WNI	
Berlaku Hingga	: SEUMUR HIDUP	
		 KOTA MANADO 25-01-2019 

PROVINSI SULAWESI UTARA  
KOTA MANADO

NIK : 7171024710790002

Nama	: JULIN TAHULENDING
Tempat/Tgl Lahir	: TALAUD, 07-10-1979
Jenis kelamin	: PEREMPUAN Gol. Darah
Alamat	: LINGKUNGAN III
RT/RW	: 000/003
Kel/Desa	: SUMOMPO
Kecamatan	: TUMINTING
Agama	: KRISTEN
Status Perkawinan	: KAWIN
Pekerjaan	: MENGURUS RUMAH TANGGA
Kewarganegaraan	: WNI
Bertaku Hingga	: SEUMUR HIDUP

KOTA MANADO  
29-02-2019






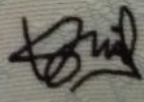
**PROVINSI SULAWESI UTARA  
KOTA MANADO**

**NIK : 7105082502920001**

Nama	: VICKY SAMIUN
Tempat/Tgl Lahir	: TINIAWANGKO, 25-02-1992
Jenis kelamin	: LAKI-LAKI Gol. Darah :-
Alamat	: LINGKUNGAN VI
RT/RW	: 006/000
Kel/Desa	: MAHAWU
Kecamatan	: TUMINTING
Agama	: ISLAM
Status Perkawinan	: KAWIN
Pekerjaan	: KARYAWAN SWASTA
Kewarganegaraan	: WNI
Bertaku Hingga	: SEUMUR HIDUP




**KOTA MANADO**  
11-01-2019




**PROVINSI SULAWESI UTARA  
KOTA MANADO**

**NIK : 7171021107770001**

Nama	: IRWANTO DAINTA
Tempat/Tgl Lahir	: MINAHASA SELATAN 11-07-1977
Jenis kelamin	: LAKI-LAKI Gol. Darah :-
Alamat	: LINGKUNGAN III
RT/RW	: 000/003
Kel/Desa	: MAASING
Kecamatan	: TUMINTING
Agama	: ISLAM
Status Perkawinan	: KAWIN
Pekerjaan	: WIRASWASTA
Kewarganegaraan	: WNI
Bertaku Hingga	: SEUMUR HIDUP




**KOTA MANADO**  
28-02-2019




**PROVINSI SULAWESI UTARA  
KOTA MANADO**

**NIK : 7171041701690002**

Nama : AHMAD MADI  
 Tempat/Tgl Lahir : MANADO, 17-01-1969  
 Jenis kelamin : LAKI-LAKI Gol. Darah : A  
 Alamat : LINGKUNGAN VI  
     RT/RW : 006/000  
     Kel/Desa : TUMINTING  
     Kecamatan : TUMINTING  
 Agama : ISLAM  
 Status Perkawinan: KAWIN  
 Pekerjaan : PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS)  
 Kewarganegaraan: WNI  
 Berlaku Hingga : SEUMUR HIDUP



KOTA MANADO  
26-11-2018



**PROVINSI SULAWESI UTARA  
KOTA MANADO**

**NIK : 7171025208730003**

Nama : SAMSIAH SADJAB  
 Tempat/Tgl Lahir : MANADO, 12-08-1973  
 Jenis kelamin : PEREMPUAN Gol. Darah : A  
 Alamat : LINGKUNGAN I  
     RT/RW : 000/001  
     Kel/Desa : ISLAM  
     Kecamatan : TUMINTING  
 Agama : ISLAM  
 Status Perkawinan: KAWIN  
 Pekerjaan : KARYAWAN HONORER  
 Kewarganegaraan: WNI  
 Berlaku Hingga : SEUMUR HIDUP



KOTA MANADO  
12-10-2018



PROVINSI SULAWESI UTARA  
KOTA MANADO

NIK : 7171023012980002

Nama : MUHAMMAD ILHAM NENTO  
Tempat/Tgl Lahir : MANADO, 30-12-1995  
Jenis kelamin : LAKI-LAKI Gol. Darah :  
Alamat : LINGKUNGAN V  
RT/RW : 000/005  
Kel/Desa : SINDULANG SATU  
Kecamatan : TUMINTING  
Agama : ISLAM  
Status Perkawinan: BELUM KAWIN  
Pekerjaan : PELAJAR/MAHASISWA  
Kewarganegaraan : WNI  
Berlaku Hingga : SEUMUR HIDUP



KOTA MANADO  
19-09-2018

*Handwritten signature*

PROVINSI SULAWESI UTARA  
KOTA MANADO

NIK : 7171025407760001

Nama : YULIANA MAMONTO  
Tempat/Tgl Lahir : MANADO, 14-07-1976  
Jenis kelamin : PEREMPUAN Gol. Darah : A  
Alamat : LINGKUNGAN V  
RT/RW : 000/005  
Kel/Desa : SINDULANG SATU  
Kecamatan : TUMINTING  
Agama : ISLAM  
Status Perkawinan: KAWIN  
Pekerjaan : MENGURUS RUMAH TANGGA  
Kewarganegaraan : WNI  
Berlaku Hingga : SEUMUR HIDUP



KOTA MANADO  
02-02-2016

*Handwritten signature*

III. Desa/kelurahan  
IV. Kecamatan

PROVINSI SULAWESI UTARA  
KOTA MANADO

**NIK : 7171024205830002**

Nama	: IRNA WATI AHMAD	
Tempat/Tgl Lahir	: MANADO, 02-05-1983	
Jenis Kelamin	: PEREMPUAN	Gol Darah - -
Alamat	: LINGKUNGAN II	
RT/RW	: -/002	
Kel/Desa	: SUMOMPO	
Kecamatan	: TUMINTING	
Agama	: ISLAM	
Status Perkawinan	: KAWIN	
Pekerjaan	: MENGURUS RUMAH TANGGA	
Kewarganegaraan	: WNI	
Berlaku Hingga	: SEUMUR HIDUP	



KOTA MANADO  
07-09-2016

*Irna*

PROVINSI SULAWESI UTARA  
KOTA MANADO

NIK : 7171022506970001

Nama : MUZZAKKIR  
 Tempat/Tgl Lahir : MANADO, 25-06-1997  
 Jenis Kelamin : LAKI LAKI Gol. Darah : B  
 Alamat : LINGKUNGAN VI  
 RT/RW : 000/006  
 Kel/Desa : TUMINTING  
 Kecamatan : TUMINTING  
 Agama : ISLAM  
 Status Perkawinan: BELUM KAWIN  
 Pekerjaan : BELUM/TIDAK BEKERJA  
 Kewarganegaraan : WNI  
 Beraku hingga : SEMUR HIDUP




KOTA MANADO  
 16-07-2018  

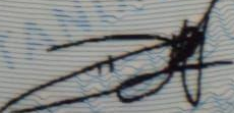

PROVINSI SULAWESI UTARA  
KOTA MANADO

NIK : 7171022005010001

Nama : FAHJRI SALALE  
Tempat/Tgl Lahir : MANADO, 26-05-2001  
Jenis kelamin : LAKI-LAKI Gol. Darah : -  
Alamat : LINGKUNGAN VI  
RT/RW : 000/006  
Kel/Desa : MAHAWU  
Kecamatan : TUMINTING  
Agama : ISLAM  
Status Perkawinan: BELUM KAWIN  
Pekerjaan : PELAJAR/MAHASISWA  
Kewarganegaraan : WNI  
Berlaku Hingga : SEUMUR HIDUP



KOTA MANADO  
16-07-2018









PROVINSI SULAWESI UTARA  
KOTAMANADO

NIK : 7171020412980001

Nama	: MUHAMMAD DANDI MAFRIZAL UMAR
Tempat/Tgl Lahir	: POSO, 04-12-1998
Jenis Kelamin	: LAKI-LAKI
Alamat	: LINGKUNGAN II Col: Darah
RT/RW	: 000/002
Kel/Desa	: SUNGOMPONG
Kecamatan	: TUMINTING
Agama	: ISLAM
Status Perkawinan	: BELUM KAWIN
Pekerjaan	: PELAJAR/MAHASISWA
Kewarganegaraan	: WNI
Burukau Hingga	: SEUMURHIDUP



KOTA MANADO  
19-06-2019

