

**PENGARUH PROGRAM SAMSAT KELILING DAN SAMSAT
DRIVE THRU TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
RODA DUA
(STUDI KASUS KANTOR BERSAMA SAMSAT LAMONGAN)**

TUGAS AKHIR



Oleh :

IDA FITRIYAH

NIM : 1801030042

PROGRAM STUDI D3 PERPAJAKAN

INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN

LAMONGAN

2021

**PENGARUH PROGRAM SAMSAT KELILING DAN SAMSAT
DRIVE THRU TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
RODA DUA
(STUDI KASUS KANTOR BERSAMA SAMSAT LAMONGAN)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Ahli Madya pada
Program Studi D3 Perpajakan**



Oleh :

IDA FITRIYAH

NIM : 1801030042

PROGRAM STUDI D3 PERPAJAKAN

INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN

LAMONGAN

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : IDA FITRIYAH
NIM : 1801030042
JUDUL : PENGARUH PROGRAM SAMSAT KELILING DAN SAMSAT
DRIVE THRU TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
RODA DUA (STUDI KASUS KANTOR BERSAMA SAMSAT
LAMONGAN)

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji Tugas
Akhir pada tanggal 24 Juli 2021

Pembimbing I,



Umar Yeni Suyanto, S.Pd, M.Pd, M.M
NIDN: 0725109301

Pembimbing II,



Rohmatul Fitriyah Dewi, S.Hum, M.Pd
NIDN : 0725039205

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : IDA FITRIYAH
NIM : 1801030042
JUDUL : PENGARUH PROGRAM SAMSAT KELILING DAN SAMSAT
DRIVE THRU TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
RODA DUA (STUDI KASUS KANTOR BERSAMA SAMSAT
LAMONGAN)

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 24 Juli
2021 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji:

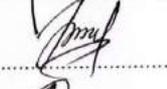
Ketua : Dr. H. Masram, M.M, M.Pd

Anggota : 1. Umar Yeni Suyanto, S.Pd, M.Pd, M.M

: 2. Rohmatul Fitriyah Dewi, S.Hum, M.Pd

Tanda Tangan:

: 

: 

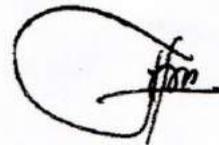
: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik dan Bisnis
Institut Teknologi dan Bisnis
Ahmad Dahlan Lamongan



Darianto, SE., M.M.
NIDN. 0719117702

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Dr. Mokhtar Sayyid, S.E., M.Si., M.M.
NIDN. 0715058201

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : Ida Fitriyah
NIM : 1801030042
Program Studi : Perpajakan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa **Tugas Akhir** yang Berjudul Pengaruh Program Samsat Keliling dan Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua : Studi Pada Kantor Bersama Samsat Lamongan adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis akhir ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan.

Lamongan, 08 April 2021

Yang Membuat Pernyataan



Ida Fitriyah
NIM: 1801030042

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul PENGARUH PROGRAM SAMSAT KELILING DAN SAMSAT *DRIVE THRU* TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Ahli Madya Muda Perpajakan pada Program Studi D3 Perpajakan ITB-AD Lamongan.

Selama melakukan penelitian dan penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh bantuan moril dan materiil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Hj. Mu'ah, MM., M.Pd., selaku Ketua Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan yang telah memberikan kesempatan penulis untuk belajar di Program Studi D3 Perpajakan ITB-AD Lamongan.
2. Mokhtar Sayyid, SE., M.Si., MM., selaku Ketua Program Studi D3 Perpajakan ITB-AD Lamongan.
3. Umar Yeni Suyanto, S.Pd, M.Pd, MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun penulisan karya tulis ilmiah.
4. Rohmatul Fitriyah Dewi, S.Hum, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan karya tulis ilmiah.
5. Dr. H. Masram, M.M, M.Pd., selaku Dosen Penguji yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberikan arahan kepada penulis.
6. Bapak ibu Dosen Program Studi D3 Perpajakan yang telah mendidik dan memberikan pengetahuan selama menuntut ilmu di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan secara moril dan materiil selama proses penulisan karya tulis ilmiah.

8. Mahasiswa program studi perpajakan angkatan 2018/2019 atas kekompakan dan kebersamaannya selama ini.
9. Pihak-pihak lain yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari tugas akhir ini masih banyak memiliki kekurangan dan jauh dari sempurna. Namun harapan penulis semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca dan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Lamongan, 20 Juni 2021

Penulis,

Ida Fitriyah

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of mobile samsat and drive thru samsat on taxpayer satisfaction at the Lamongan samsat joint office. Both partial and simultaneous influence. This research is a type of quantitative research using multiple linear regression analysis method. The population in this study uses an infinite population (infinite) because the number of samples taken cannot be known with certainty. The sampling technique used in this research is purposive sampling. From this technique, a sample of 120 respondents was obtained.

The results of the t-test analysis in this study obtained the significance value of the mobile Samsat variable of $0.000 < 0.05$. The significance of the Samsat drive thru variable was obtained at $0.000 < 0.05$. The results of the significance of the F test were obtained at $0.000 < 0.05$. The results of this study partially indicate that the mobile samsat has a significant effect on taxpayer satisfaction. Samsat drive thru has a significant effect on taxpayer satisfaction. Meanwhile, the mobile samsat and drive thru samsat have a significant effect on taxpayer satisfaction.

Keywords: *Mobile Samsat, Samsat Drive Thru, Taxpayer Satisfaction*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh samsat keliling dan samsat *drive thru* terhadap kepuasan wajib pajak pada kantor bersama samsat Lamongan. Baik pengaruh secara parsial maupun simultan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini menggunakan populasi *infinite population* (tidak terhingga) dikarenakan jumlah yang dijadikan sampel tidak dapat diketahui dengan pasti. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, dari teknik tersebut diperoleh sampel penelitian sebanyak 120 Responden.

Hasil analisis uji t dalam penelitian ini diperoleh nilai signifikansi variabel samsat keliling sebesar $0,000 < 0,05$. Signifikansi variabel samsat *drive thru* diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil signifikansi uji F diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa samsat keliling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Samsat *drive thru* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Sedangkan secara simultan samsat keliling dan samsat *drive thru* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Kata kunci: Samsat Keliling, Samsat *Drive Thru*, Kepuasan Wajib Pajak

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN SAMBUNG	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
KATA PENGANTAR	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Masalah	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Batasan Masalah.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Layanan.....	11
2.1.1.1 Pengertian Layanan Menurut Para Ahli	11
2.1.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	12
2.1.2 Pajak.....	14
2.1.2.1 Definisi Pajak	14
2.1.2.2 Fungsi pajak	15
2.1.2.3 Jenis- Jenis Pajak.....	15
2.1.3 Pajak Daerah	17

2.1.3.1	Pengertian Pajak Daerah	17
2.1.3.2	Jenis Pajak Daerah.....	18
2.1.4	Samsat Keliling.....	24
2.1.4.1	Pengertian Layanan Samsat Keliling	24
2.1.4.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	25
2.1.4.3	Indikator-Indikator Implementasi Layanan Samsat Keliling	26
2.1.5	Samsat <i>Drive Thru</i>	28
2.1.6	Kepuasan Wajib Pajak.....	31
2.2	Penelitian Terdahulu	32
2.3	Kerangka konsep Penelitian.....	40
2.4	Hipotesis	41

BAB III METODE PENELITIAN 43

3.1	Jenis Penelitian.....	43
3.2	Lokasi Penelitian.....	43
3.3	Populasi dan Sampel	43
3.4	Jenis dan Sumber data.....	47
3.4.1	Data Primer	47
3.4.2	Data Sekunder.....	47
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	47
3.6	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	49
3.7	Teknik Analisis Data.....	54
3.7.1	Uji Kualitas Data	55
3.7.1.1	Uji Validitas	55
3.7.1.2	Uji Reliabilitas.....	56
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	57
3.7.2.1	Uji Normalitas	57
3.7.2.2	Uji Multikolinearitas	58
3.7.2.3	Uji Heteroskedastisitas	58

3.7.3 Uji Hipotesis	59
3.7.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
3.7.3.2 Uji T (Uji Parsial).....	60
3.7.3.3 Uji F (Uji Simultan)	61
3.7.3.4 Koefisien Determinasi (R^2)	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Gambaran Umum Kantor Samsat Lamongan	64
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	75
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	76
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .	77
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	77
4.4 Hasil Analisis Data	83
4.5 Pembahasan.....	100
4.5.1 Pengaruh Samsat Keliling terhadap Kepuasan Wajib Pajak	100
4.5.2 Pengaruh Samsat <i>Drive Thru</i> terhadap Kepuasan Wajib Pajak	102
4.5.3 Pengaruh Samsat Keliling dan Samsat <i>Drive Thru</i> terhadap	
Kepuasan Wajib Pajak.....	105
4.6 Implikasi Hasil Penelitian	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	110
5.1 Kesimpulan	110
5.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	115
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	169

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Daerah penerimaan dan penolakan (uji-t).....	61
Gambar 3.2 Daerah penerimaan dan penolakan (Uji F)	62
Gambar 4.1 Keterkaitan tugas administrator dengan UPTD dalam administrasi pelayanan.....	67
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Samsat Lamongan.....	71
Gambar 4.3 Hasil SPSS Uji Normalitas	89
Gambar 4.4 Hasil SPSS Uji Heteroskedastisitas	91
Gambar 4.5 Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Berdasarkan Uji t.	96
Gambar 4.6 Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Berdasarkan Uji t.	97
Gambar 4.7 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji F	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Hasil Samsat Unggulan UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan.....	4
Tabel 2.1 Perbandingan Jenis Pajak yang Dikelola Pemerintah.....	18
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3. 1 Proporsi populasi wajib pajak yang pernah membayar melalui samsat keliling atau samsat <i>drive thru</i>	45
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert	49
Tabel 3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	52
Tabel 4.1 Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Pokok Jabatan	72
Tabel 4.2 Distributor Frekuensi Jenis Kelamin	76
Tabel 4.3 Distributor Frekuensi Usia.....	76
Tabel 4.4 Distributor Frekuensi Pendidikan Terakhir	77
Tabel 4.5 Tanggapan Dan Penilaian Responden Tentang Samsat Keliling (X ₁)	79
Tabel 4.6 Tanggapan Dan Penilaian Responden Tentang Samsat <i>Drive Thru</i> (X ₂).....	80
Tabel 4.7 Tanggapan Dan Penilaian Responden Tentang Kepuasan Wajib Pajak (Y).....	82
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	84
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas Samsat Keliling (X ₁).....	86
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas Samsat <i>Drive Thru</i> (X ₂)	86
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan Wajib Pajak (Y).....	87

Tabel 4.12 Hasil SPSS Uji Normalitas	88
Tabel 4.13 Hasil SPSS Uji Multikolinearitas	90
Tabel 4.14 Hasil Uji Glejser	92
Tabel 4.15 Hasil SPSS Uji Analisis Regresi Linier Berganda	94
Tabel 4.16 Hasil SPSS Uji T	95
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	98
Tabel 4.18 Hasil SPSS Uji Koefisien Determinasi.....	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	117
Lampiran 2 Tabulasi data Responden.....	123
Lampiran 3 Hasil Olah SPSS.....	132
Lampiran 4 Tabel r	153
Lampiran 5 Tabel T	155
Lampiran 6 Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05.....	159
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Surabaya	162
Lampiran 8 Surat izin Penelitian dari ITB Ahmad Dahlan Lamongan ke Badan Pendapatan Daerah Surabaya	163
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian dari UPT Badan Pendapatan Daerah Surabaya	164
Lampiran 10 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	165
Lampiran 11 Lembar Bimbingan Tugas Akhir	167
Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup	169

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu dan di tengah perkembangan zaman yang serba canggih ini, masyarakat selalu ingin mendapatkan dan melakukan hal yang di inginkan dengan cara yang mudah dan tidak mau ribet , contohnya saja banyak sekali *e-commerce* yang sudah melayani transaksi pembayaran pajak, yaitu tokopedia, bukalapak dan finnet (*Redaksi DDTC news.com*).

Hal tersebut dilakukan dengan harapan agar penerimaan pajak semakin meningkat, sama halnya dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pemerintah melakukan banyak inovasi agar wajib pajak merasa termudahkan dalam membayar pajak kendaraan bermotor miliknya, yang seharusnya memang di bayarkan karena sudah menjadi kewajiban sebagai warga negara Indonesia yang sudah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah dalam pasal 1 no. 10 dan 13 yaitu pajak daerah yang selanjutnya disebut pajak adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Inovasi yang dilakukan pemerintah agar penerimaan pajak kendaraan bermotor tiap tahun mengalami peningkatan yaitu dengan adanya upaya upaya berupa layanan samsat unggul antara lain samsat *drive thru*, samsat *corner*, samsat keliling, samsat *payment points*, samsat *link*, *e-samsat* Jawa timur (bekerja sama dengan Tokopedia dan Bukalapak) , PT. Pos Indonesia, PPOB (*payment point online bank*) bisa juga melalui Indomaret, Alfamart dan Melakukan sosialisasi kepada masyarakat Jawa timur dengan adanya kemudahan membayar pajak kendaraan bermotor melalui samsat unggulan dan adanya layanan pembayaran *online*.

Salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah di Lamongan yaitu dengan menerapkan layanan samsat keliling yang sudah memiliki 3 Mobil. Mobil tersebut beroperasi dihari senin- sabtu. Selain samsat keliling, ada juga layanan samsat *drive thru*. Saat pandemi COVID-19 layanan samsat keliling Jatim dihentikan sementara guna memecah kerumunan wajib pajak saat membayar pajak kendaraan (*Kompas.com*), Begitu juga dengan samsat keliling yang berada di Lamongan, samsat keliling yang ada di wilayah lamongan juga diberhentikan, akan tetapi hanya untuk wilayah lamongan kota saja, masyarakat yang rumahnya tidak jauh dari samsat bisa langsung membayar di kantor samsat atau melalui layanan layanan yang lain, sedangkan untuk daerah daerah yang jauh dari kota layanan samsat keliling masih tetap beroperasi.

Di kutip dari *Konta.co.id*, Berdasarkan data, total realisasi penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jatim dari pajak daerah Tahun 2019 mencapai 104,27% atau sebesar Rp 15.553.510.044.148. Untuk pajak yang dikutip melalui pelayanan Samsat se-Jatim meliputi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebesar Rp 6.890.439.193.872,- atau mencapai 108,51%. Penerimaan PKB ini melampaui target awal sebesar Rp. 6,35 Triliun. Kemudian Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) sebesar Rp. 4.232.540.305.900, atau mencapai 112,72%. Penerimaan BBNKB ini melebihi target awal sebesar Rp. 3,75 Triliun.

Layanan samsat keliling adalah salah satu program unggulan kantor bersama samsat Provinsi Jawa Timur. Keunggulan dari sistem ini tidak hanya dinikmati oleh masyarakat sekitar saja, tetapi juga masyarakat luar kota karena dilengkapi dengan pembayaran yang berfasilitas *Link*. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, mendekatkan diri kepada masyarakat serta untuk memudahkan masyarakat yang berdomisili jauh dari Kantor Samsat setempat (*surabayapagi.com*). Begitu juga dengan Samsat *Drive Thru*, Layanan Samsat ini sangat mempermudah wajib pajak dalam membayar kendaraan miliknya karena prosesnya tidak ribet dan cepat. Transaksinya dilakukan tanpa harus turun dari kendaraan. Di Lamongan sendiri Samsat *Drive Thru* terletak di tempat yang strategis yaitu bersebelahan dengan kantor samsat Lamongan. Dengan munculnya berbagai inovasi pemerintah guna meningkatkan Pendapatan

Asli Daerah, maka diharapkan wajib pajak kendaraan bermotor bisa memanfaatkan layanan tersebut tanpa harus menggunakan calo.

Tabel 1.1
Laporan Hasil Samsat Unggulan
UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan

N O	TAH UN	SAMSAT KELILING 1		SAMSAT KELILING 2		SAMSAT KELILING 3		DRIVE THRU	
		SK	RP.	SK	RP	SK	RP	SK	RP
1	2017	32,4 14	8,503,42 9,900	25,6 47	7,135,12 6,600	21,4 11	6,120,728 ,150	38,0 09	11,349,55 1,700
2	2018	27,9 02	7,957,33 5,250	27,0 35	8,223,90 6,250	25,6 63	7,701,089 ,700	46,0 36	15,313,63 9,400
3	2019	28,3 66	8,643,24 1,050	29,3 62	9,525,35 7,400	26,5 33	8,526,581 ,350	54,7 31	19,605,75 9,700
4	2020	12,3 02	4,035,44 4,550	22,6 11	7,618,93 7,500	48,4 18	18,356,25 6,150	63,3 36	22,091,72 0,800

Sumber : UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan

Dari data tersebut kita bisa mengetahui bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor di kabupaten Lamongan melalui layanan samsat *drive thru* dan samsat keliling sangat berpengaruh terhadap penerimaan asli daerah, dimana setiap tahun layanan tersebut selalu mengalami peningkatan yang cukup signifikan akan tetapi, di tahun 2020 ini dikarenakan adanya pandemi COVID 19 pada samsat keliling 1 dan 2 ternyata mengalami penurunan, hanya saja untuk samsat keliling yang ke 3 justru mengalami peningkatan yang cukup drastis.

Dilihat dari sejarahnya pajak sudah diterapkan masa jaman kerajaan-kerajaan yang ada di Indonesia. Para petinggi kerajaan mewajibkan rakyatnya untuk membayar upeti (dalam bahasa saat ini disebut dengan pajak) guna kesejahteraan seperti halnya pembangunan irigasi untuk pertanian yang dilakukan oleh Kerajaan Tarumanegara di Jawa Barat, untuk pembangunan tata kota serta perdagangan yang dilakukan oleh Kerajaan Majapahit dan sebagian besar kerajaan-kerajaan lainnya. Namun di akhir abad 18 pajak menjadi hal yang menakutkan bagi sebagian besar rakyat bumi pertiwi, Belanda datang secara berbondong-bondong menuju tanah hindia untuk eksploitasi hasil pertanian dengan menerapkan tanam paksa dsb, hal ini berlanjut sampai dengan penjajahan Jepang.

Setelah terjadinya reformasi kemerdekaan serta berkembangnya teknologi dan pemerintahan yang ada di Negara Indonesia, pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak yang berisikan pajak merupakan kontribusi dari warga negara yang bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk proses pembangunan suatu Negara. Jika seorang warga negara melanggar atau tidak membayar pajak maka akan diberlakukan denda sesuai aturan yang berlaku di Indonesia.

Menurut (Resmi 2011) pajak di bedakan menjadi tiga jenis yaitu berdasarkan cara pemungutan pajak, berdasarkan sifat, dan berdasarkan lembaga pemungutan pajak. Berdasarkan dari lembaga pemungutan pajak sendiri dibedakan menjadi 2 golongan yaitu pajak daerah dan pajak pusat.

Pajak pusat yakni pajak yang dipungut dan dikelola langsung oleh pemerintah pusat seperti halnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dsb sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut dan dikelola oleh pemerintah daerah dengan contoh seperti pajak kendaraan bermotor.

Pemerintah daerah tingkat 1 maupun tingkat 2 sudah melakukan berbagai upaya agar masyarakatnya tertib membayar pajak, seperti dengan menambahkan beberapa opsi pelayanan publik. Hal ini didukung di dalam Kemenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik yang berisi penjelasan tentang standar dalam pelayanan publik adalah prosedur pelayanan, waktu pelaksanaan, biaya penanganan, produk layanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan selain keputusan kementerian tersebut hal ini juga diperkuat dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang atau jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menyingkapi hal tersebut beberapa Pemprov di Indonesia juga mengeluarkan peraturan daerah perihal peningkatan pelayanan publik di daerahnya seperti halnya di Pemprov Jawa Timur mengeluarkan Perda Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik Di Provinsi Jawa Timur

yang menjadi landasan hukum bagi usaha peningkatan pelayanan publik di daerah tingkat I atau setingkat dengan Kabupaten/Kota. Dengan adanya pedoman ini pemerintah daerah Kabupaten/Kota, memiliki kebebasan untuk mengupayakan terciptanya pelayanan masyarakat dengan mengacu pada standar pelayanan dan asas-asas pelayanan yang berkualitas dan tertib dalam administrasi baik dokumen maupun pajak.

Faktor lain penyebab kepatuhan wajib pajak adalah kepuasan wajib pajak. Menurut Umar (2005:65) dalam (Awaluddin, Nurnaluri, and Damayanti 2017) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang di terima dengan harapannya. Kepuasan wajib pajak adalah terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi (Otaviyanto and Wardani 2015:50). Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Printaningrum 2008) menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini juga didukung oleh (Awaluddin et al. 2017) yang menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian mengenai pengaruh samsat Keliling dan samsat *drive thru* diperoleh hasil yang beragam. Menurut (Dwipayana, Dewi, and Yasa 2017) samsat *Corner*, samsat keliling, dan kepuasan pajak berpengaruh signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Cindry (2018) menyatakan bahwa Implementasi layanan SAMSAT keliling dan pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. sedangkan (Mutia and Hamta 2020) menyatakan bahwa Samsat keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan dan samsat *drive thru* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kota batam. Penelitian oleh Novita sari, dkk (2020) dengan hasil Samsat Keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti di Kantor Bersama Samsat Lamongan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh program samsat keliling dan samsat *drive thru* terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan berbagai masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh Samsat Keliling terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah terdapat pengaruh Samsat *Drive Thru* terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor ?
3. Apakah terdapat pengaruh Samsat Keliling dan Samsat *Drive Thru* terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor?

1.3 Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka, beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian yaitu:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Samsat Keliling terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan Samsat *Drive Thru* terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Samsat Keliling dan Samsat *Drive Thru* terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis adalah sebagai berikut :

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai program pengaruh samsat keliling dan samsat *drive thru* terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor bersama Samsat Lamongan, Serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis di pelajari dibangku perkuliahan.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan kepada Kantor bersama Samsat Lamongan dalam mengevaluasi kinerja selama pandemi serta dapat mengetahui pengaruh samsat keliling dan samsat *drive thru* terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Bersama Samsat Lamongan.

1.5 Batasan Masalah

Dalam Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini Terdapat beberapa batasan batasan masalah yang ditentukan agar pembahasan tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka dalam peneliian ini terdapat baasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini berfokus pada responden wajib pajak kendaraan bermotor yang merasakan program Samsat keliling dan samsat *drive thru* di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan.
2. Penelitian ini mengacu tentang bagaimana Pengaruh Program Samsat Keliling Terhadap terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di kantor bersama samsat Kabupaten Lamongan.
3. Penelitian ini mengacu tentang bagaimana Pengaruh Program Samsat *Drive Thru* terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di kantor bersama samsat Kabupaten Lamongan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Layanan

2.1.1.1 Pengertian Layanan Menurut Para Ahli

(Loina 2001) yang berjudul Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Pelayanan publik diibaratkan sebagai sebuah proses dimana ada orang yang dilayani, melayani, dan jenis dari pelayanan yang diberikan. Sehingga kiranya pelayanan publik memuat hal-hal yang substansial yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh swasta. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi segala kebutuhan masyarakat, sehingga dapat dibedakan dengan pelayanan yang dilakukan oleh swasta.

Salah satu pelayanan publik adalah *Citizen Charter* (CC) yaitu standar pelayanan yang ditetapkan berdasarkan aspirasi dari pelanggan, dan birokrasi berjanji untuk memenuhinya. *Citizen Charter* (CC) merupakan sebuah pendekatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik

yang menempatkan pengguna layanan atau pelanggan sebagai pusat perhatian. Dalam hal ini, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam proses pelayanan

2.1.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut (Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1988) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut :

1. *Tangibles*

Bukti langsung merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

2. *Reliability*

Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

3. *Responsiveness*

Ketanggapan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

4. *Assurance*

Jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

5. *Empathy*

Empati merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung

oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintahan daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU nomor 23 tahun 2014 pasal 1 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap daerah (Kotamadya/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan standar minimal.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

2.1.2 Pajak

2.1.2.1 Definisi Pajak

Pengertian pajak menurut (Soeparman 1993) pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh pengusaha berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum. Dari definisi di atas tidak tampak istilah dipaksakan karena bertitik tolak pada istilah iuran wajib sisi lainnya yang terhubung dengan kontrasepsi itu diperlukan pajak.

Menurut Undang-undang pasal 1 Nomor 16 Tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terhutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pengertian pajak menurut Rochman Soemitro dalam (Mardiasmo, 2016) , pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dari beberapa definisi pajak diatas, dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan sumber pendapatan terbesar di negara indonesia dimana warga negaranya memiliki kewajiban untuk membayarnya, yang nantinya akan digunakan dalam pembiayaan pemabangunan nasional yang diatur dalam undang-undang dan peraturan-peraturan pemerintah.

2.1.2.2 Fungsi pajak

Menurut (Mardiasmo 2018) fungsi pajak ada dua yaitu :

1) Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2) Fungsi Mengatur (*Reggulend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatuir atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang social dan ekonomi.

2.1.2.3 Jenis- Jenis Pajak

Penggolongan jenis pajak menurut (Resmi 2009) adalah sebagai berikut:

1. Menurut golongan, pajak dapat dikelompokkan menjadi :

a. Pajak langsung

Pajak langsung adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain ataupun pihak lain. Pajak harus menjadi beban Wajib Pajak yang bersangkutan.

Contoh: pajak Penghasilan (PPh), PPh dibayar atau ditanggung oleh pihak-pihak tertentu yang memperoleh penghasilan tersebut.

b. Pajak tidak langsung

Pajak tidak langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), PPN terjadi karena terjadi pertambahan nilai terhadap barang atau jasa. Pajak ini dibayarkan oleh produsen atau pihak yang menjual barang tetapi dapat dibebankan kepada konsumen baik secara eksplisit maupun implisit (dimasukkan dalam harga jual barang atau jasa).

2. Menurut sifatnya, pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

a. Pajak subjektif

Pajak yang pengenaannya memerhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memerhatikan subjeknya.

Contoh: Pajak Penghasilan (PPh). Dalam PPh terdapat Subjek Pajak (Wajib Pajak) orang pribadi. Pengenaan PPh untuk orang pribadi tersebut memerhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak (status perkawinan), banyaknya anak, tanggungan, dan lainnya yang selanjutnya digunakan untuk menentukan besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).

b. Pajak objektif

Pajak yang pengenaannya memerhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewaji membayar pajak, tanpa memerhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) maupun tempat tinggal.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak atas Barang Mewah (PPnBM), serta Pajak Bumi dan Bangunan.

3. Menurut Lembaga Pemungut, dibagi menjadi dua yaitu :

- a. Pajak Negara (Pajak Pusat), adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara.

Contoh : Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), PPh, PPN, PPnBM dan Bea Materai.

- b. Pajak Daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai rumah tangga daerah.

Contoh : Pajak Reklame dan Pajak Hiburan.

2.1.3 Pajak Daerah

2.1.3.1 Pengertian Pajak Daerah

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pengertian Pajak Daerah. pajak, adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang.

Dengan demikian pajak daerah adalah iuran wajib pajak kepada daerah untuk membiayai pembangunan daerah. Pajak Daerah ditetapkan dengan undang-undang yang pelaksanaannya untuk di daerah diatur lebih lanjut dengan peraturan daerah. Pemerintah daerah dilarang melakukan pungutan selain pajak yang telah ditetapkan undang-undang (Pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009).

2.1.3.2 Jenis Pajak Daerah

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah terdapat 5 (lima) jenis pajak provinsi dan 11 (sebelas) jenis pajak kabupaten/kota. Secara rinci dapat dilihat dalam tabel berikut

Tabel 2.1
Perbandingan Jenis Pajak yang Dikelola Pemerintah
Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota

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

Sumber : UU No 28 Tahun 2009

Ada lima jenis pajak yang dikelola oleh provinsi yaitu Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok.

a) Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah

semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat.

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor pribadi menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah ditetapkan sebagai berikut :

- 1) untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama paling rendah sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen);
- 2) untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% (dua persen) dan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).

b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah Pajak Atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli (pasal 1 Undang Undang nomor 28 Tahun 2009).

Menurut Pasal 12 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah tarif Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor ditetapkan paling tinggi masing-masing sebagai berikut :

- 1) penyerahan pertama sebesar 20% (dua puluh persen) dan
- 2) penyerahan kedua dan seterusnya sebesar 1% (satu persen).

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 (Pasal 1 Undang-Undang No.28 Tahun 2009)

d) Pajak Air Permukaan

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Air Permukaan adalah pajak atas pengambilan dan/atau pemanfaatan air permukaan. Tarif Pajak Air Permukaan ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (Pasal 24 Undang-Undang nomor 28 Tahun 2009).

e) Pajak Rokok

Pajak Rokok adalah pungutan atas cukai rokok yang dipungut oleh Pemerintah. Tarif Pajak Rokok ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen) dari cukai rokok. Pajak Rokok dikenakan atas cukai rokok yang ditetapkan oleh Pemerintah (Pasal 29 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009).

Pajak kabupaten/kota yang terdiri dari 11 jenis pajak :

a. Pajak Hotel

Hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan/peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran. Tarif Pajak Hotel ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (Pasal 35 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009).

b. Pajak Restoran

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Tarif Pajak Restoran ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (Pasal 40 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009).

c. Pajak Hiburan

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah, Pajak Hiburan adalah pajak atas penyelenggaraan hiburan. Hiburan adalah semua jenis tontonan, pertunjukan, permainan, dan/atau keramaian yang dinikmati Dengan dipungut bayaran

d. Pajak Reklame

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Reklame adalah pajak atas penyelenggaraan reklame. Tarif Pajak Reklame ditetapkan paling tinggi sebesar 25% (Pasal 50 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009).

e. Pajak Penerangan Jalan

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Penerangan Jalan adalah pajak atas penggunaan tenaga listrik, baik yang dihasilkan sendiri maupun diperoleh dari sumber lain. Tarif Pajak Penerangan Jalan ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).

f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan adalah pajak atas kegiatan pengambilan mineral bukan logam dan batuan, baik dari sumber alam di dalam dan/atau permukaan bumi untuk dimanfaatkan. Tarif Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan ditetapkan paling tinggi sebesar 25% (Pasal 60 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009).

g. Pajak Parkir

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Parkir adalah pajak atas penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan, baik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun yang disediakan sebagai suatu usaha, termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor. Parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara.

h. Pajak Air tanah

Objek pajak ini yaitu berupa pengambilan dan atau pemanfaatan air tanah, kecuali untuk keperluan rumah tangga, pertanian dan perikanan rakyat, dan peribadatan. Besarnya tariff pajak yang ditetapkan paling tinggi ialah 20% dari nilai perolehan air tanah. Nilai perolehan air tanah ini didasarkan pada factor seperti jenis dan lokasi sumber air, kualitas air, volume air yang diambil dan sebagainya.

i. Pajak Sarang Burung Walet

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Sarang Burung Walet adalah pajak atas kegiatan pengambilan dan/atau pengusahaan sarang burung walet. Tarif Pajak Sarang Burung Walet ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (Pasal 75 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009).

j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan adalah pajak atas perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan. Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan adalah perbuatan atau peristiwa hukum yang mengakibatkan diperolehnya hak atas tanah dan/atau bangunan oleh orang pribadi atau Badan. Tarif Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan ditetapkan paling tinggi sebesar 5% (Pasal 88 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009).

2.1.4 Samsat Keliling

2.1.4.1 Pengertian Layanan Samsat Keliling

Menurut (Rohemah, Kompyurini, and Rahmawati 2013), samsat keliling adalah layanan pengesahan surat tanda nomor kendaraan, pembayaran pajak kendaraan bermotor dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lain.

Samsat keliling adalah layanan samsat yang langsung bersentuhan dengan masyarakat atau sistem jemput bola (*poskotanews.com*).

Samsat keliling adalah layanan pengesahan surat tanda nomor kendaraan setiap tahun, pembayaran pembayaran pajak kendaraan bermotor dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan di dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan samsat induk. tujuan samsat keliling adalah meningkatkan mutu pelayanan publik,

khususnya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor .
(*bapendasulsel.web.id*).

Samsat Keliling adalah jenis layanan samsat yang dilakukan secara *mobile* dengan berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain berdasarkan jadwal waktu dan tempat yang telah ditentukan (www.samsatsby.wixsite.com diakses pada tanggal 6 Juli 2018).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan samsat keliling adalah penerapan layanan yang diberikan oleh kantor bersama samsat untuk wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lain dengan sistem jemput bola. Layanan yang diberikan berupa pengesahan surat tanda nomor kendaraan, pembayaran pajak kendaraan bermotor dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan.

2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Menurut Caro dkk. (2007) dalam Ilmi (2017) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai berikut.

1. Kualitas interaksi adalah bagaimana cara dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepadaswajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya.
2. Kualitas lingkungan fisik adalah ssemua keadaan terbentuk fisik yang terdapat di sekitar kantor pajak, peranan kualitas lingkungan fisik dapat mempengaruhi dalam melayani wajib pajak.
3. Hasil kualitas pelayana pajak adalah apabila pelayanan pajak dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib

pajak akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhanswajib pajak.

Menurut (Mansur 2008), faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. Organisasi adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanisme yang akan berperan dalam kualitas dan kelancaran pelayanan.
 - b. Kepemimpinan adalah membangkitkan motivasi atau semangat orang lain dengan jalan memberikan inspirasi atau mengilhami.
4. Kemampuan dan ketrampilan adalah hal yang paling menonjol dan paling cepat dirasakan.
 5. Penghargaan dan pengakuan adalah aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kualitas lingkungan, kualitas fisik, kualitas pelayanan, kualitas organisasi, kualitas kepemimpinan dan kualitas kemampuan dan ketrampilan.

2.1.4.3 Indikator-Indikator Implementasi Layanan Samsat Keliling

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

- a. Pendataan lebih terkontrol adalah pendataan pada wajib pajak akan lebih mudah untuk Kantor Bersama Samsat.
- b. Kemudahan dalam membayar pajak adalah wajib pajak akan mudah dalam membayarkan pajaknya.

- c. Minat wajib pajak adalah kemauan pada wajib pajak secara sukarela untuk membayar pajak.
- d. Menghemat waktu adalah waktu yang digunakan wajib pajak lebih cepat dalam membayar pajak.
- e. Kualitas pelayanan adalah seberapa besar layanan yang diberikan seseorang kepada wajib pajak saat membayar pajak.

Indikator Menurut (Rohemah et al. 2013) :

a. Akses Pajak

Adalah pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan disekitarnya dan kejelasan rute.

b. Fasilitas

Adalah keseluruhan operasi berbasis teknologi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan di seluruh Indonesia.

c. *Complaint Center*

Adalah Kantor Bersama Samsat membangun *complaint center* untuk menangani keluhan-keluhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat. Permasalahan yang disampaikan ke *complaint center* meliputi keluhan mengenai segala jenis pelayanan, pemeriksaan keberatan dan banding.

d. *Website*

Merupakan akses informasi atau fasilitas teknologi sebagai sarana penunjang pelayanan pajak modern yang disediakan secara *online* yang dapat diakses 24 jam agar pelayanan pajak yang diberikan berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini menggunakan indikator-indikator kualitas layanan samsat keliling yaitu akses pajak, fasilitas, *complaint center* dan *website*.

2.1.5 Samsat *Drive Thru*

Samsat *Drive Thru* adalah layanan Pengesahan surat tabda nomor kendaraan, pembayaran pajak kendaraan bermotor dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan yang tempat pelaksanaannya di luar Gedung Kantor Bersama Samsat dan memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya. (*proklamatornews.com*).

Sistem Samsat *Drive Thru* adalah Layanan Pengesahan surat tanda nomor kendaraan dan Pembayaran Pajak kendaraan roda dua atau roda empat yang berada di luar gedung samsat dan transaksinya sangat mudah dan cepat, Wajib pajak tanpa harus turun dari kendaraan miliknya, sehingga tanpa harus menunggu lama. Semakin optimal Sistem Samsat *Drive Thru* bekerja maka akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor miliknya.

Drive Thru berasal dari bahasa Inggris *Drive Through*, yaitu jenis layanan yang dilakukan oleh produsen kepada konsumen hanya dengan cara menunggu dikendaraannya. Pihak Kantor Bersama Samsat membuat inovasi

layanan Samsat *Drive Thru* dan lokasi Samsat *Drive Thru* berada di luar gedung kantor Bersama Samsat. Samsat *Drive Thru* adalah layanan yang transaksinya dilakukan tanpa harus Wajib Pajak turun dari kendaraannya, layanan tersebut berupa pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ (Rohemah et al. 2013). Dalam hal ini Wajib Pajak tidak perlu turun dari kendaraannya. Wajib Pajak cukup memberikan STNK lamanya beserta nominal pajak yang dikenakan di loket yang bisa dicapai. Selanjutnya setelah melakukan transaksi, Wajib Pajak tinggal mengambil bukti pembayaran pajak kendaraan dan tanda bukti perpanjangan STNK .

Indikator samsat *drive thru* menurut Wardani (2017) diukur dengan indikator sebagai Berikut :

- 1) Lebih terkontrol pendataan kendaraan Bermotor : Pendataan pada wajib pajak akan lebih mudah untuk Kantor Bersama Samsat.
- 2) Mudah dalam pembayaran Pajak : wajib pajak akan mudah dalam membayarkan pajaknya.
- 3) Meningkatkan minat pembayaran : kemauan pada wajib pajak secara sukarela untuk membayar pajak.
- 4) Menghemat waktu : waktu yang digunakan wajib pajak lebih cepat dalam membayar pajak.
- 5) Pelayanan yang berkualitas : seberapa besar layanan yang diberikan seseorang kepada wajib pajak saat membayar pajak.
- 6) Letak wilayah : Letak wilayah yang sangat menentukan proses pembayan wajib pajak.

Persyaratan pengesahan STNK pada layanan Samsat *Drive Thru*, yaitu Wajib Pajak harus membawa identitas asli (KTP) yang sesuai dengan nama pemilik yang tercantum di STNK, STNK asli yang akan di sahkan serta BPKB. Setelah adanya kebijakan baru pengesahan STNK pada Samsat *drive thru* dapat diwakilkan. Persyaratan untuk mewakilkan pengesahan STNK hampir sama tetapi ada tambahan persyaratannya, yaitu berupa surat kuasa. Samsat *drive thru* ini hanya bisa melayani perpanjangan STNK saja bukan untuk STNK yang telat pajak, balik nama ataupun ganti plat nomor. Untuk STNK yang telat pajak, balik nama ataupun ganti plat nomor bisa dilayani melalui kantor pusat Samsat.

Keunggulan layanan *drive thru* adalah meminimalisir calo yang berkeliaran untuk mengambil keuntungan dari Wajib Pajak dan dalam pendataan kendaraan bermotor dapat lebih terkontrol (Prianggono & Heru, 2010: 44). Layanan *drive thru* dibuat untuk mengefisienkan waktu para Wajib Pajak dalam membayar pajaknya tanpa harus mengantri panjang.

Transparansi pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu diadakannya inovasi ini (Bahari, dkk. 2013: 50). Dengan terbentuknya layanan Samsat *drive thru* dapat meningkatkan, memudahkan, dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pada layanan Samsat *Drive Thru*, tidak ada tambahan biaya pada pembayaran pajak hal ini, tetap sama seperti yang tertulis di STNK masing masing.

2.1.6 Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Darwanto 2015:15). Kualitas pelayanan adalah tingkat baik buruknya sikap aparat pajak dalam melayani atau membantu segala keperluan orang lain yang diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggan yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Otaviyanto and Wardani 2015:50). Kepuasan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor adalah perasaan senang atau kecewa wajib pajak orang pribadi, atau badan dengan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh petugas pajak baik atau buruk untuk memenuhi keinginan yang diperlukan seseorang (pelanggan) yang dalam hal ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor.

Kepuasan wajib pajak adalah terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi (Otaviyanto and Wardani 2015:50). Pelayanan yang baik membuat wajib pajak merasa puas pelayanan yang diberikan oleh petugas samsat ataupun dengan program- program yang diperuntukkan untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada akhirnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini didukung oleh penelitian (Otaviyanto and Wardani 2015:50) yang menemukan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Indikator kepuasan kualitas layanan menurut (Wardani and Jukliansya 2018):

1. Keandalan
2. Kepuasan tentang ide kreatif
3. Kepuasan penggunaan
4. Kepuasan pada tempat.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.

Pada bagian ini penulis mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya. Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.

Berikut merupakan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yang dipaparkan dalam tabel 2.2.

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan tahun	Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Populasi dan sampel	Teknik analisis data	Hasil penelitian
1	(Rohemah et al. 2013)	Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor roda dua di kabupaten Pamekasan	Akses pajak (X1) Complain center (X2) Fasilitas (X3) Website (X4) kepatuhan wajib pajak (Y)	Populasi : Data penelitian diperoleh dari UPT Dinas Pendapatan Daerah Pamekasan, tercatat sebanyak 12.732 wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Sample : Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>simple random sampling</i> . Jumlah sampel penelitian yang digunakan sebanyak 100 Wajib Pajak kendaraan bermotor roda dua yang berada di wilayah Kabupaten Pamekasan	Metode jenis Penelitian Kuantitatif Teknik analisis data penelitian ini yaitu metode analisis statistik dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 16.0, yaitu menggunakan Uji Regresi Linier Berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel akses pajak dan <i>complaint center</i> berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun variabel fasilitas dan website tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Secara simultan variabel akses pajak, fasilitas, complaint center, dan website secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2	(Anwar, Hermanto, and Ilhamudin 2016)	Pengaruh Kualias Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat <i>Drive Thru</i> Mataram UPTD Pelayanan Pajak Daerah (PPDRD) Mataram	Sistem dan Prosedur (X1) Kemampuan dan Keterampilan (X2) Sarana dan Prasarana (X3) Kepuasan wajib PKB (Y)	Populasi : 261.993 total wajib pajak yang terdaftar di Samsat Mataran Karena banyaknya populasi dan keterbatasan waktu maka digunakan teknik probability sampling, tepatnya sampling acak sederhana (simple random sampling) Sample : Penentuan tresponden menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh 100 responden.	Uji Kualitas data, uji asumsi klasik dan agresi linear berganda	Sistem dan Prosedur Pelayanan, Kemampuan dan Keterampilan Petugas, serta Sarana dan Prasarana Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada <i>Drive Thru</i>
3	(Dwipayana et al. 2017)	Pengaruh Program Samsat <i>Corner</i> , samsat keliling dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Studi Kasus Samsat Denpasar)	Program Samsat <i>Corner</i> (X1) Samsat Keliling (X2) Kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	Populasi : wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor samsat tahun 2017 di kota Denpasar. Sampel :metode sampling accidental	Metode jenis Penelitian Kuantitatif. Untuk mengetahui keabsahan data, dilakukan uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah memenuhi uji kualitas data, maka dilakukan uji	Program Samsat <i>Corner</i> berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Program Samsat keliling berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan Kepuasan Wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

					<p>asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji T dan koefisien determinasi. Data dianalisis dengan menggunakan metode regresi linier berganda.</p>	
4.	(Chindry 2018)	<p>Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Kantor Bersama Samsat kabupaten Ponorogo)</p>	<p>Implementasi Layanan Samsat Keliling (X1)</p> <p>Pengetahuan Pajak (X2)</p> <p>Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan (Y)</p>	<p>Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor baik kendaraan roda 2 maupun kendaraan roda 4 yang akan membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor pada bulan Mei 2018. Pengambilan sampel dengan menggunakan metode Slovin dan diperoleh jumlah sampel</p>	<p>Metode jenis Penelitian Kuantitatif. Metode analisis data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dibantu dengan aplikasi SPSS versi 16. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan uji kualitas data dan uji hipotesis</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi layanan Samsat keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin layanan Samsat keliling memberikan kemudahan bagi wajib pajak kendaraan bermotor maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan maka</p>

				sebanyak 88 responden.		akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Implementasi layanan Samsat keliling dan pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin layanan Samsat keliling memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan maka akan tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.
5	(Wardani and Jukliansya 2018)	Pengaruh Program <i>E-Samsat</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening	Program <i>E-Samsat</i> (X1) Kepuasan Kualitas Pelayanan (X2) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Populasi : Semua Wajib Pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak kendaraannya melalui program e-samsat di ATM Bank BPD DIY. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik metode Purposive Sampling. Sampel yang diambil	Metode Penelitian kuantitatif. Menggunakan SPSS, Model regresi yaitu terbebas dari normalitas data, multikolinearitas dan heteroskedastisitas.	Program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepuasan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan

				berjumlah 75 responden Wajib Pajak kendaraan bermotor.		kualitas pelayanan.
6	(Ardiyanti and Supadmi 2020)	Pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan penerapan layanan samsat keliling pada kepatuhan wajib pajak	Pengetahuan perpajakan (X1) sosialisasi perpajakan (X2) penerapan layanan samsat keliling (X3) kepatuhan wajib pajak (Y)	Penelitian dilakukan pada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli per 31 Desember 2018 yaitu sejumlah 62.556 wajib pajak. Jumlah responden dihitung menggunakan rumus Slovin dan diperoleh sebanyak 100 orang wajib pajak. Penentuan responden dalam penelitian ini menggunakan metode accidental sampling.	Data penelitian dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Sebagai syarat regresi, dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas untuk melihat kesesuaian data penelitian. Dari hasil analisis regresi linear berganda dapat diketahui mengenai Uji F (kelayakan model), koefisien determinasi, dan uji t (uji hipotesis).	pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor juga semakin meningkat. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sosialisasi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor juga semakin meningkat. Penerapan layanan Samsat keliling berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama samsat Kabupaten Bangli. Temuan ini bermakna bahwa

						semakin baik penerapan layanan Samsat keliling, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor juga semakin meningkat.
7	(Khristiana and Pramesthi 2020)	Peran Sistem Samsat <i>Drive Thru</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Sosialisasi Perpajakan (X1) sanksi pajak kendaraan bermotor (X2) Samsat <i>Drive Thru</i> (X3) Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Bantul sebanyak 449.610. Pengambilan sampel dengan rumus slovin didapatkan sebanyak 100 responden dan metode pengambilan data menggunakan <i>accidental sampling</i>	Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer, pengumpulan datanya menggunakan metode kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, uji autokorelasi) dan uji hipotesis (analisis regresi linier berganda, uji t dan uji koefisien determinasi).	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan variabel sanksi pajak kendaraan bermotor dan sistem samsat drive thru memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel yang paling berpengaruh dalam penelitian ini yaitu sistem samsat <i>drive thru</i> .

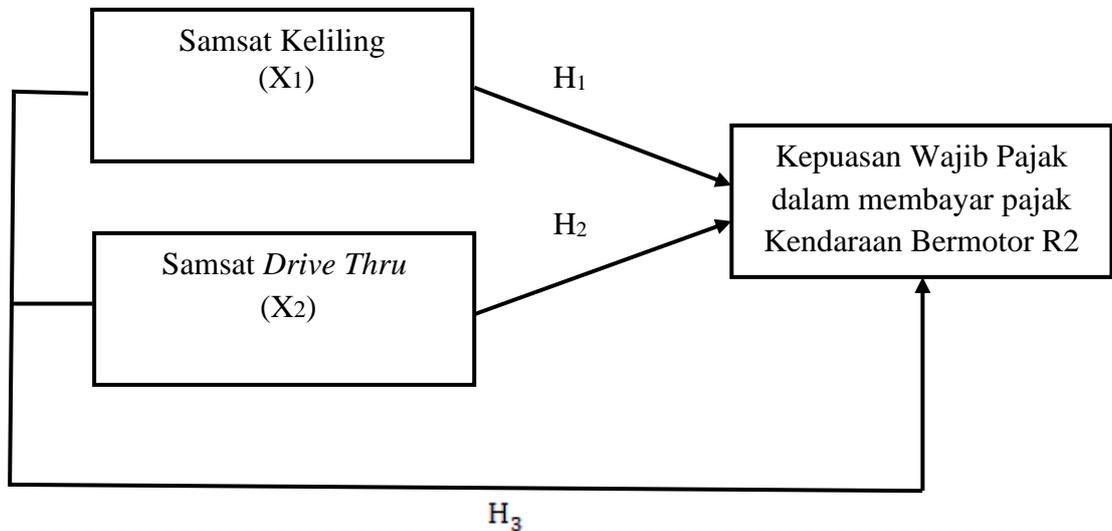
8	(Mutia & Hamta, 2020)	Pengaruh Penerapan Samsat Keliling, Samsat Corner dan <i>Drive Thru</i> Terhadap Kepatuhan Wajib pajak kendaraan bermotor di kota batam	Samsat Keliling (X1) Samsat <i>Corner</i> (X2) <i>Drive Thru</i> (X3) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	jumlah populasi ditetapkan 4.216 WP-KB. berdasarkan rumus slovin dengan <i>error margin</i> 0,05 maka jumlah sampel penelitian ini sebanyak 365 responden.	Metode jenis Penelitian Kuantitatif. Tahapan analisis data penelitian, yaitu: uji kualitas data: uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik; analisis regresi berganda: uji koefisien determinasi, uji t dan uji f.	Samsat keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di kota Batam. Samsat <i>corner</i> berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di kota Batam. <i>Drive thru</i> berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor dikota Batam. Samsat keliling, Samsat <i>corner</i> dan <i>drive thru</i> secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di kota Batam.
9	(Novita sari, Provowulan, and Aspirandi 2020)	Pengaruh program samsat corner, Samsat Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak kendaraan Bermotor Kabupaten Jember	Program samsat <i>corner</i> (X1) Samsat Keliling (X2) kepuasan wajib pajak Kendaraan Bermotor (Y)	Jumlah populasi adalah jumlah kendaraan yang terdaftar sebanyak 400.637 unit kendaraan. Dalam pengambilan sampel, metode yang digunakan adalah metode <i>sampling incidental</i> dengan jumlah responden sebanyak 100	Metode jenis Penelitian Kuantitatif. Jenis analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda, Uji T dan Koefisien determinasi (R ²)	program Samsat <i>Corner</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil temuan ini berarti semakin baik program Samsat <i>corner</i> maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Layanan Samsat <i>corner</i> yang baik, dapat meningkatkan kepatuhan wajib kendaraan bermotor dalam membayar pajaknya. Kesimpulan kedua menunjukkan bahwa Samsat Keliling berpengaruh positif

				responden.		dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
--	--	--	--	------------	--	---

2.3 Kerangka konsep Penelitian

Kerangka berpikir merupakan sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya, bisa dikatakan pemahaman yang paling mendasar dan menjadi suatu pondasi bagi setiap pemikiran atau merupakan keseluruhan dari bentuk proses penelitian. Menurut Uma dalam Sugiyono (2017:60) kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai factor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting.

Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari sebuah rumusan masalah penelitian yang bertujuan untuk mengarahkan dan memberikan pedoman dalam pokok permasalahan dan tujuan dalam penelitian. Hipotesis adalah jawaban sementara, karena jawaban yang diberikan berdasarkan pada teori yang relevan dan belum didasarkan pada sebuah fakta yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2014).

Berdasarkan kerangka berpikir diatas, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H₁ : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari program samsat keliling terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua.
- H₂ : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari program samsat *drive thru* terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua
- H₃ : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari program samsat keliling dan samsat *drive thru* terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2014).

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan di Kantor Bersama Samsat Lamongan yang berlokasi di Jl. Veteran No.2, Dapur Timur, Banjarmendalan, Kec. Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur dan beberapa lokasi samsat keliling.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak kendaraan bermotor roda dua yang ada di Samsat Lamongan , sehingga populasi pada penelitian ini adalah *infinite population* (tidak terhingga) dikarenakan jumlah yang dijadikan sampel tidak dapat diketahui dengan pasti.

3.3.2 Sample

Menurut (Sugiyono 2015) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan permasalahan penelitian. Kriteria populasi yang digunakan sebagai pertimbangan penentuan estimasi proporsi adalah sebagai berikut :

1. Wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di samsat.
2. Wajib pajak kendaraan bermotor berdomisili di Kabupaten Lamongan.
3. Wajib pajak yang pernah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor lebih dari 1x di Samsat Keliling atau Samsat *Drive Thru*.
4. Wajib pajak yang pertama kali melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling atau Samsat *Drive Thru*.

Penelitian ini menggunakan Rumus Daniel & Terrel untuk mendapatkan hasil yang akurat sebagai sumber data dalam penelitian.

$$n = \frac{Z^2 pq}{d^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang diperlukan

Z : Taraf kepercayaan dengan alpha 0,05 maka nilai Z sebesar 1,96

p : Estimasi proporsi populasi

q : 1 - p

d : Tingkat kesalahan alpha 0,05

Sebelum melakukan penentuan jumlah sampel, peneliti melakukan studi pendahuluan terhadap 42 responden sesuai kriteria populasi. Dari hasil studi pendahuluan tersebut dapat diketahui bahwa sebanyak 39 responden pernah melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Lebih dari 2x Baik di Samsat Keliling Ataupun Di Samsat *Drive Thru* sedangkan 5 responden Baru Pertama Kali melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda dua, Baik Melalui Samsat Keliling atau Samsat *Drive Thru* . Sehingga estimasi proporsinya yaitu 0,93 atau 93 %.

Tabel 3. 1

Proporsi populasi wajib pajak yang pernah membayar melalui samsat keliling atau samsat *drive thru*

No	Keterangan	Jumlah	Estimasi Proporsi
1.	Wajib Pajak yang melakukan Pembayaran di samsat keliling atau Samsat <i>Drive Thru</i> Di Lamongan Lebih dari 1x	39	$\frac{39}{42} \times 100\% = 0,93$
2.	Wajib Pajak yang Pertama Kali Melakukan Pembayaran di samsat Keliling atau samsat <i>Drive Thru</i> pertama kali	3	$\frac{3}{42} \times 100\% = 0,07$
Jumlah			100%

(Sumber: Data diolah peneliti, 2021)

Berdasarkan rumus dan keterangan diatas, maka didapatkan sampel dalam penelitian ini sebesar.

$$n = \frac{Z^2 pq}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,93 \cdot 1 - 0,93}{0,05^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,93 \cdot 0,07}{0,0025}$$

$$n = 100,035 = 100 \text{ Responden}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka ukuran sampel yang diambil adalah 100 responden dan ditingkatkan menjadi 120 sampel, dengan tujuan untuk mengantisipasi adanya data tidak lengkap dalam pengisian kuesioner. Dalam penelitian ini, sampel yang dimaksud adalah konsumen yang pernah melakukan pembayaran pajak Kendaraan Bermotor dua di Samsat keliling atau samsat *drive thru*.

3.3.3 Teknik *Sampling*

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *sampling* yaitu dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2015:85)

Pemilihan sekelompok subjek dalam *purposive sampling* didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang memiliki sangkut paut erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

Kriteria populasi yang digunakan sebagai pertimbangan penentuan estimasi proporsi adalah sebagai berikut :

1. Wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di samsat.
2. Wajib pajak kendaraan bermotor berdomisili di Kabupaten Lamongan.
3. Wajib pajak yang pernah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor lebih dari 1x di Samsat Keliling atau Samsat *drive Thru*.
4. Wajib pajak yang pertama kali melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling atau Samsat *drive Thru*.

3.4 Jenis dan Sumber data

Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

3.4.1 Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau pengisian kuisioner yang bisa dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi data primer adalah yang berkaitan dengan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan layanan samsat keliling dan samsat *drive thru* Untuk memperoleh data tersebut peneliti melakukan penyebaran angket atau kuesioner yang disediakan oleh peneliti. Kuisisioner tersebut di design menggunakan skala *likert*.

3.4.2 Data Sekunder

Peneliti mendapatkan Data sekunder dari jurnal, buku dan data yang berkaitan dengan variable-variabel tersebut dari Samsat Lamongan sebagai data pendukung penelitian.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data secara terperinci dan baik, maka peneliti menggunakan beberapa metode, yaitu :

a) *Observasi*

Metode *observasi* yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap

obyek penelitian yang dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung (Riyanto, 2010 : 96).

Maka dalam penelitian ini penulis menggunakan pengamatan langsung terhadap lokasi penelitian yaitu pada Samsat *Drive Thru* dan Samsat Keliling. Teknik pengumpulan data *observasi* digunakan untuk memperoleh data proses jalannya pengisian angket.

b) Wawancara (*Interview*)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil (Sugiyono, 2014, p. 137).

Dalam hal ini Peneliti melakukan wawancara secara pribadi (*independent*), dengan dua petugas samsat untuk mencari informasi secara langsung terkait dengan permasalahan yang ingin ditanyakan.

c) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014, p. 142). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Penelitian ini menggunakan sejumlah *statement* dengan skala 5 yang menunjukkan setuju atau tidak setuju terhadap *statement* tersebut.

Tabel 3.2
Instrumen Skala Likert

NO.	Skala	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono, 2017

3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

1. Variabel bebas / *Independent variable* (X)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat). Sugiyono (2014 : 39). Didalam penelitian ini yang termasuk variabel independen atau variabel bebas yaitu:

a. Samsat Keliling (X₁)

Menurut (Rohemah et al., 2013), samsat keliling adalah layanan pengesahan surat tanda nomor kendaraan, pembayaran pajak kendaraan bermotor dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas

jalan dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lain.

Menurut (Rohemah et al. 2013) Indikator Samsat Keliling yaitu :

- Akses Pajak
- Fasilitas
- *Complaint Center*
- *Website*

b. Samsat *Drive Thru* (X₂)

Samsat drive thru adalah layanan Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya di luar Gedung Kantor Bersama Samsat dan memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya. (proklamatornews.com)

Indikator Samsat *Drive Thru* menurut (Wardani and Rumiyatun 2017) diukur dengan indikator sebagai Berikut :

- 1) Lebih terkontrol pendataan kendaraan Bermotor
- 2) Mudah dalam pembayaran Pajak
- 3) Meningkatkan minat pembayaran
- 4) Menghemat waktu
- 5) Pelayanan yang berkualitas
- 6) Letak wilayah

2. Variabel terikat / *Dependent variable* (Y)

Sugiyono (2012 : 39), Variabel terkait (*dependent variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Adapun yang menjadi variabel terkait dalam penelitian ini adalah. Kepuasan Wajib Pajak. Kepuasan wajib pajak adalah terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi (Otaviyanto and Wardani 2015:50). Pelayanan yang baik membuat wajib pajak merasa puas pelayanan yang diberikan oleh petugas ataupun dengan program-program yang diperuntukkan untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada akhirnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Indikator kepuasan kualitas layanan menurut (Wardani and Jukliansya 2018):

1. Kehandalan
2. Kepuasan tentang ide kreatif
3. Kepuasan penggunaan
4. Kepuasan pada tempat

Tabel 3.3
Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel	Indikator	Item
<p>Samsat Keliling (X₁) (Rohemah et al. 2013)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Akses Pajak • Fasilitas • <i>Complaint Center</i> • <i>Website</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Mempermudah dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua. • Selalu membayar pajak tepat pada waktunya. • Letak wilayah samsat keliling terjangkau. • Petugas samsat keliling ramah dan sopan dalam melayani wajib pajak. • Petugas melayani <i>complaint</i> dengan cepat. • Selalu datang tepat waktu sesuai jadwal. • Mempermudah pengecekan jadwal samsat keliling di setiap kecamatan melalui instagram. • Memberikan informasi mengenai jadwal perubahan samsat keliling melalui instagram.
<p>Samsat Drive Thru (X₂) (Wardani and Rumiayatun 2017)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lebih terkontrol pendataan kendaraan Bermotor • Mudah dalam pembayaran Pajak • Meningkatkan minat pembayaran • Menghemat waktu • Pelayanan yang berkualitas • Letak wilayah 	<ul style="list-style-type: none"> • Dapat membayar pajak kendaraan secara nyaman dan fleksibel. • Wajib pajak melakukan antrean dengan tertib dan sesuai prosedur. • Tanpa harus menunggu lama. • Dapat dilakukan tanpa harus turun dari kendaraan bermotor. • Sudah pernah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor lebih dari 1x pada samsat <i>drive thru</i>.

		<ul style="list-style-type: none"> • Membayar pajak kendaraan bermotor merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan daerah. • Dapat menghemat biaya dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor. • Mempermudah dalam pembayaran Pajak kendaraan bermotor roda dua. • Petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. • Saat COVID 19, pelayanan dilakukan sesuai protokol kesehatan. • Lokasi Samsat <i>drive thru</i> mudah diakses dan strategis. • Lokasi Samsat <i>drive thru</i> dekat dengan pusat kota Lamongan.
<p>Kepuasan Wajib Pajak (Y) (Wardani and Jukliansya 2018)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kehandalan • Kepuasan tentang ide kreatif • Kepuasan Penggunaan • Kepuasan pada tempat 	<ul style="list-style-type: none"> • Merasa puas dengan kehandalan pelayanan pada Samsat keliling ataupun Samsat <i>drive thru</i>. • Merasa Puas dengan keakuratan perhitungan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan program Samsat keliling ataupun Samsat <i>drive thru</i>. • Puas dengan ide kreatif yang diberikan oleh pemerintah dengan adanya program samsat keliling dan samsat <i>drive thru</i>. • Puas dengan solusi pemerintah terkait dengan adanya inovasi inovasi yang diberikan dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu berupa adanya layanan samsat keliling dan samsat <i>drive thru</i>.

		<ul style="list-style-type: none"> • Puas melakukan pembayaran pajak kendaraan dengan menggunakan fasilitas yang sudah disediakan di samsat keliling maupun <i>samsat drive thru</i>. • Puas dengan pelayanan yang diberikan pada layanan samsat keliling maupun <i>samsat drive thru</i> sangat cepat dan mudah. • Puas dengan penempatan tempat pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu pada samsat keliling dan <i>drive thru</i> yang dapat dijangkau. • Puas dengan tempat pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu pada samsat keliling dan <i>drive thru</i>
--	--	--

Sumber : data diolah peneliti, 2021

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kuantitatif. Alat analisis data yang digunakan adalah SPSS versi 26. SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) adalah sebuah program komputer yang digunakan untuk menganalisa sebuah data dengan analisa statistika. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reabilitas. Uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan bebas dari masalah normalitas data, multikolinearitas, dan heterokedastisitas sehingga data dapat digunakan untuk penelitian. Dan ada uji hipotesis yang terdiri dari Analisis linear berganda, uji T, uji F dan koefisien determinasi.

3.7.1 Uji Kualitas Data

3.7.1.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu data yang dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau sah tidaknya suatu kuesioner. Menurut (Sugiyono 2015:172) bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\}(n(\sum y^2) - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy}	= Koefisien validitas item yang dicari
n	= Jumlah Responden/sampel
X	= Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
Y	= Skor total yang diperoleh dari seluruh item
$\sum x$	= Jumlah skor dalam distribusi X
$\sum y$	= Jumlah skor dalam distribusi Y
$\sum x_i^2$	= Jumlah kuadrat skor dalam distribusi X
$\sum y_i^2$	= Jumlah kuadrat skor dalam distribusi Y

Pengujian dinyatakan valid apabila angka korelasi yang diperoleh (r) positif dan lebih besar dari nilai kritis product moment dengan signifikansi 5%.

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan item pertanyaan adalah valid.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dikatakan item pertanyaan adalah tidak valid.

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Ghozali 2016:167) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *One Shot* atau pengukuran sekali saja, dimana pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Reliabilitas diukur dengan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60 (Nunnally dalam Ghozali 2016: 170). Untuk menentukan uji reliabilitas bisa menggunakan rumus berikut.

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Singarimbun and Effendi 2012:160). Pengujian secara reliabilitas instrumen dilakukan dengan menguji skor antar item dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha, yaitu :

$$r_1 = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum a_i^2}{a_{12}^2} \right]$$

Keterangan :

r_1 : Reliabilitas *Instrument*

K : Banyaknya item pertanyaan atau pernyataan

$\sum a_b^2$: Jumlah varian butir

a_1^2 : Varian total

Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu instrumen pengambil data dari suatu penelitian dapat dilakukan dengan melihat nilai koefisien reliabilitas (*Coefficient reliability*). Nilai koefisien reliabilitas berkisar antara 0 sampai 1. Apabila nilai koefisien tersebut mendekati 1, maka instrumen tersebut semakin reliabel. Ukuran yang dipakai untuk menunjukkan pernyataan tersebut reliabel, Ukuran yang dipakai untuk menunjukkan pernyataan tersebut reliabel, apabila nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6 (Arikunto 2013).

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

3.7.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi variabel dependen dengan variabel independen memiliki distribusi normal atautkah tidak (Ghozali 2006:147). Untuk meningkatkan hasil uji normalitas data, maka peneliti menggunakan uji statistik dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dalam program SPSS.

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan melihat nilai signifikan sebagai berikut :

1. Nilai signifikan $\geq 0,05$ maka data terdistribusi normal.
2. Nilai signifikan $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi normal.

3.7.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antara variabel bebas independen model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen, jika variabel bebas saling berkolerasi, maka variabel ini tidak orthogorial. Multikolinearitas juga digunakan dalam analisis klaster multikolinearitas digunakan untuk mengetahui kesalahan standart etimasi model dalam penelitian. Menurut (Sunyoto 2011:158)

Uji multikolinearitas dapat dilihat dari *tolerance value* atau *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas adalah mempunyai angka *tolerance* mendekati 1. Batas VIF adalah 10, jika nilai VIF dibawah 10, maka tidak terjadi gejala multikolinieritas (Gujarati, 2012:432).

Menurut Singgih Santoso (2012:236) rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$VIF = \frac{1}{Tolerance} \quad \text{atau} \quad Tolerance = \frac{1}{VIF}$$

3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi heteroskedastisitas yang berarti varians tidak sama untuk semua pengamatan atau homokedastisitas yang berarti ada kesamaan varians untuk semua pengamatan (Sunyoto 2011:145).

Uji ini akan dilakukan dengan menggunakan metode spearman's rho dengan bantuan SPSS cara untuk melihat ada tidaknya heteroskedastisitas adalah menggunakan nilai signifikansi antar variabel independen dengan residual $> 0,05$ maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Namun jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan residual $< 0,05$ maka terjadi masalah heteroskedastisitas (Priyanto 2010:72)

- Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tetapi uji heteroskedastisitas menggunakan *Scatterplot* sangat lemah karena hanya mengandalkan analisis visual. Untuk mendapatkan kepastian dapat menggunakan uji glejser (Imam Ghozali,2016).

3.7.3 Uji Hipotesis

3.7.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh Samsat Keliling dan *Drive Thru* terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor roda dua di Samsat Lamongan. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap suatu variabel dependen (Ghozali 2016).

Menurut (Sugiyono, 2014, p. 277) persamaan regresi linier berganda yang ditetapkan adalah sebagai berikut : dengan menggunakan rumus regresi linier berganda, yaitu:

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

Dimana:

Y = Kepuasan wajib pajak

a, b = Koefisien Regresi

X₁ = Samsat Keliling

X₂ = Samsat *Drive Thru*

e = Standar Kesalahan

3.7.3.2 Uji T (Uji Parsial)

Untuk mempengaruhi variabel-variabel bebas mana yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel terikat secara parsial digunakan uji t Sugiyono (2014 : 184)

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

Dimana:

r = koefisien korelasi

t = nilai hitung

n = jumlah responden yang diteliti

Maka

$H_0 = 0$ (tidak ada pengaruh yang nyata antara variabel bebas terhadap variabel terikat)

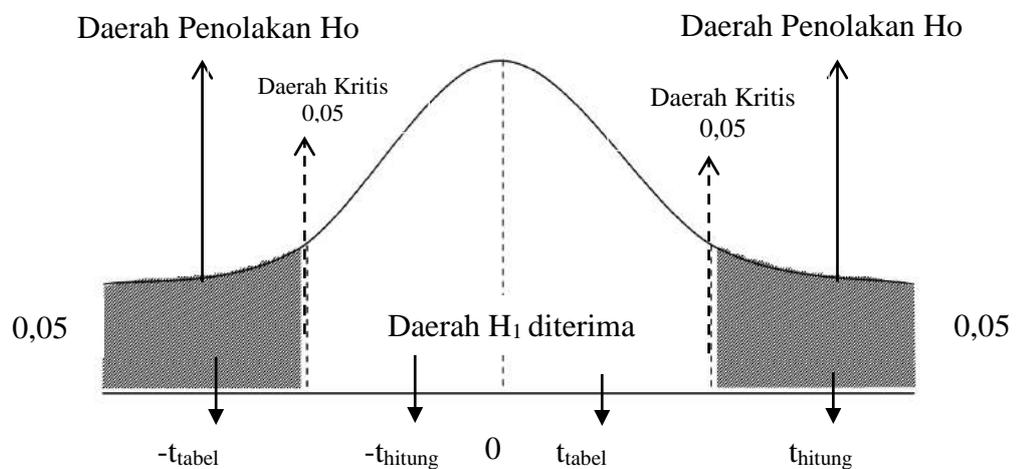
$H_1 \neq 0$ (ada pengaruh yang nyata antara variabel bebas terhadap variabel terikat)

Nilai kritis dalam distribusi t dengan tingkat signifikansi (α) 5% = 0,05

Kriteria yang dipakai Uji t adalah :

1. apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ berarti H_0 ditolak H_1 diterima, artinya variabel *independen* secara parsial mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel *dependen*.
2. apabila $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel *independen* secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel *dependen*.

Gambar 3.1
Daerah penerimaan dan penolakan (uji-t)



3.7.3.3 Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi terhadap koefisien korelasi ganda Sugiyono (2014 : 192). Uji F bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama.

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Dimana:

F_h = F hitung

R^2 = koefisien regresi yang telah ditemukan

k = jumlah variabel independen

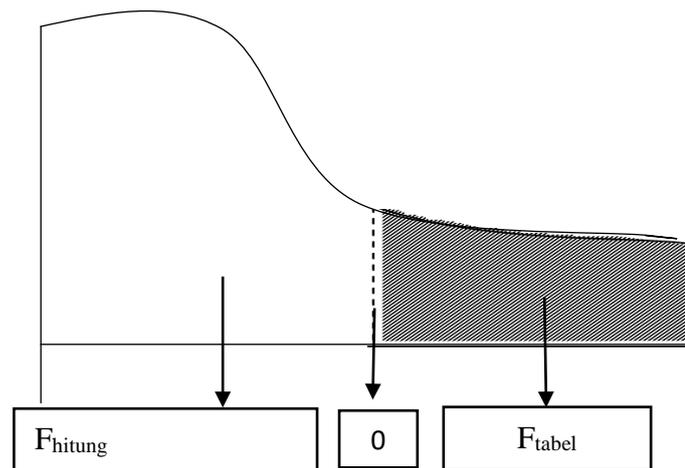
n = jumlah anggota sampel

Untuk pengujian hipotesis pengaruh simultan variabel X_1, X_2 terhadap Y digunakan uji F dengan prosedur sebagai berikut :

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$ artinya tidak ada pengaruh antara variable bebas terhadap variable terkait.

$H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$ artinya ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terkait

Gambar 3.2
Daerah penerimaan dan penolakan (Uji F)



- a) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti hipotesis diterima
- b) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, berarti hipotesis ditolak

3.7.3.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi juga disebut koefisien penentu (KP) adalah kuadrat dari koefisien korelasi, artinya perubahan variabel dependen (variabel Y) yang disebabkan variabel independen (variabel X) adalah sebesar korelasi (r^2) Sugiyono (2017 : 40)

Dengan rumus sebagai berikut : $KD = r^2 \times 100\%$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

R = Koefisien Korelasi

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kantor Samsat Lamongan

4.1.1 Lokasi Kantor Samsat Lamongan

Lokasi yang dipilih oleh penulis adalah kantor Samsat Lamongan yang terletak di Jalan Jendral Sudirman no. 72 Lamongan. Kantor Samsat Lamongan merupakan sebuah instansi yang bertugas dan berwenang untuk melakukan pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB), selain itu kantor Samsat Lamongan merupakan wadah yang melaksanakan tugas secara bersama tiga instansi yaitu Dispenda, Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) dan PT. Jasa Raharja (persero) untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban dalam kendaraan bermotor, pembayaran pajak bermotor (PKB), biaya balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), serta sumbangan wajib dalam kecelakaan lalu lintas di jalan (SWDKLLJ). Pada dasarnya suatu kantor Samsat harus berada di setiap kabupaten atau kota dengan memperhatikan situasi, kondisi dan kebutuhan daerah yang bersangkutan.

4.1.2 Visi dan Misi Samsat Lamongan

a. Visi kantor Samsat Lamongan

“Terwujudnya Pelayanan Prima Sebagai Bukti Pengabdian Kepada Masyarakat”

b. Misi kantor Samsat Lamongan

“ Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan atau keselamatan kepada pemilik kendaraan bermotor ”.

4.1.3 Ruang Lingkup Ruang Samsat Lamongan

Kantor Samsat Lamongan merupakan penyelenggara pelayanan publik dibidang administrasi yang menghasilkan dokumen resmi pemerintah yang dibutuhkan setiap pemilik kendaraan bermotor di wilayah Lamongan.

Adapun wujud dari pelayanan kantor Samsat Lamongan sebagai berikut :

- a. Surat tanda nomor kendaraan (STNK)
- b. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB)
- c. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)
- d. Bukti Pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
- e. biaya balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), serta sumbangan wajib dalam kecelakaan lalu lintas di jalan (SWDKLLJ) dalam bentuk nota pajak.

4.1.4 Jenis Pelayanan Kantor Samsat Lamongan

Jenis pelayanan kantor Samsat Lamongan meliputi :

- a. Pengesahan PKB dan SWDKLLJ setiap satu tahun
- b. Perpanjangan STNK setiap 5 tahun
- c. Kendaraan baru

- d. Bea balik nama kendaraan bermotor intern
- e. Kwitansi masuk

4.1.5 Struktur Organisasi Kantor Samsat Lamongan

- a. Kepala unit pelaksana teknis dinas pendapatan daerah

Mempunyai tugas memimpin, melakukan koordinasi pengawasan dan pengendalian serta tanggung jawab atas penyelenggaraan kegiatan pemungutan pendapatan daerah

Adapun tugas pokok kepala UPTD, yaitu:

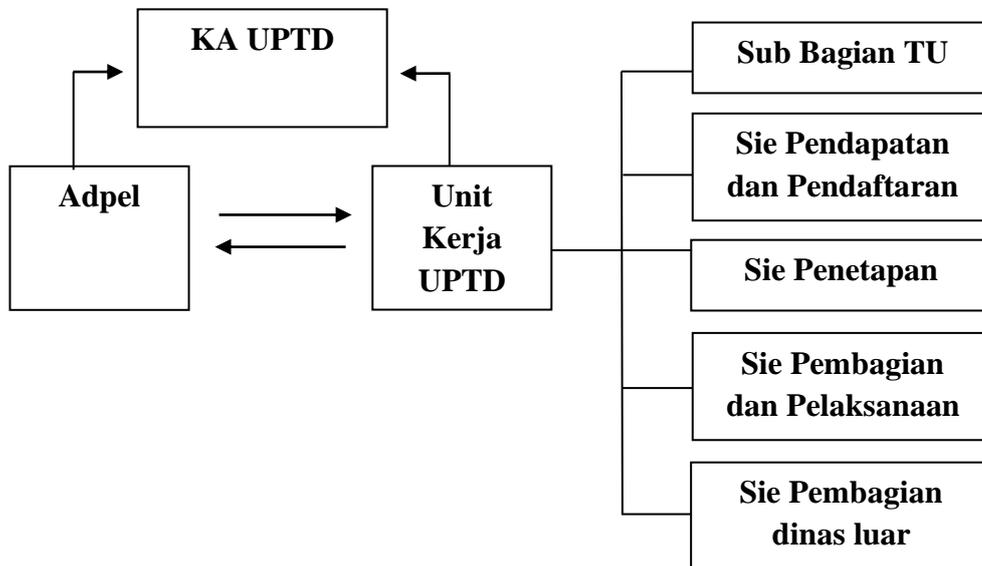
1. Pengendalian, penyelenggaraan administrasi dan pengelolaan pemungutan pajak dan retribusi daerah
2. Melakukan koordinasi *intern* dan *ekstern*
3. Pengendalian pelaksanaan pelayanan

- b. Administrator pelayanan PKB dan BBNKB

Administrator pelayanan PKB dan BBNKB bertanggung jawab :

1. Terhadap pelayanan PKB dan BBNKB pada kantor Samsat Lamongan.
2. Kepada Kepala UPTD.
3. Administrator pelayanan PKB dan BBNKB pada kantor Samsat Lamongan.

Gambar 4.1
Keterkaitan tugas administrator dengan UPTD dalam administrasi pelayanan



Sumber : UPT Bapenda Lamongan (2018)

Berdasarkan bagan diatas keterkaitan tugas administrator dengan UPTD dalam administrasi pelayanan tersebut dapat dilihat bahwa KA UPTD yang merupakan unit perwakilan dari dispenda prov Jawa Timur membawai secara langsung dan mempunyai tugas memimpin, melakukan koordinasi pengawasan dan pengendalian serta tanggung jawab atas penyelenggaraan kegiatan pemungutan pendapatan daerah. KA UPTD ini tidak berkantor di dalam Samsat Lamongan, melainkan bertempat dikantor Dispenda jawat timur unit Kabupaten Lamongan. Sedangkan tugas teknis yang berada di dalam kantor Samsat Lamongan diberikan kepada kantor administrator pelayanan PKB dan BBNKB.

Adapun tugas administrator pelayanan PKB dan BBNKB adalah sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan pelayanan PKB dan BBNKB
- b. Mengkoordinasikan kegiatan pengoperasian jaringan komputer pada layanan informasi, pendaftaran, penetapan, penerimaan, pembayaran dan penyetoran PKB dan BBNKB pada kantor Samsat Lamongan
- c. Melakukan koordinasi dengan unit kerja pada UPTD dan instansi terkait dalam pelaksanaan pelayanan PKB dan BBNKB pada kantor Samsat Lamongan
- d. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pelayanan terhadap kepala UPTD.
- e. Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan oleh atasan langsung.

Dalam melaksanakan tugas administrator PKB dan BBNKB dibantu oleh :

- a. Tugas pelayanan informasi

Petugas pelayanan informasi mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Menerima dan menginventarisikan pengaduan masyarakat.
2. Memberikan penjelasan kepada wajib pajak.
3. Memasang pengumuman dan informasi pada papan pengumuman serta menyiapkan dan brosur pada papan spanduk.
4. Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan oleh atasan langsung.

b. Petugas pendaftaran

Petugas pendaftaran memiliki tugas sebagai berikut :

1. Menerima dan meneliti berkas dan persyaratan pendaftaran PKB dan BBNKB.
2. Meneliti berkas dan persyaratan luntuk dicocokkan dengan data blokir.
3. Meneruskan berkas persyaratan pendaftaran pada petugas penetapan untuk ditetapkan besarnya PKB dan BBNKB.
4. Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan oleh atasan langsung

c. Petugas Penetapan

Petugas penetapan memiliki tugas sebagai berikut :

1. Menerima berkas serta pesyaratan dari petugas pendaftaran.
2. Meneliti berkas serta persyaratan untuk ditetapkan besarnya PKB dan BBNKB dalam mencocokkan tarif dengan nilai jual kendaraan.
3. Menetapkan besarnya PKB dan BBNKB sesuai dengan data dan tarif serta nilai jual kendaraan bermotor yang berlaku.
4. Membuat dan mengirimkan daftar pengatur penetapan, pembatalan, pengurangan dan pembebasan sesuai dengan data yang ada beserta landasan ketetapan ke seksi penetapan pada UPTD.
5. Melaksanakan pekerjaan yang diperintah oleh atasan langsung

d. Petugas pelunasan pembayaran

Petugas pelunasan pembayaran memiliki tugas sebagai berikut :

1. Memeriksa dan meneliti berkas dari petugas penetapan PKB dan BBNKB.

2. Menerima pembayaran PKB dan BBNKB dari Wajib Pajak dalam bentuk uang tunai atau uang giral.
3. Memberikan tanda bukti lunas pembayaran kepada Wajib Pajak.
4. Menghimpun dan menyetorkan hasil pemeriksaan pembayaran PKB dan BBNKB.
5. Membuka dan melaporkan hasil penerimaan dari penyetoran PKB dan BBNKB.
6. Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan langsung oleh atasan

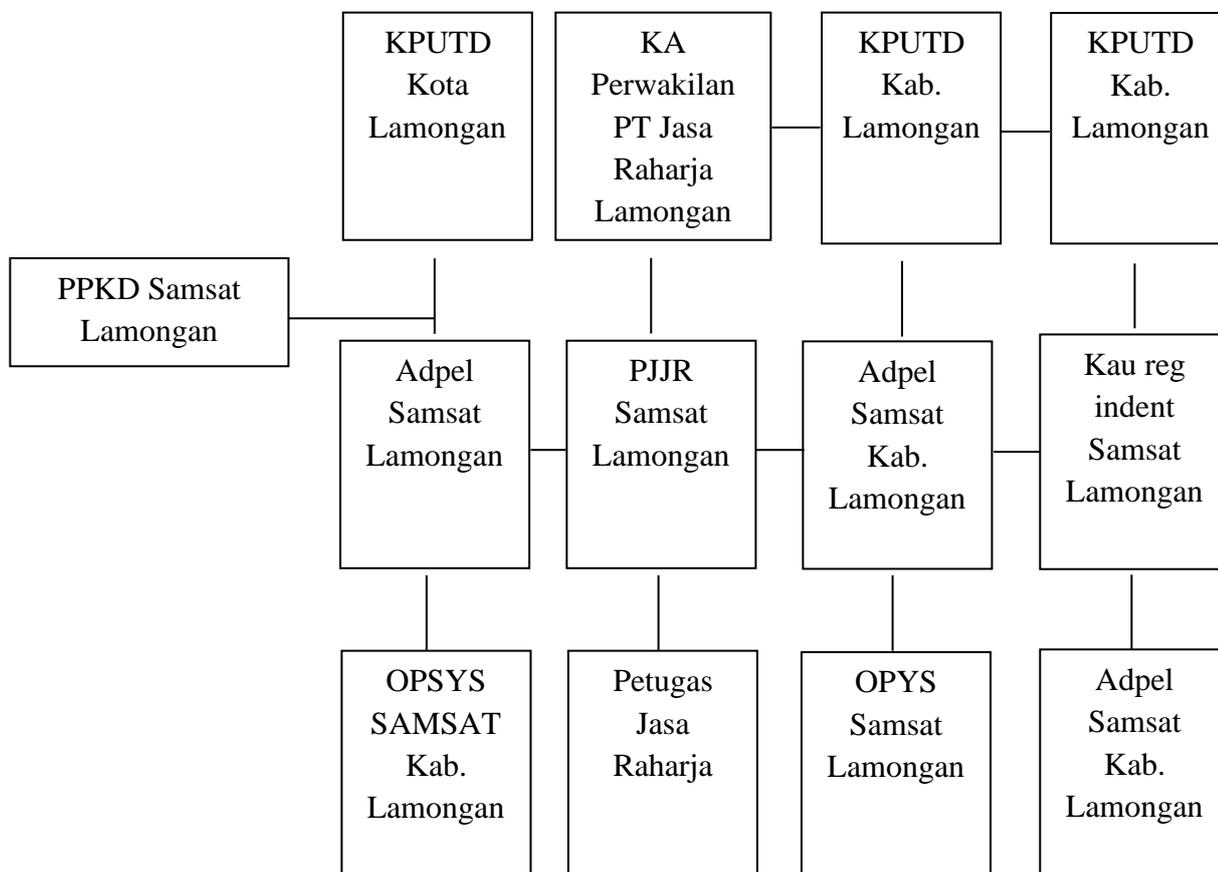
e. Petugas operator sistem

Petugas operator sistem memiliki tugas sebagai berikut :

1. Melakukan pengecekan terhadap tanggal proses printer, komputer dan *workstation* serta data sebelum pelayanan dimulai.
2. Melakukan perawatan data sesuai dengan prosedur dan kewenangan.
3. Melakukan perubahan dan perbaikan data kendaraan bermotor setelah diadakan deklarifikasi dengan bukti identifikasi dengan registrasi yang ada dengan sepengetahuan administrator pelayanan PKB dan BBNKB.
4. Melaporkan ke dinas melalui administrator Badan UPTD terhadap setiap kerusakan program aplikasi.
5. Melakukan pekerjaan yang diperintahkan langsung oleh atasan.

Untuk mempermudah pemahaman mengenai pembagian kerja dalam kantor Samsat Lamongan seperti yang dijelaskan diatas berikut ini gambaran struktur organisasi kantor Samsat Lamongan:

Gambar 4.2
Struktur Organisasi Kantor Samsat Lamongan.



Sumber : UPT Bapenda Lamongan (2018)

Berdasarkan bagan struktur organisasi kantor SAMSAT Lamongan tersebut dapat dilihat bagaimana setiap unit mempunyai tugas dan wewenang sendiri serta pensinkronan antara petugas dispenda, PT. Jasa Raharja (Persero) dengan anggota POLRI sehingga diantara tiga instansi tersebut dapat bekerja sama dengan baik karena posisi dalam organisasi Samsat Lamongan sejajar.

4.1.6 Jumlah Pegawai Kantor Samsat Lamongan

Berikut tabel jumlah dan klasifikasi pegawai pada kantor Samsat Lamongan :

Tabel 4.1
Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Pokok Jabatan

Administrator pelaksana	1
PDKD	1
Kasir	3
Petugas Operator Sistem	1
Petugas Penetapan	1
Petugas Pelayanan Informasi	1
Petugas Pendapatan	1
Staff Samsat Lamongan	1
Petugas Pemket Fiskal	1
Petugas Jasa Raharja	1
Kasat Lantas	1
Kanit reg indent	1
Baur STNK	9
Anggota Baur STNK	1
Baur BPKB	1
Anggota Baur BPKB	1
Baur Cek Fisik	1
Anggota Baur Cek Fisik	1
Baur Formulir	1
Anggota Baur Formulir	1
Baur Berkas	1
Baur Pendaftaran	1
Anggota Baur Pendaftaran	1
Jumlah	40

Sumber : UPT Bapenda Lamongan (2018)

Berdasarkan bagan klasifikasi pegawai berdasarkan pokok jabatan dalam kantor Samsat Lamongan dapat dilihat sebagai mana begitu banyaknya posisi sehingga menunjukkan juga banyak tugas dan administrasi yang ada. Hal ini dikarenakan dalam kantor Samsat itu sendiri tidak hanya mengurus tentang pembayaran pajak bermotor saja tetapi segala sesuatu tentang hal-hal yang berkaitan dengan kendaraan bermotor seperti STNK, Mutasi kendaraan, pengecekan nomor rangka dan motor mesin dimana pada setiap urusan tersebut sudah ada petugasnya sendiri-sendiri.

4.1.7 Sarana dan Prasarana Kantor Samsat Lamongan

a. Sarana dan prasarana yang disediakan bagi wajib pajak antara lain :

1. Tempat parkir

Tempat parkir wajib pajak terletak di halaman depan baik untuk roda empat maupun roda dua yang penataannya dilakukan oleh petugas parkir.

2. Ruang tunggu wajib pajak

Ruang tunggu Wajib Pajak terletak di gedung Samsat Lamongan, penataannya diupayakan serepresentatif mungkin dan juga adanya ruang tunggu tersendiri untuk digunakan bagi Wajib Pajak yang mengurus BBNKB, mutasi, cek fisik, dan lain-lain sedangkan Wajib Pajak yang melakukan penngesahan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan SWDKLLJ dapat langsung diselesaikan tanpa harus menunggu.

3. Ruang pelayanan *drive thru*

Ruangan yang terletak diluar gedung kantor Samsat Lamongan ini memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan Bermotor yang dikendarai.

4. Loket lansia, wanita hamil, dan penyandang disabilitas

Bagi lansia, wanita hamil dan penyandang disabilitas disediakan loket khusus pada ruangan informasi.

5. Ruang mushola tersedia bagi Wajib Pajak maupun petugas

6. Kamar mandi atau WC

Disediakan tiga kamar mandi atau WC untuk Wajib Pajak agar kebersihannya selalu terjaga.

b. Sarana dan prasarana petugas pelayanan

1. Perangkat komputer

Jumlah perangkat komputer yang tersedia untuk pelayanan sebanyak 18 unit.

2. Pembangkit listrik (genset)

Satu unit genset kapasitas 10.000 watt. Digunakan apabila sewaktu-waktu listrik dari PLN padam.

3. Tower AP (*Access Point*)

Tower interkoneksi internet saluran udara sebagai sarana yang menghubungkan Samsat seluruh Jawa Timur dengan dispenda sebagai pusat server.

4. Kamar mandi atau WC petugas

Disediakan empat kamar mandi atau WC untuk petugas.

5. Tempat parkir kendaraan petugas

4.1.8 Pelayanan Informasi

Pelayanan informasi publik secara umum dilakukan oleh petugas pada loket informasi, sedangkan untuk memperlancar dan mempermudah pelayanan telah ditempatkan dua orang petugas pemandu simpatik yang bertugas memberikan bantuan dan arahan bagi Wajib Pajak yang mengalami kesulitan.

4.1.9 Penanganan Pengaduan

Untuk penanganan pengaduan Wajib Pajak dapat dilakukan pada loket informasi dengan cara wajib pajak mengisi buku pengaduan yang selanjutnya oleh petugas informasi diajukan kepada pimpinan yang terkait (Adpel, Kanit reg indent, petugas penanggung jawab Jasa Raharja) guna penanganannya.

4.2 Deskripsi Karakteristik Responden

Responden yang menjadi sampel data penelitian ini sebanyak 120 responden yang merupakan wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua baik di Samsat Keliling ataupun di Samsat *drive thru*. Mengenai responden yang menjadi sampel penelitian sesuai dengan usia responden adalah sebagai berikut :

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Distributor Frekuensi Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki Laki	48	40	40	40
	Perempuan	72	60	60	100
	Total	120	100	100	

Sumber: Output SPSS 26.0, data Primer yang diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, responden terbesar adalah berjenis perempuan sebanyak 72 orang (60%), selanjutnya jumlah responden kelamin laki-laki sebanyak 48 orang (40%).

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.3
Distributor Frekuensi Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25 Tahun	44	36.7	36.7	36.7
	26-33 Tahun	36	30	30	66.7
	34-41 Tahun	20	16.7	16.7	83.3
	42-49 Tahun	15	12.5	12.5	95.8
	50-57 Tahun	5	4.2	4.2	100
	Total	120	100	100	

Sumber: Output SPSS 26.0, data Primer yang diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, responden paling banyak adalah usia antara 18-25 sebanyak 44 orang (35,8%), sisanya usia 26-33 tahun sebanyak 36 orang (30%), usia 34-41 tahun sebanyak 20 orang (16,7%), usia 42-49 tahun sebanyak 15 orang (12,5%) dan usia 50-57 tahun sebanyak 5 orang (4,2%).

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.4
Distributor Frekuensi Pendidikan Terakhir

		Pendidikan Terakhir			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S2	10	8.3	8.3	8.3
	S1	17	14.2	14.2	22.5
	Diploma 3	21	17.5	17.5	40
	Diploma 2	19	15.8	15.8	55.8
	Diploma 1	9	7.5	7.5	63.3
	SMA/Sederajat	38	31.7	31.7	95
	SMP/Sederajat	6	5	5	100
	Total	120	100	100	

Sumber: Output SPSS 26.0, data Primer yang diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, responden terbesar adalah SMA/Sederajat sebanyak 38 orang (31,7%), Sisanya S2 sebanyak 10 orang (8,3%), S1 17 orang (14,2%), Diploma 3 sebanyak 21 (17,5%) , Diploma 2 sebanyak 19 orang (15,8%) , Diploma 1 sebanyak 9 (7,5%) dan SMP/Sederajat sebanyak 6 orang (5%)

4.3 Deskripsi Jawaban Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner, maka peneliti memperoleh rekap tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian data yang disajikan adalah yang berupa total skor jawaban dari masing-masing variabel. Adapun variabel yang disunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Variabel bebas (X_1) Samsat Keliling.
2. Variabel bebas (X_2) Samsat *Drive Thru*.
3. Variabel terikat (Y) Kepuasan Wajib Pajak.

Untuk memudahkan pengukuran variabel yang terbagi dalam beberapa indikator, maka skor yang diberikan untuk masing-masing item yang tersaji digunakan ukuran sebagai berikut :

1. Responden yang menjawab sangat setuju = 5
2. Responden yang menjawab setuju = 4
3. Responden yang menjawab Cukup Setuju = 3
4. Responden yang menjawab tidak setuju = 2
5. Responden yang menjawab sangat tidak setuju = 1

Hasil penilaian menunjukkan, variabel kualitas produk dapat dilihat sebagai berikut:

Hasil rata-rata tanggapan responden pada setiap item pernyataan, indikator, dan variabel selanjutnya dapat dikategorikan menggunakan panduan rumus interval kelas sebagai berikut:

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,80$$

Interval kelas yang dihasilkan adalah sebesar 0,80, nilai ini selanjutnya digunakan sebagai pedoman untuk menentukan kategori berdasarkan interval rata-ratanya, yaitu sebagai berikut:

- | | | | |
|------|----------|------|--|
| 1,00 | < mean ≤ | 1,80 | : sangat tidak baik / sangat tidak mudah / sangat tidak puas |
| 1,80 | < mean ≤ | 2,60 | : tidak baik / tidak mudah / tidak puas |
| 2,60 | < mean ≤ | 3,40 | : moderat |
| 3,40 | < mean ≤ | 4,20 | : baik / mudah / puas |
| 4,20 | < mean ≤ | 5,00 | : sangat baik / sangat mudah / sangat puas. |

4.3.1 Deskripsi Variabel Samsat Keliling (X_1)

Samsat Keliling (X_1) diukur berdasarkan penilaian Wajib Pajak di samsat keliling terhadap beberapa indikator. Berikut ini hasil tanggapan responden dari kuisioner yang didistribusikan kepada 120 wajib pajak dan telah diolah sesuai dengan tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5
Tanggapan Dan Penilaian Responden Tentang Samsat Keliling (X_1)

Indikator	Item Pernyataan	Jawaban Responden					Mean Item	Mean Indikator
		SS	S	CS	TS	STS		
Akses Pajak (X1.1)	Samsat keliling mempermudah dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua.	41	65	14	0	0	4,23	4,22
	Selalu membayar pajak tepat pada waktunya.	36	72	12	0	0	4,20	
Fasilitas (X1.2)	Letak wilayah samsat keliling terjangkau	38	75	7	0	0	4,26	4,25
	Petugas samsat keliling ramah dan sopan dalam melayani wajib pajak.	42	64	14	0	0	4,23	
Complaint Center (X1.3)	Petugas melayani <i>complaint</i> dengan cepat.	41	64	15	0	0	4,22	4,21
	Selalu datang tepat waktu sesuai jadwal	35	73	12	0	0	4,19	
Website (X1.4)	Mempermudah pengecekan jadwal samsat keliling di setiap kecamatan.	38	75	7	0	0	4,26	4,25
	Memberikan informasi mengenai jadwal perubahan samsat keliling	44	61	15	0	0	4,24	
Total Rata-rata							4,23	

Sumber: Output SPSS 26.0, data Primer yang diolah 2021

Deskripsi penilaian wajib pajak yang menjadi sampel penelitian di samsat keliling dan samsat *drive thru* pada variabel samsat keliling dipersepsikan sangat baik, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata skor variabel samsat keliling sebesar 4,23, yang berada pada rentang 4,2 – 5,0 (kategori sangat baik). Indikator Samsat Keliling yang dinilai paling tinggi oleh wajib pajak adalah fasilitas dan *website* dengan nilai rata-rata sebesar

4,26 (kategori sangat baik). Selanjutnya, indikator Samsat Keliling yang dinilai paling rendah oleh wajib pajak adalah *complaint center* nilai rata-rata sebesar 4,19 (kategori baik)

4.3.2 Deskripsi Variabel Samsat *Drive Thru* (X₂)

Samsat *Drive Thru* (X₂) diukur berdasarkan penilaian Wajib Pajak di samsat *drive thru* terhadap beberapa indikator. Berikut ini hasil tanggapan responden dari kuisioner yang didistribusikan kepada 120 wajib pajak dan telah diolah sesuai dengan tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6
Tanggapan Dan Penilaian Responden Tentang Samsat *Drive Thru* (X₂)

Indikator	Item Pernyataan	Jawaban Responden					Mean Item	Mean Indikator
		SS	S	CS	TS	STS		
Lebih terkontrol pendataan kendaraan bermotor (X _{2.1})	Dapat membayar pajak kendaraan secara nyaman dan fleksibel.	33	74	13	0	0	4,17	4,13
	Wajib pajak melakukan antrean dengan tertib dan sesuai prosedur.	31	68	21	0	0	4,08	
Mudah dalam pembayaran Pajak (X _{2.2})	Tanpa harus menunggu lama.	33	64	23	0	0	4,08	4,06
	Dapat dilakukan tanpa harus turun dari kendaraan bermotor.	26	72	22	0	0	4,03	
Meningkatkan minat pembayaran (X _{2.3})	Sudah pernah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor lebih dari 1x pada samsat drive thru.	28	78	14	0	0	4,12	4,15
	membayar pajak kendaraan bermotor merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan daerah	33	74	13	0	0	4,17	
Menghemat waktu (X _{2.4})	Dapat menghemat biaya dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor	31	68	21	0	0	4,08	4,08
	Mempermudah dalam pembayaran Pajak kendaraan bermotor roda dua.	33	63	24	0	0	4,08	

Pelayanan yang berkualitas (X _{2.5})	Petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.	27	72	21	0	0	4,05	4,09
	Saat COVID 19, pelayanan dilakukan sesuai protokol kesehatan.	28	78	14	0	0	4,12	
Letak wilayah (X _{2.6})	Lokasi Samsat <i>Drive Thru</i> mudah diakses dan strategis.	33	74	13	0	0	4,17	4,13
	Lokasi Samsat <i>Drive Thru</i> dekat dengan pusat kota Lamongan.	31	68	21	0	0	4,08	
Total Rata-rata							4,11	

Sumber: Output SPSS 26.0, data Primer yang diolah 2021

Deskripsi penilaian wajib pajak yang menjadi sampel penelitian di samsat keliling dan samsat *drive thru* pada variabel samsat *drive thru* dipersepsikan mudah, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata skor variabel samsat *drive thru* sebesar 4,11, yang berada pada rentang 3,4 – 4,2 (kategori mudah). Indikator samsat *drive thru* yang dinilai paling tinggi oleh wajib pajak adalah meningkatkan minat pembayaran dengan nilai rata-rata sebesar 4,15 (kategori mudah). Selanjutnya, indikator samsat *drive thru* yang dinilai paling rendah oleh wajib pajak adalah Mudah dalam pembayaran Pajak nilai rata-rata sebesar 4,06 (kategori mudah).

4.3.3 Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Kepuasan Wajib Pajak (Y) diukur berdasarkan penilaian Wajib Pajak di samsat *drive thru* maupun samsat keliling terhadap beberapa indikator. Berikut ini hasil tanggapan responden dari kuisioner yang didistribusikan kepada 120 wajib pajak dan telah diolah sesuai dengan tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7
Tanggapan Dan Penilaian Responden Tentang Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Indikator	Item Pernyataan	Jawaban Responden					Mean Item	Mean Indikator
		SS	S	CS	TS	STS		
Kehandalan (Y _{1.1})	Merasa puas dengan kehandalan pelayanan pada Samsat <i>Drive Thru</i> ataupun Samsat Keliling.	43	57	20	0	0	4,19	4,20
	Merasa Puas dengan keakuratan perhitungan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan program Samsat Keliling ataupun Samsat <i>Drive Thru</i> .	41	62	17	0	0	4,20	
Kepuasan tentang ide kreatif (Y _{1.2})	Puas dengan ide kreatif yang diberikan oleh pemerintah dengan adanya program samsat keliling dan samsat <i>drive thru</i> .	36	75	9	0	0	4,23	4,21
	Puas dengan solusi pemerintah terkait dengan adanya inovasi inovasi yang diberikan dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu berupa adanya layanan samsat keliling dan samsat <i>drive thru</i> .	40	63	17	0	0	4,19	
Kepuasan penggunaan (Y _{1.3})	Puas dengan pelayanan yang diberikan pada layanan Samsat Keliling ataupun Samsat <i>Drive Thru</i> sangat cepat dan mudah.	41	62	17	0	0	4,20	4,19
	Puas melakukan pembayaran pajak kendaraan dengan menggunakan fasilitas yang sudah disediakan di samsat keliling maupun <i>samsat drive thru</i> .	32	78	10	0	0	4,18	
Kepuasan pada tempat (Y _{1.4})	Puas dengan penempatan tempat pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu pada samsat keliling dan <i>drive thru</i> yang dapat dijangkau.Puas dengan tempat pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu pada samsat keliling dan <i>drive thru</i> .	44	56	20	0	0	4,20	4,21
	Mempermudah dalam pembayaran Pajak kendaraan bemotor roda dua.	43	60	17	0	0	4,22	
	Total Rata-rata							4,20

Sumber: Output SPSS 26.0, data Primer yang diolah 2021

Deskripsi penilaian wajib pajak yang menjadi sampel penelitian di
samsat keliling dan samsat *drive thru* ada variabel kepuasan wajib pajak

dipersepsikan sangat puas, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata skor variabel kepuasan wajib pajak sebesar 4,20, yang berada pada rentang 4,2 – 5,0 (kategori sangat puas). Indikator kepuasan wajib pajak yang dinilai paling tinggi oleh wajib pajak adalah Kepuasan tentang ide kreatif dan Kepuasan pada tempat dengan nilai rata-rata sebesar 4,21 (Kategori sangat puas). Selanjutnya, indikator kepuasaan wajib pajak yang dinilai paling rendah oleh wajib pajak adalah kepuasan penggunaan dengan nilai rata-rata sebesar 4,19 (Kategori puas).

4.4 Hasil Analisis Data

Setelah menguraikan langkah-langkah perencanaan masalah, maka untuk mendukung hal tersebut perlu diadakannya pengujian hipotesis, pengujian hipotesis ini digunakan untuk membuktikan bahwa masalah yang dihadapi perusahaan dapat dicari cara pemecahannya. Pemecahan masalah yang digunakan berupa pendekatan statistik yaitu, uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reabilitas. Uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan bebas dari masalah normalitas data, multikolinearitas, dan heterokedastisitas sehingga data dapat digunakan untuk penelitian. Dan ada uji hipotesis yang terdiri dari Analisis linear berganda, Pengujian dengan regresi linear berganda dapat dilakukan setelah uji asumsi klasik. Uji T, Uji F dan Koefisien determinasi. Analisis Data Dalam menganalisis hasil penelitian digunakan pengujian – pengujian statistik dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 26 *for Windows* sehingga diperoleh hasil sebagai berikut:

4.4.1 Uji Kualitas Data

4.4.1.1 Uji Validitas

Menurut Arikunto (2013:211) uji validitas dilakukan oleh seorang peneliti untuk dipergunakan mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner telah mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas menggunakan product moment pada signifikan 95% ($\alpha=0,05$), dengan cara mengkorelasikan skor masing - masing item dengan skor total. Butir pertanyaan dikatakan valid, jika skor item berkorelasi secara signifikan dengan skor yang di tunjukkan dari $r_{hitung} > r_{tabel}$. Adapun hasil perhitungan melalui IBM SPSS versi 26 for windows terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X ₁	X _{1.1}	0,883	0,1793	Valid
		X _{1.2}	0,817	0,1793	Valid
		X _{1.3}	0,739	0,1793	Valid
		X _{1.4}	0,827	0,1793	Valid
		X _{1.5}	0,867	0,1793	Valid
		X _{1.6}	0,819	0,1793	Valid
		X _{1.7}	0,750	0,1793	Valid
		X _{1.8}	0,864	0,1793	Valid
2	X ₂	X _{2.1}	0,806	0,1793	Valid
		X _{2.2}	0,887	0,1793	Valid
		X _{2.3}	0,838	0,1793	Valid
		X _{2.4}	0,689	0,1793	Valid
		X _{2.5}	0,801	0,1793	Valid
		X _{2.6}	0,806	0,1793	Valid
		X _{2.7}	0,887	0,1793	Valid
		X _{2.8}	0,836	0,1793	Valid
		X _{2.9}	0,682	0,1793	Valid
		X _{2.10}	0,801	0,1793	Valid

		X _{2.11}	0,806	0,1793	Valid
		X _{2.12}	0,887	0,1793	Valid
3	Y	Y _{1.1}	0,903	0,1793	Valid
		Y _{1.2}	0,845	0,1793	Valid
		Y _{1.3}	0,618	0,1793	Valid
		Y _{1.4}	0,822	0,1793	Valid
		Y _{1.5}	0,821	0,1793	Valid
		Y _{1.6}	0,693	0,1793	Valid
		Y _{1.7}	0,908	0,1793	Valid
		Y _{1.8}	0,838	0,1793	Valid

Sumber: Output SPSS 26.0, data Primer yang diolah 2021

Tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai r_{hitung} lebih dari r_{tabel} (0,1793) Artinya semua indikator sebagai pengukur dari masing-masing variabel tersebut adalah valid.

4.4.1.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2016: 167) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji Reliabilitas digunakan untuk melihat konsistensi dan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya dan diandalkan. Menurut Arikunto (Arikunto 2017:100). Reliabilitas berhubungan dengan masalah kepercayaan. Suatu tes dapat dinyatakan mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi jika tes tersebut memberikan hasil yang tetap. Reliabilitas diukur dengan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60 (Nunnally dalam Ghazali 2016: 170).

dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan computer program *IBM SPSS 26 for Windows*, adapun hasil perhitungan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.9
Hasil Pengujian Reliabilitas Samsat Keliling (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,931	8

Sumber: Output SPSS 26.0, data Primer yang diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa variabel samsat keliling memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa item pernyataan pada semua variabel adalah reliabel.

Tabel 4.10
Hasil Pengujian Reliabilitas Samsat *Drive Thru* (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,952	12

Sumber: Output SPSS 26.0, data Primer yang diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa variabel samsat *drive thru* memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa item pernyataan pada semua variabel adalah reliabel.

Tabel 4.11
Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,925	8

Sumber: Output SPSS 26.0, data Primer yang diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa variabel kepuasan wajib pajak memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa item pernyataan pada semua variabel adalah reliabel.

4.4.2 Uji Asumsi Klasik

4.4.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi variabel dependen dengan variabel independen memiliki distribusi normal ataukah tidak (Ghozali, 2006:147). Untuk meningkatkan hasil uji normalitas data, maka peneliti menggunakan uji statistik dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dalam program SPSS.

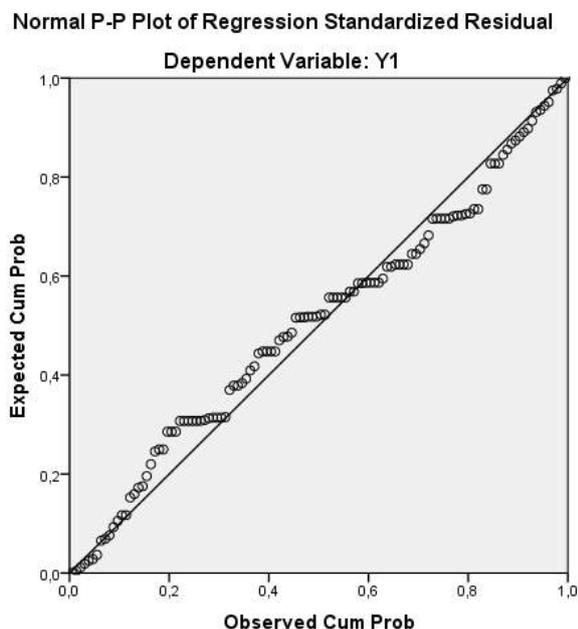
Tabel 4.12
Hasil SPSS Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,76705480
Most Extreme Differences	Absolute	,092
	Positive	,088
	Negative	-,092
Kolmogorov-Smirnov Z		1,011
Asymp. Sig. (2-tailed)		,258

Sumber: Output SPSS 26.0, data Primer yang diolah 2021

Dengan dasar apabila probabilitas (sig) > 0,05 berarti data telah terdistribusi secara normal. Dari hasil pengujian SPSS 26.0 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,258 maka nilai $0,258 > 0,05$ maka dapat disimpulkan data terdistribusi secara normal.

Gambar 4.3
Hasil SPSS Uji Normalitas



Sumber: Output SPSS 26.0, data Primer yang diolah 2021

Pada gambar 4.3 *Probability Plot* dapat dilihat bahwa sebaran data mengikuti garis normal. Artinya bahwa semua variabel pada penelitian ini yang terdiri dari variabel Samsat Keliling (X_1), Samsat *Drive Thru* (X_2), dan Kepuasan Wajib Pajak (Y) telah memenuhi asumsi klasik sehingga layak untuk digunakan.

4.4.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antara variabel bebas independen model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen, jika variabel bebas saling berkolerasi, maka variabel ini tidak orthogorial. Multikolinearitas juga digunakan dalam analisis kluster multikolinearitas digunakan untuk mengetahui kesalahan standart etimasi

model dalam penelitian. Menurut (Sunyoto 2011:158) Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF). Model regresi yang bebas multikolinearitas terjadi jika nilai *tolerance* mendekati 1 sedangkan nilai VIF disekitar angka 1 dan tidak melebihi 10

Tabel 4.13
Hasil SPSS Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,279	2,347		1,823	,071					
	X1	,519	,080	,495	6,468	,000	,708	,513	,390	,621	1,610
	X2	,239	,053	,346	4,528	,000	,651	,386	,273	,621	1,610

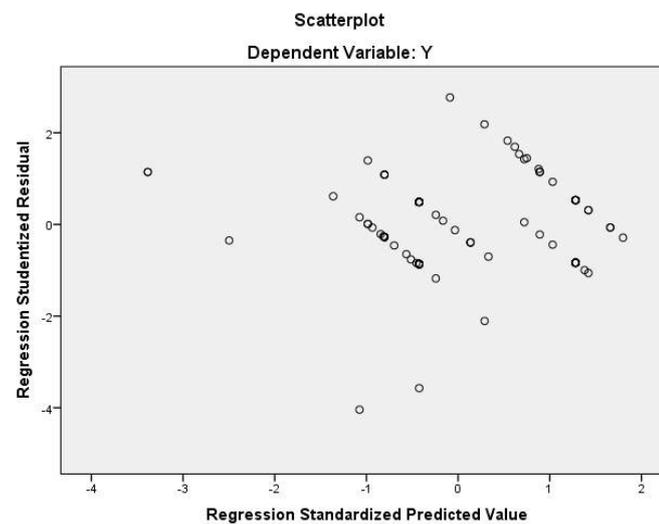
Sumber : Output SPSS 26.0, data Primer yang diolah 2021

uji multikolinearitas diatas dapat diketahui bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas, sebab hasil perhitungan nilai *tolerance* dari tiap variabel independen tidak ada yang menunjukkan hasil kurang dari 0,10 dan hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan hasil tiap variabel independen tidak ada yang lebih dari 10. Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas pada antar variabel independen dalam model regresi ini.

4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan membuat *scatterplot* (alur sebaran) antara residual dan nilai prediksi dari variabel terkait yang telah distandarisasi. Pengujian ini secara praktis dilakukan lewat pembuatan grafik normal probbability plot. (Sunyoto, 2011:145). Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat sebagai berikut :

Gambar 4.4
Hasil SPSS Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Output SPSS 26.0, data Primer yang diolah 2021

Berdasarkan gambar 4.4 di atas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak baik di atas maupun di bawah nol pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Artinya bahwa semua variabel pada penelitian ini terdiri dari variabel Samsat Keliling (X_1), Samsat *Drive Thru* (X_2) dan Kepuasan Wajib Pajak (Y) tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berikut tabel uji heteroskedastisitas (uji *glejser*) :

Tabel 4.14
Hasil Uji *Glejser*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,164	1,563		3,304	,001
	X1	-,014	,053	-,030	-,263	,793
	X2	-,054	,035	-,177	-1,538	,127

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui nilai signifikansi untuk masing-masing variabel independen sebagai berikut :

- a. Samsat Keliling (X_1) nilai signifikansi sebesar $0,793 > 0,05$ sehingga variabel Samsat Keliling dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.
- b. Samsat *Drive Thru* (X_2) nilai signifikansi sebesar $0,127 > 0,05$ sehingga variabel Samsat *Drive Thru* dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan metode analisis grafik pada model regresi dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.4.3 Uji Hipotesis

4.4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh samsat keliling, samsat *drive thru* dan kepuasan wajib pajak dalam membayar kendaraan pajak kendaraan bermotor roda dua di samsat Lamongan dilakukan dengan menggunakan metode statistik yaitu Analisis Regresi Linier Berganda. Untuk mempermudah perhitungan analisis regresi linier berganda, berikut ini penulis akan disajikan hasil olahan data dengan menggunakan program IBM SPSS versi 26 *for Windows* dari variabel yang di analisis. Analisa ini digunakan untuk memprediksi berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah Sugiyono, (Sugiyono 2009:243). Dikatakan regresi linear berganda, karena jumlah variabel independenya lebih dari satu.

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

Keterangan :

Y = Variabel Terikat (kepuasan wajib pajak)

a = Konstanta

b₁ = Koefisien variabel samsat keliling

b₂ = Koefisien variabel samsat *drive thru*

x₁ = Samsat keliling

x₂ = Samsat *drive thru*

e = Standar kesalahan

Tabel 4.15
Hasil SPSS Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,279	2,347		1,823	,071
	X1	,519	,080	,495	6,468	,000
	X2	,239	,053	,346	4,528	,000

Sumber : Output SPSS 26.0, data Primer yang diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.15 hasil dari uji regresi linier berganda di atas maka dapat di bentuk suatu persamaan model regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 4,279 + 0,519X_1 + 0,239X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Wajib Pajak

α = Konstanta

X₁ = Samsat Keliling

X₂ = Samsat *Drive Thru*

e = Standar kesalahan

Berdasarkan hasil persamaan regresi linier berganda di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. $a = 4,279$

Menunjukkan bahwa besarnya variabel terikat kepuasan wajib pajak (Y) sebesar 4,279 dengan asumsi variabel lain yang mempengaruhi dianggap konstan ($X_1, X_2 = 0$).

b. $X_1 = 0,519$

$b_1 = 0,519$ artinya apabila terjadi kenaikan 1 satuan atau 1 unit, maka kepuasan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,519 dengan asumsi variabel lain yang mempengaruhi dianggap konstan ($a, X_2=0$).

c. $X_2 = 0,239$

$b_2 = 0,239$ artinya apabila terjadi kenaikan 1 satuan atau 1 unit, maka kepuasan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,239 dengan asumsi variabel lain yang mempengaruhi dianggap konstan ($a, X_2=0$).

4.4.3.2 Uji t (Parsial)

Digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel tersebut :

Tabel 4.16
Hasil SPSS Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,279	2,347		1,823	,071
	X1	,519	,080	,495	6,468	,000
	X2	,239	,053	,346	4,528	,000

Sumber: Output SPSS 26.0, data Primer yang diolah 2021

Uji T menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individu dalam menerangkan variabel variabel terikat.

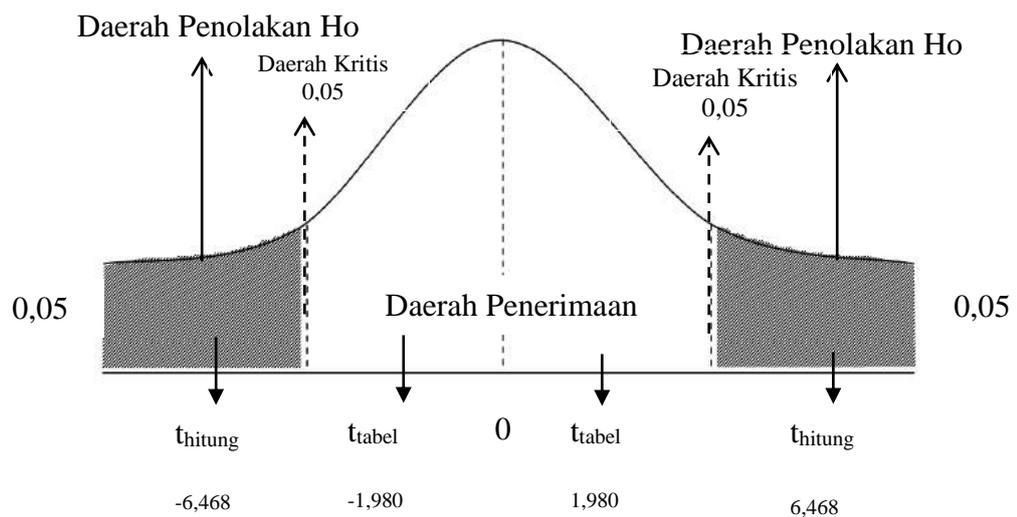
Berdasarkan dari hasil analisa data pada tabel diatas maka dapat diketahui dengan analisa sebagai berikut :

1. Samsat Keliling (X_1)

Dari hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} 6,468 dengan taraf nilai signifikansi $\alpha = 0,05$ maka $t_{\alpha/2} = t_{0,025}$; $df = n-k-1 = 120-2-1 = 117$, maka diperoleh $t_{tabel} = 1,980$ hasil analisis data diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,468 > 1,980$) dan nilainya $= 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat diartikan bahwa untuk variabel secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y).

Gambar 4.5

Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Berdasarkan Uji t.

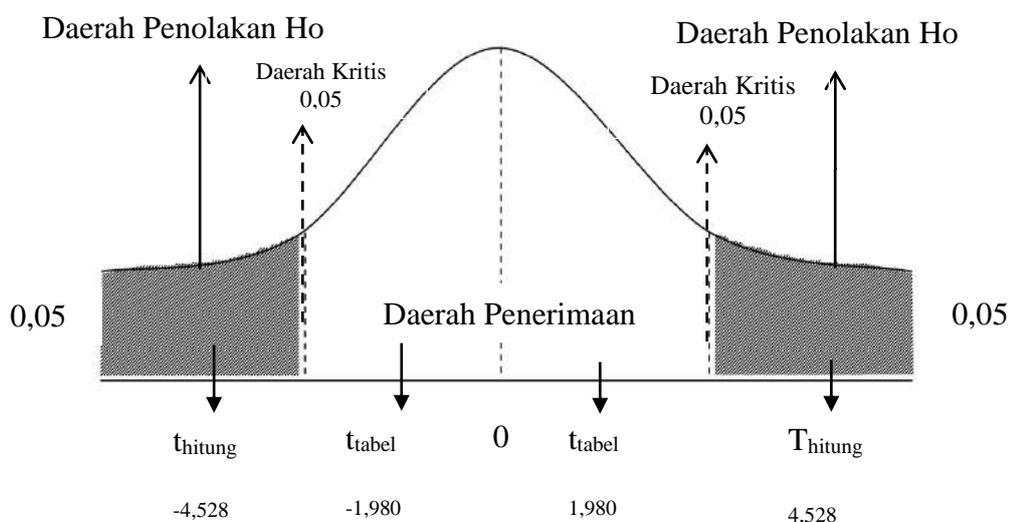


2. Samsat *Drive Thru* (X_2)

Dari hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} 4,528 dengan taraf nilai signifikansi $\alpha = 0,05$ maka $t_{\alpha/2} = t_{0,025}$; $df = n-k-1 = 120-2-1 = 117$, maka diperoleh $t_{tabel} = 1,980$ hasil analisis data diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,528 > 1,980$) dan nilainya $= 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat diartikan bahwa untuk variabel Samsat Keliling (X_1) secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y).

Gambar 4.6

Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Berdasarkan Uji t.



4.4.3.3 Uji F (Simultan)

Uji F Digunakan untuk menguji apakah ada pengaruh yang signifikan atau tidak antara variabel bebas yaitu Samsat Keliling (X_1), Samsat *Drive Thru* secara bersama sama (simultan) terhadap variabel terikatnya yaitu Kepuasan Wajib Pajak (Y) . Adapun kriteria daerah penolakan dan penerimaan hipotesis adalah :

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 diterima
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

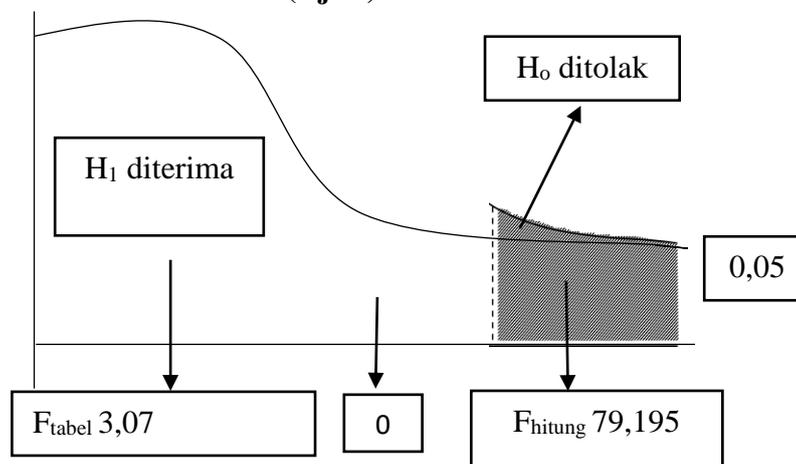
Tabel 4.17
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1233,457	2	616,729	79,195	,000 ^b
	Residual	911,134	117	7,787		
	Total	2144,592	119			

Sumber: Output SPSS 26.0, data Primer yang diolah 2021

Berdasarkan hasil Uji statistik F diatas dapat dijelaskan bahwa nilai F_{hitung} Sebesar 79,195. Pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ F_{tabel} pada taraf signifikan = 0,05 dengan $df_1 = k = 2$ $df_2 = n-k-1 = 120-2-1 = 117$ maka nilai F_{tabel} diperoleh 3,07 artinya $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($79,195 > 3,07$) maka H_0 ditolak dan H_1 di terima. Dari hasil tersebut disimpulkan bahwa samsat keliling dan samsat *drive thru* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak.

Gambar 4.7
Daerah Penerimaan dan Penolakan
(Uji F)



4.4.3.4 Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur besarnya variabel bebas Samsat Keliling (X_1), Samsat *Drive Thru* (X_2), yang diteliti terhadap variabel terikat Kepuasan Wajib Pajak (Y). Adapun nilai koefisien determinasi dalam table berikut :

Tabel 4.18
Hasil SPSS Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,758 ^a	,575	,568	2,791

Sumber : Output SPSS 26.0, data Primer yang diolah 2021

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diatas dapat dijelaskan bahwa perhitungan SPSS diatas dapat diketahui :

- a. $R = 0,758$ berarti bahwa variabel Samsat Keliling (X_1) dan Samsat *Drive Thru* (X_2) memiliki peranan tinggi terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y).
- b. Nilai koefisien determinasi Adjusted R square (R^2) sebesar 0,568 koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar variasi dari variabel terikat. Dengan demikian berarti 56,8% variabel dari kepuasan wajib pajak dapat dijelaskan oleh kedua variabel bebas, yaitu Samsat Keliling (X_1) dan Samsat *Drive Thru* (X_2), sedangkan sisanya 43,2 % dijelaskan oleh variabel yang lain di luar variabel tersebut.

4.5 Pembahasan

Samsat merupakan suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiataannya diselenggarakan digedung (*Wikipedia*). Untuk itu pemerintah melakukan inovasi agar masyarakat banyak yang melakukan kewajibannya dalam membayar pajak daerah, salah satunya yaitu pajak kendaraan bermotor agar pendapatan daerah semakin meningkat..

Berdasarkan hasil analisis penelitian tentang pengaruh samsat keliling dan samsat *drive thru* terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua pada Kantor Bersama Samsat lamongan. Samsat keliling terdapat pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dimana variabel samsat keliling berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak sedangkan untuk variabel *samsat drive thru* juga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak. secara simultan atau bersama-sama samsat keliling dan samsat *drive thru* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua pada Kantor Bersama Samsat Lamongan

4.5.1 Pengaruh Samsat Keliling terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil pegujian hipotesis pertama mengenai pengaruh samsat keliling terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua pada Kantor Bersama Samsat Lamongan dari analisis pada tabel 4.15 bahwa variabel samsat keliling memiliki nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan *level of significant* yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar 6,468 lebih besar dibandingkan dengan nilai t

tabel sebesar 1,980. Hal ini menunjukkan bahwa variabel samsat keliling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor roda dua pada kantor bersama samsat Lamongan.

Samsat keliling adalah layanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ketempat yang lain (Rohemah, dkk, 2013). Samsat keliling adalah layanan pengesahan surat tanda nomor kendaraan setiap tahun, pembayaran pajak kendaraan bermotor dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan di dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan samsat induk. tujuan samsat keliling adalah meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor . (*bapendasulsel.web.id*)

Penelitian ini dapat menguatkan dari apa yang telah diteliti oleh (Chindry 2018), (Dwipayana et al. 2017), (Rohemah et al. 2013), (Mutia & Hamta, 2020), (Ardiyanti and Supadmi 2020), yang menyatakan samsat keliling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Dari hasil analisis deskripsi responden, pada variabel samsat keliling dipersepsikan sangat baik, hal ini ditunjukkan pada tabel 4.5 dengan nilai rata-rata skor variabel samsat keliling sebesar 4,23, yang berada pada rentang 4,2 – 5,0 (kategori sangat baik). Indikator samsat keliling yang dinilai paling tinggi oleh wajib pajak adalah fasilitas dan *website* dengan

nilai rata-rata sebesar 4,26 (kategori sangat baik). Dan untuk indikator kepuasan wajib pajak yang dinilai paling tinggi oleh wajib pajak adalah kepuasan tentang ide kreatif dan kepuasan pada tempat dengan nilai rata-rata sebesar 4,21 (Kategori sangat puas).

Fasilitas dan *website* menjadi indikator yang memiliki nilai mean tinggi dikarenakan fasilitas samsat keliling memiliki ruang tunggu yang cukup besar yaitu ada di balai desa dan juga dikecamatan, karena letak wilayah tersebut sangat mudah dijangkau oleh masyarakat setempat, Petugas samsat keliling ramah dan sopan dalam melayani wajib pajak sehingga banyak wajib pajak yang merasa puas dengan tempat yang disediakan dan puas dengan pelayanan yang diberikan . Untuk itu banyak wajib pajak sangat terbantu dengan ide kreatif pemerintah terkait adanya inovasi tersebut, sehingga wajib pajak tidak perlu datang ke kantor pusat untuk membayar pajak kendaraan bermotor miliknya. Dan untuk *website*, UPT Bapenda Lamongan menggunakan sosial media instagram untuk memberikan informasi terkait jadwal samsat keliling apabila suatu saat ada perubahan, sehingga banyak wajib pajak yang merasa terbantu jika suatu saat ada perubahan terkait jadwal samsat keliling.

4.5.2 Pengaruh Samsat *Drive Thru* terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis kedua mengenai Pengaruh Samsat *drive thru* terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua pada Kantor Bersama Samsat Lamongan dari analisis pada tabel 4.15 bahwa variabel samsat keliling memiliki nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan *level of significant* yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t

hitung sebesar 4,528 lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,980. Hal ini menunjukkan bahwa variabel samsat *drive thru* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor roda dua pada kantor bersama samsat Lamongan.

Samsat *drive thru* adalah layanan Pengesahan surat tanda nomor kendaraan, pembayaran pajak kendaraan bermotor dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan yang tempat pelaksanaannya di luar Gedung Kantor Bersama Samsat dan memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya (*proklamatornews.com*). Sistem Samsat *Drive Thru* adalah Layanan Pengesahan surat tanda nomor kendaraan dan Pembayaran Pajak kendaraan roda dua atau roda empat yang berada di luar gedung samsat dan transaksinya sangat mudah dan cepat, Wajib pajak tanpa harus turun dari kendaraan miliknya, sehingga tanpa harus menunggu lama. Semakin optimal Sistem Samsat *Drive Thru* bekerja maka akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor miliknya.

Penelitian ini dapat menguatkan dari apa yang telah diteliti oleh (Mutia & Hamta, 2020) tentang “Pengaruh Penerapan Samsat keliling, Samsat Corner dan *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam”, yang menyatakan bahwa samsat keliling, samsat *corner*, dan *drive thru* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di kota batam. Dan juga oleh (Khristiana and Pramesthi 2020) tentang “Peran Sistem Samsat *Drive Thru*

Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di kota Lampung” yang menyatakan bahwa sistem samsat *drive thru* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Dari hasil analisis deskripsi responden, Pada variabel samsat *drive thru* dipersepsikan mudah, hal ini ditunjukkan dengan tabel 4.6 dengan nilai rata-rata skor variabel samsat *drive thru* sebesar 4,11, yang berada pada rentang 3,4 – 4,2 (kategori mudah). Untuk indikator kepuasan wajib pajak yang dinilai paling tinggi oleh wajib pajak adalah kepuasan tentang ide kreatif dan kepuasan pada tempat dengan nilai rata-rata sebesar 4,21 (Kategori sangat puas). Indikator samsat *drive thru* yang dinilai paling tinggi oleh wajib pajak adalah meningkatkan minat pembayaran dengan nilai rata-rata sebesar 4,15 (kategori mudah). Meningkatkan minat pembayaran menjadi indikator paling tinggi dikarenakan dengan adanya samsat *drive thru* wajib pajak merasa termudahkan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor miliknya, dan prosesnya pun juga cepat dan tidak ribet karena dilakukan tanpa harus turun dari kendaraan miliknya. Wajib pajak merasa terbantu dengan ide kreatif pemerintah terkait adanya samsat *drive thru* karena prosesnya sangat cepat, dan juga banyak yang puas dengan tempat yang disediakan karena sangat strategis yaitu berada di pusat kota.

4.5.3 Pengaruh Samsat Keliling dan Samsat *Drive Thru* terhadap Kepuasan

Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis ketiga mengenai pengaruh samsat keliling dan samsat *drive thru* terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua pada Kantor Bersama Samsat Lamongan dari analisis pada tabel 4.16, diketahui nilai F hitung $>$ F tabel yaitu ($79,195 > 3,07$) hal ini diperkuat dengan nilai probabilitas signifikansi ($0,000 < 0,05$) dapat disimpulkan bahwa Samsat keliling (X_1) dan samsat *drive thru* (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak (Y). Pemerintah melakukan banyak sekali inovasi agar wajib pajak merasa termudahkan dalam membayar pajak kendaraan bermotor miliknya yaitu dengan adanya program samsat keliling dan samsat *drive thru*. dalam penelitian ini samsat keliling dan samsat *drive thru* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dengan harapan semakin banyaknya wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua miliknya dapat meningkatkan pendapatan daerah setempat.

Kepuasan wajib pajak adalah terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi (Oktafiyanto dan Wardani, 2015:50). Kepuasan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor adalah perasaan senang atau kecewa wajib pajak orang pribadi, atau badan dengan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh petugas pajak baik atau buruk untuk memenuhi keinginan yang diperlukan seseorang (pelanggan) yang dalam hal ini adalah wajib pajak kendaraan

bermotor.

Penelitian ini dapat menguatkan dari apa yang telah diteliti oleh (Novita sari et al. 2020) tentang “Pengaruh program samsat corner, Samsat Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak kendaraan Bermotor Kabupaten Jember”. yang menyatakan bahwa program samsat keliling Samsat Keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan juga diteliti oleh (Anwar et al. 2016) tentang “Pengaruh Kualias Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat *Drive Thru* Mataram UPTD Pelayanan Pajak Daerah (PPDRD) Mataram”. Yang menyatakan bahwa Sistem dan Prosedur Pelayanan, Kemampuan dan Keterampilan Petugas, serta Sarana dan Prasarana Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *drive thru*.

Dari hasil analisis deskripsi responden, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata skor variabel kepuasan wajib pajak sebesar 4,20, yang berada pada rentang 4,2 – 5,0 (kategori sangat puas). Indikator kepuasan wajib pajak yang dinilai paling tinggi oleh wajib pajak adalah Kepuasan tentang ide kreatif dan Kepuasan pada tempat dengan nilai rata-rata sebesar 4,21 (Kategori sangat puas). Pada variabel samsat keliling yang menjadi indikator tertinggi adalah Fasilitas dan *website*. Terkait dengan fasilitas, fasilitas yang diberikan oleh samsat keliling sangat baik yaitu Letak wilayah samsat keliling terjangkau dan Petugas samsat keliling ramah dan sopan dalam melayani wajib pajak, Untuk itu wajib pajak merasa puas dengan

tempat yang disediakan. Dan untuk *website*, UPT Bapenda Lamongan menggunakan sosial media instagram untuk memberikan informasi terkait jadwal samsat keliling apabila suatu saat ada perubahan, sehingga banyak wajib pajak yang merasa terbantu jika suatu saat ada perubahan terkait jadwal samsat keliling.

Sedangkan pada variabel samsat *drive thru* yang menjadi indikator tertinggi yaitu meningkatkan minat pembayaran. Dengan adanya ide kreatif yang diberikan pemerintah setempat yaitu berupa inovasi terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor pada samsat *drive thru*, wajib pajak merasa puas karena memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua miliknya karena prosesnya tidak sulit dan dapat dilakukan tanpa harus turun dari kendaraan bermotor, selain itu wajib pajak juga puas dengan tempat samsat *drive thru* karena strategis yaitu berada di pusat kota. jika wajib pajak banyak yang sadar tentang kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan, maka pendapatan daerah akan naik.

4.6 Implikasi Hasil Penelitian

Implikasi hasil penelitian ini merupakan konsekuensi logis dari pemahaman tentang pengaruh samsat keliling dan *samsat drive thru* terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua. Implikasi dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu implikasi manajerial dan implikasi akademis.

a. Implikasi Teoritis

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan mengenai samsat keliling dan samsat *drive thru* terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai samsat keliling dan samsat *drive thru* terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua.
3. Dari indikator – indikator penelitian dapat diketahui bahwa program samsat keliling dan samsat *drive thru* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua. Sehingga pemerintah diharapkan bisa memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor karena banyak sekali masyarakat yang masih menggunakan jasa calo.
4. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa samsat keliling dan samsat *drive thru* saat ini tidak hanya dipengaruhi oleh faktor – faktor yang telah dibahas dalam penelitian ini. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi program samsat keliling dan samsat *drive thru* yang belum dibahas dalam penelitian ini.

b. Implikasi Praktis

1. Salah satu manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai masukan bagi Kantor Bersama Samsat Lamongan dalam merumuskan suatu kebijakan yang berkaitan dengan upaya peningkatan kepuasan wajib pajak dalam program samsat keliling dan samsat *drive thru* di era pandemi COVID-19 agar wajib pajak merasa termudahkan dalam membayar Pajak bermotor miliknya.
2. Peningkatan program samsat keliling dan samsat *drive thru* pada Kantor Bersama Samsat Lamongan, saat dalam kondisi pandemi COVID-19 seperti ini, semuanya dilakukan dengan mematuhi protokol kesehatan. Apabila semua indikator dapat dilakukan dengan baik, maka program samsat keliling dan samsat *drive thru* dapat berjalan dengan efektif dan wajib pajak akan merasa puas dengan pelayanan dari samsat keliling dan samsat *drive thru*.
3. Program samsat keliling dan samsat *drive thru* mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua. Semakin baik tingkat kepuasan yang diberikan, maka semakin tinggi pula wajib pajak yang akan membayar pajak kendaraan bermotor melalui samsat keliling maupun samsat *drive thru*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh samsat keliling dan samsat *drive thru* terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua pada Kantor Bersama Samsat Lamongan. Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, tahap pengumpulan data dan analisis data; maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial bahwa variabel samsat keliling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua pada Kantor Bersama Samsat Lamongan. Sehingga penelitian ini menerima hipotesis satu (H_1) yang telah diajukan.
2. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial bahwa variabel samsat *drive thru* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua pada Kantor Bersama Samsat Lamongan. Sehingga penelitian ini menerima hipotesis satu (H_2) yang telah diajukan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama samsat keliling dan samsat *drive thru* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda

dua pada pada Kantor Bersama Samsat Lamongan. Sehingga penelitian ini menerima hipotesis satu (H_3) yang telah diajukan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka saran-saran yang diajukan adalah:

1. Kantor bersama Samsat Lamongan

Complaint center menjadi indikator terendah pada variabel samsat keliling, untuk itu diharapkan Kantor bersama Samsat Lamongan bisa lebih cepat menangani permasalahan yang dihadapi wajib pajak, mungkin bisa dilakukan dengan cara memberikan sistem *website* khusus untuk pengaduan keluhan sehingga lebih efisien. Pada variabel samsat *drive thru*, yang menjadi indikator terendah adalah mudah dalam membayar pajak, agar wajib pajak bisa membayar pajak kendaraan bermotor dengan lebih mudah mungkin bisa dilakukan modifikasi atau pengembangan pembayaran dengan *e-money*. Begitupun dengan variabel kepuasan wajib pajak, yang menjadi indikator terendah adalah kepuasan penggunaan, untuk meningkatkan rasa puas wajib pajak terhadap penggunaan mungkin bisa dilakukan dengan memberikan nomor antrean saat melakukan pembayaran pajak di samsat keliling agar wajib pajak tidak berdesakan saat mengumpulkan STNK miliknya, dan untuk samsat *drive thru* mungkin bisa dilakukan penertiban sepeda agar tidak sampai menunggu diluar, karena dapat mengganggu sepeda atau motor yang ingin lewat.

2. Wajib Pajak

Pemerintah Daerah Lamongan sudah melakukan banyak inovasi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dan memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor miliknya, diharapkan kepada wajib pajak memiliki kesadaran untuk melakukan kewajibannya sebagai warga negara untuk membayar pajak yaitu dengan memanfaatkan insentif pajak yang diberikan oleh pemerintah dan melakukan registrasi atau mendaftarkan ulang kendaraan bermotor yang suratnya mati ke Samsat Lamongan.

3. Peneliti berikutnya

Bagi peneliti disarankan untuk menambahkan beberapa variabel bebas yang lain yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor seperti samsat *payment point* atau yang lainnya. Hal ini berguna untuk menguji tingkat kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor agar hasilnya lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Ervan, Hermanto, and Ilhammudin. 2016. "Pengaruh Kualias Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Drive Thru Mataram UPTD Pelayanan Pajak Daerah (PPDRD) Mataram." *Jurnal Magister Manajemen*.
- Ardiyanti, Ni Putu Mita, and Ni Luh Supadmi. 2020. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Penerapan Layanan SAMSAT Keliling Pada Kepatuhan Wajib Pajak." *E-Jurnal Akuntansi* 30(8):1915. doi: 10.24843/eja.2020.v30.i08.p02.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipata.
- Arikunto, Suharsimi. 2017. *Pengembangan Instrumen Penelitian Dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Awaluddin, Ishak, Sitti Nurnaluri, and Wa Ode Rahmi Damayanti. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor." *Journal Akuntansi Dan Keuangan II*.
- Chindry, Retris Lasary. 2018. "Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor."
- Darwanto, Tri Agus. 2015. "Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang." *JIEP* 13(No. 1, 14-26).
- Dwipayana, Made Hongki, Putu Eka Dianita Marvilianti Dewi, and Nyoman Putra Yasa. 2017. "Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Denpasar)." *Journal Akuntansi* 8.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi Ke 4)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Khristiana, Yenni, and Enggar Galuh Pramesthi. 2020. "Peran Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor." *Jurnal Akuntansi* Volume 16(Number 02 Page 76-87).
- Loina, Perangin Angin. 2001. *Hubungan MAsyarakat : Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Bandung: CV. Lalolo.

- Mansur, T. 2008. "Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhoksumawe." *Tesis*.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Bandung: Andi.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Bandung: Andi.
- Mutia, Nunung, and Firdaus Hamta. 2020. "Pengaruh Penerapan Samsat Keliling, Samsat Corner Dan Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam." *Measurement : Jurnal Akuntansi* Vol 14(No. 1 : 1-9).
- Novita sari, Deasy Brilliana, Diyah Provowulan, and Mirwan Rendy Aspirandi. 2020. "Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling, Dan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Jember."
- Otaviyanto, Imam, and Dewi Kusuma Wardani. 2015. "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan." *Jurnal Akuntansi* 3(No 1, Juni 2015, 41-52).
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64.
- Printaningrum, Siti Seniorita. 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dan Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Motivasi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Mempayar Pajak Kendaraan Bermotor." *Journal of Business Research*.
- Priyanto. 2010. *Teknik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan Teori Dan Kasus*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan Teori Dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rohemah, Riskiyatur, Nurul Kompyurini, and Emi Rahmawati. 2013. "Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamekasan." *Jurnal InFestasi* vo9(2):137-46.
- Singarimbun, M., and S. Effendi. 2012. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3S.
- Soeparman, Soemahamidjaja. 1993. *Pajak Berdasarkan Asas Gotong Royong*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV.Alfabeta.

- Sugiyono. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV.Afabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV.Afabeta.
- Sugiyono. 2019. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV.Afabeta.
- Sunyoto, Suyanto. 2011. *Analisis Regresi Dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Caps.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 Tentang Pemerintahan Daerah .
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009. Tentang Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang Pasal 1 Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undangundang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang.
- Wardani, Dewi Kusuma, and Fikri Jukliansya. 2018. "Pengaruh Program E-Samsat Terhadap Kepatuha Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* Vol. 15(No. 2).
- Wardani, Dewi Kusuma, and Rumiayatun. 2017. "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Dive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kedaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB Roda Empat Di Samsat Drive Thru Bantul." *Jurnal Akuntansi* (Vol. 5 No. 1).

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1
Kuisisioner Penelitian

PENGARUH PROGRAM SAMSAT KELILING DAN SAMSAT *DRIVE THRU* TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA (STUDI KASUS SAMSAT LAMONGAN)

Dengan hormat,

Saya mahasiswa Institut teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan mengadakan penelitian tentang Pengaruh Program Samsat Keliling Dan Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua.

Saya sangat mengharapkan bantuan bapak/Ibu/Saudara bersedia mengisi kuesioner dan menjawab seluruh pernyataan berikut ini dengan sebenar-benarnya. pengisian kuesioner ini tidak akan berpengaruh terhadap pekerjaan Bapak/Ibu/Saudara, data yang kami kumpulkan ini hanya untuk kepentingan ilmiah dan kami menjamin kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Saudara.

Demikian permohonan kami dan atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara kami ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Ida Fitriyah

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH PROGRAM SAMSAT KELILING DAN SAMSAT *DRIVE THRU* TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA (STUDI KASUS KANTOR BERSAMA SAMSAT LAMONGAN)

A. Petunjuk Pengisian

1. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan saudara untuk mengisi seluruh pertanyaan yang ada.
2. Berilah tanda (\surd) pada salah satu pilihan jawaban yang saudara paling sesuai dengan keadaan sebenarnya.
3. Ada lima alternatif jawaban yang disediakan (kategori *Likert*) yaitu :
 - a. Sangat Setuju (SS) (5)
 - b. Setuju (S) (4)
 - c. Cukup Setuju (CS) (3)
 - d. Tidak Setuju (TS) (2)
 - e. Sangat Tidak Setuju (STS) (1)
4. Seluruh jawaban yang saudara berikan dianggap benar dan terjamin kerahasiaannya.
5. Instrumen berupa *Checklist* ini hanya digunakan untuk kepentingan penelitian semata, tidak untuk yang lain.
6. Terimakasih atas jawaban yang saudara (i) berikan.

B. Identitas Responden

1. Nama Responden / Inisial :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin : Pria / Wanita
4. Pendidikan Terakhir :

C. Pertanyaan (Pernyataan)

a. Samsat Keliling (X₁)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Samsat keliling mempermudah dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua.					
2	Saya selalu membayar pajak tepat pada waktunya.					
3	Letak wilayah samsat keliling terjangkau.					
4	Petugas samsat keliling ramah dan sopan dalam melayani wajib pajak.					
5	Petugas melayani <i>complain</i> dengan cepat.					
6	Samsat keliling selalu datang tepat waktu sesuai jadwal.					
7	Dengan adanya website samsat keliling dapat mempermudah pengecekan jadwal samsat keliling di setiap kecamatan.					
8	website samsat keliling dapat memberikan informasi mengenai jadwal perubahan samsat keliling					

b. Samsat *Drive Thru* (X₂)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Dapat membayar pajak kendaraan secara nyaman dan fleksibel.					
2	Saya melakukan antrean dengan tertib dan sesuai prosedur.					
3	Proses cepat dan tanpa harus menunggu lama.					
4	Dapat dilakukan tanpa harus turun dari kendaraan bermotor.					
5	Sudah pernah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor lebih dari 1x pada samsat <i>drive thru</i>					
6	Membayar pajak kendaraan bermotor merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan daerah.					
7	Dapat menghemat biaya dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor.					
8	Mempermudah dalam pembayaran Pajak kendaraan bermotor roda dua.					
9	Petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.					
10	Saat COVID 19, pelayanan dilakukan sesuai protokol kesehatan.					
11	Lokasi Samsat <i>Drive Thru</i> mudah diakses dan strategis.					
12	Lokasi Samsat <i>Drive Thru</i> dekat dengan pusat kota Lamongan.					

c. Kepuasan wajib pajak (Y)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Merasa puas dengan kehandalan pelayanan pada samsat keliling maupun samsat <i>drive thru</i>					
2	Merasa puas dengan keakuratan perhitungan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan program samsat keliling maupun samsat <i>drive thru</i> .					
3	Puas dengan ide kreatif yang diberikan oleh pemerintah dengan adanya program samsat keliling dan samsat <i>drive thru</i>					
4	Puas dengan solusi pemerintah terkait dengan adanya inovasi inovasi yang diberikan dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu berupa adanya layanan samsat keliling dan samsat <i>drive thru</i> .					
5	Puas dengan pelayanan yang diberikan pada layanan samsat keliling maupun samsat <i>drive thru</i> sangat cepat dan mudah.					
6	Puas melakukan pembayaran pajak kendaraan dengan menggunakan fasilitas yang sudah disediakan yaitu melakukan pembayaran di samsat keliling maupun samsat <i>drive thru</i>					
7	Puas dengan penempatan tempat pembayaran pajak kendaraan					

	bermotor yaitu pada samsat keliling dan samsat <i>drive thru</i> yang dapat dijangkau.					
8	Puas dengan tempat pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu pada samsat keliling dan samsat <i>drive thru</i> .					

82	4	4	4	4	4	4	4	4	32
83	4	4	4	4	4	4	4	4	32
84	4	4	4	4	4	4	4	4	32
85	4	4	4	4	4	4	4	4	32
86	5	4	5	4	5	4	5	4	36
87	4	5	4	5	4	5	4	5	36
88	4	4	4	3	4	4	4	3	30
89	5	5	5	5	5	5	5	5	40
90	4	4	5	4	4	4	5	4	34
91	5	4	5	5	5	4	5	5	38
92	5	5	4	5	5	5	4	5	38
93	5	4	5	5	5	4	5	5	38
94	5	4	4	4	5	4	4	4	34
95	4	5	4	4	4	5	4	4	34
96	3	3	4	3	3	3	4	3	26
97	4	4	4	5	4	4	4	5	34
98	5	5	4	5	5	5	4	5	38
99	3	4	3	3	3	4	3	3	26
100	5	4	4	4	5	4	4	4	34
101	3	3	3	3	3	3	3	3	24
102	4	4	4	4	4	4	4	4	32
103	4	4	4	4	4	4	4	4	32
104	4	4	4	4	4	4	4	4	32
105	4	4	4	4	4	4	4	4	32
106	4	4	4	4	4	4	4	4	32
107	4	4	4	4	4	4	4	4	32
108	4	4	4	4	4	4	4	4	32
109	5	5	4	5	4	5	5	4	37
110	4	4	5	4	5	4	4	5	35
111	4	4	4	4	3	4	4	4	31
112	5	5	5	5	5	5	5	5	40
113	5	5	5	4	5	5	5	5	39
114	3	3	3	4	3	3	3	3	25
115	5	5	4	4	4	5	5	4	36
116	3	4	4	3	4	4	4	4	30
117	4	4	4	4	3	4	4	4	31
118	4	4	5	4	5	4	4	5	35
119	3	3	3	4	3	3	3	3	25
120	4	5	4	5	4	4	4	5	35

42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
43	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	58
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
45	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	53
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
48	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	50
49	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	55
50	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	41
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
52	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	57
53	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	44
54	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	41
55	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	43
56	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	56
57	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	56
58	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	52
59	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	51
60	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	43
61	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	52
62	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	55
63	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	41
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
65	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	51
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
68	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	53
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
77	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	51
78	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	58
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
80	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	54
81	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	46
82	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	53
83	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	46
84	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	41

85	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	55
86	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	51
87	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	53
88	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	50
89	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	50
90	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	50
91	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	55
92	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	58
93	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	40
94	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	51
95	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	53
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	38
97	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	50
98	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	53
99	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	39
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	38
102	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	50
103	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	54
104	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	50
105	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	58
106	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	46
107	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	44
108	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	49
109	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	54
110	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	50
111	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	50
112	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	50
113	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	58
114	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	44
115	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	50
116	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	46
117	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	50
118	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	54
119	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	50
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	38

KEPUASAN WAJIB PAJAK (Y)									
No	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	JUMLAH
1	4	5	4	4	5	4	4	5	35
2	3	3	4	3	3	4	3	3	26
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	5	4	4	5	4	4	34
5	5	4	5	5	4	5	5	4	37
6	5	4	4	5	4	4	5	4	35
7	4	5	4	4	5	4	4	5	35
8	3	3	4	3	3	4	3	3	26
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	4	4	5	4	4	5	4	4	34
11	5	4	5	5	4	5	5	4	37
12	5	5	4	5	5	4	5	5	38
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	5	5	5	5	5	5	5	5	40
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	4	5	5	4	5	5	4	5	37
23	4	5	4	4	5	4	4	5	35
24	4	4	5	4	4	5	4	4	34
25	3	3	3	3	3	3	3	3	24
26	3	3	4	3	3	4	3	3	26
27	4	5	4	4	5	4	4	5	35
28	5	4	4	5	4	4	5	4	35
29	4	5	4	4	5	4	4	5	35
30	5	5	4	5	5	4	5	5	38
31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
32	4	4	5	4	4	5	4	4	34
33	5	4	5	5	4	5	5	4	37
34	5	4	4	5	4	4	5	4	35
35	5	4	5	5	4	5	5	4	37
36	5	4	4	5	4	4	5	4	35
37	4	5	4	4	5	4	4	5	35
38	3	3	4	3	3	4	3	3	26
39	5	4	4	5	4	4	5	4	35
40	4	5	4	4	5	4	4	5	35
41	4	4	5	4	4	5	4	4	34

42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	5	5	4	5	5	4	5	5	38
44	5	4	5	5	4	5	5	4	37
45	5	4	4	5	4	4	5	4	35
46	4	5	4	4	5	4	4	5	35
47	3	3	4	3	3	4	3	3	26
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	5	5	4	5	5	4	5	5	38
50	3	4	3	3	4	3	3	4	27
51	4	5	4	4	5	4	4	5	35
52	5	4	4	5	4	4	5	4	35
53	4	5	4	4	5	4	4	5	35
54	3	3	4	3	3	4	3	3	26
55	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56	5	5	4	5	5	4	5	5	38
57	5	4	5	5	4	5	5	4	37
58	5	5	5	5	5	5	5	5	40
59	4	5	4	4	5	4	4	5	35
60	3	3	4	3	3	4	3	3	26
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32
62	5	5	4	5	5	4	5	5	38
63	3	4	3	3	4	3	3	4	27
64	5	4	4	5	4	4	5	4	35
65	5	5	5	5	5	5	5	5	40
66	4	4	4	4	4	4	4	4	32
67	3	3	3	3	3	3	3	3	24
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	4	4	4	4	4	4	4	4	32
70	4	4	4	4	4	4	4	4	32
71	4	4	4	4	4	4	4	4	32
72	3	3	4	3	3	4	3	3	26
73	4	4	4	4	4	4	4	4	32
74	5	5	5	5	5	5	5	5	40
75	5	5	5	5	5	5	5	5	40
76	4	5	5	4	5	5	4	5	37
77	4	5	4	4	5	4	4	5	35
78	4	4	5	4	4	5	4	4	34
79	4	5	4	4	5	4	4	5	35
80	5	4	4	5	4	4	5	4	35
81	4	5	4	4	5	4	4	5	35
82	5	5	4	5	5	4	5	5	38
83	4	4	4	4	4	4	4	4	32
84	4	4	5	4	4	5	4	4	34

85	5	4	5	5	4	5	5	4	37
86	5	4	4	5	4	4	5	4	35
87	4	5	4	4	5	4	4	5	35
88	3	3	4	3	3	4	3	3	26
89	4	4	4	4	4	4	4	4	32
90	4	4	5	4	4	5	4	4	34
91	5	4	5	5	4	5	5	4	37
92	5	5	4	5	5	4	5	5	38
93	5	4	5	5	4	5	5	4	37
94	5	4	4	5	4	4	5	4	35
95	4	5	4	4	5	4	4	5	35
96	3	3	4	3	3	4	3	3	26
97	4	4	4	4	4	4	4	4	32
98	5	5	4	5	5	4	5	5	38
99	3	4	3	3	4	3	3	4	27
100	5	4	4	5	4	4	5	4	35
101	3	3	3	4	3	3	3	3	25
102	4	4	5	4	4	4	4	4	33
103	5	5	4	4	4	5	5	5	37
104	4	4	5	4	4	4	4	4	33
105	5	5	5	4	5	5	5	5	39
106	4	4	4	4	5	4	4	4	33
107	4	4	4	5	4	4	4	4	33
108	5	5	4	5	5	5	5	5	39
109	5	5	4	4	4	5	5	5	37
110	4	4	5	4	4	4	4	4	33
111	3	3	3	4	3	3	3	3	25
112	4	4	4	4	5	4	4	4	33
113	5	5	5	4	5	5	5	5	39
114	3	3	4	3	3	3	3	3	25
115	4	4	5	4	4	4	4	4	33
116	5	5	5	5	5	5	5	5	40
117	4	4	5	4	4	4	4	5	34
118	4	4	5	4	4	4	4	5	34
119	3	3	3	4	3	3	3	3	25
120	4	5	5	4	5	4	5	5	37

Lampiran 3
Hasil Olah SPSS

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki Laki	48	40	40	40
	Perempuan	72	60	60	100
	Total	120	100	100	

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25 Tahun	44	36.7	36.7	36.7
	26-33 Tahun	36	30	30	66.7
	34-41 Tahun	20	16.7	16.7	83.3
	42-49 Tahun	15	12.5	12.5	95.8
	50-57 Tahun	5	4.2	4.2	100
	Total	120	100	100	

Pendidikan Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S2	10	8.3	8.3	8.3
	S1	17	14.2	14.2	22.5
	Diploma 3	21	17.5	17.5	40
	Diploma 2	19	15.8	15.8	55.8
	Diploma 1	9	7.5	7.5	63.3
	SMA/Sederajat	38	31.7	31.7	95
	SMP/Sederajat	6	5	5	100
	Total	120	100	100	

Statistics										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	JUMLAH_ X1
N	Valid	120	120	120	120	120	120	120	120	120
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.23	4.20	4.26	4.23	4.22	4.19	4.26	4.24	33.83
Std. Error of Mean		0.059	0.055	0.051	0.060					0.369
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	34.00
Mode		4	4	4	4	4	4	4	4	32
Std. Deviation		0.641	0.603	0.558	0.645	0.651	0.598	0.558	0.661	4.047
Variance		0.411	0.363	0.311	0.416	0.423	0.358	0.311	0.437	16.381
Range		2	2	2	2	2	2	2	2	16
Minimum		3	3	3	3	3	3	3	3	24
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	40
Sum		507	504	511	508	506	503	511	509	4059

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	14	11,7	11,7	11,7
S	65	54,2	54,2	65,8
SS	41	34,2	34,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	12	10,0	10,0	10,0
S	72	60,0	60,0	70,0
SS	36	30,0	30,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	7	5,8	5,8	5,8
S	75	62,5	62,5	68,3
SS	38	31,7	31,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	14	11,7	11,7	11,7
S	64	53,3	53,3	65,0
SS	42	35,0	35,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	15	12,5	12,5	12,5
S	64	53,3	53,3	65,8
SS	41	34,2	34,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	12	10,0	10,0	10,0
S	73	60,8	60,8	70,8
SS	35	29,2	29,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

X1.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	7	5,8	5,8	5,8
S	75	62,5	62,5	68,3
SS	38	31,7	31,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

X1.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	15	12,5	12,5	12,5
S	61	50,8	50,8	63,3
SS	44	36,7	36,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Statistics														
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	JUMLAH_X2
N	Valid	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.17	4.08	4.08	4.03	4.12	4.17	4.08	4.08	4.05	4.12	4.17	4.08	49.23
Std. Error of Mean		0.055	0.060	0.062	0.058	0.053	0.055	0.060	0.063	0.058	0.053	0.055	0.060	0.560
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	48.50
Mode		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Std. Deviation		0.599	0.656	0.681	0.634	0.582	0.599	0.656	0.688	0.633	0.582	0.599	0.656	6.139
Variance		0.359	0.430	0.464	0.402	0.339	0.359	0.430	0.473	0.401	0.339	0.359	0.430	37.688
Range		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Minimum		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Sum		500	490	490	484	494	500	490	489	486	494	500	490	5907

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	13	10,8	10,8	10,8
	S	74	61,7	61,7	72,5
	SS	33	27,5	27,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	21	17,5	17,5	17,5
	S	68	56,7	56,7	74,2
	SS	31	25,8	25,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	23	19,2	19,2	19,2
	S	64	53,3	53,3	72,5
	SS	33	27,5	27,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	22	18,3	18,3	18,3
	S	72	60,0	60,0	78,3
	SS	26	21,7	21,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	14	11,7	11,7	11,7
	S	78	65,0	65,0	76,7
	SS	28	23,3	23,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

X2.6

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	13	10,8	10,8	10,8
	S	74	61,7	61,7	72,5
	SS	33	27,5	27,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

X2.7

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	21	17,5	17,5	17,5
	S	68	56,7	56,7	74,2
	SS	31	25,8	25,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

X2.8

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	24	20,0	20,0	20,0
	S	63	52,5	52,5	72,5
	SS	33	27,5	27,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

X2.9

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	21	17,5	17,5	17,5
	S	72	60,0	60,0	77,5
	SS	27	22,5	22,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

X2.10

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	14	11,7	11,7	11,7
	S	78	65,0	65,0	76,7
	SS	28	23,3	23,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

X2.11

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	13	10,8	10,8	10,8
Valid S	74	61,7	61,7	72,5
SS	33	27,5	27,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

X2.12

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	21	17,5	17,5	17,5
Valid S	68	56,7	56,7	74,2
SS	31	25,8	25,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Statistics

		Y.1	Y2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	JUMLAH_Y
N	Valid	120	120	120	120	120	120	120	120	120
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.19	4.20	4.23	4.19	4.20	4.18	4.20	4.22	33.61
Std. Error of Mean		0.064	0.061	0.052	0.061	0.061	0.052	0.064	0.062	0.388
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	35.00
Mode		4	4	4	4	4	4	4	4	35
Std. Deviation		0.702	0.669	0.572	0.665	0.669	0.565	0.705	0.676	4.245
Variance		0.492	0.447	0.327	0.442	0.447	0.319	0.497	0.457	18.022
Range		2	2	2	2	2	2	2	2	16
Minimum		3	3	3	3	3	3	3	3	24
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	40
Sum		503	504	507	503	504	502	504	506	4033

Y1.2

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	17	14,2	14,2	14,2
	S	62	51,7	51,7	65,8
	SS	41	34,2	34,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Y1.3

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	9	7,5	7,5	7,5
	S	75	62,5	62,5	70,0
	SS	36	30,0	30,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Y1.4

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	17	14,2	14,2	14,2
	S	63	52,5	52,5	66,7
	SS	40	33,3	33,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Y1.5

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	17	14,2	14,2	14,2
	S	62	51,7	51,7	65,8
	SS	41	34,2	34,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Y1.6

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	10	8,3	8,3	8,3
	S	78	65,0	65,0	73,3
	SS	32	26,7	26,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Y1.7

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	20	16,7	16,7	16,7
S	56	46,7	46,7	63,3
SS	44	36,7	36,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Y1.8

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	17	14,2	14,2	14,2
S	60	50,0	50,0	64,2
SS	43	35,8	35,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,644**	,588**	,665**	,930**	,653**	,635**	,664**	,883**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
X1.2	Pearson Correlation	,644**	1	,395**	,636**	,596**	,988**	,445**	,658**	,817**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
X1.3	Pearson Correlation	,588**	,395**	1	,439**	,632**	,405**	,946**	,536**	,739**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
X1.4	Pearson Correlation	,665**	,636**	,439**	1	,620**	,624**	,462**	,931**	,827**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
X1.5	Pearson Correlation	,930**	,596**	,632**	,620**	1	,605**	,586**	,698**	,867**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
X1.6	Pearson Correlation	,653**	,988**	,405**	,624**	,605**	1	,455**	,647**	,819**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000

	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
X1.7	Pearson Correlation	,635**	,445**	,946**	,462**	,586**	,455**	1	,490**	,750**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
X1.8	Pearson Correlation	,664**	,658**	,536**	,931**	,698**	,647**	,490**	1	,864**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
X1	Pearson Correlation	,883**	,817**	,739**	,827**	,867**	,819**	,750**	,864**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										

X2. 10	Pearson Correlation	,643**	,568**	,547**	,581**	1,000**	,643* *	,568**	,544**	,577* *	1	,643**	,568**	,801* *
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
X2. 11	Pearson Correlation	1,000**	,585**	,481**	,472**	,643* *	1,000**	,585**	,479**	,465* *	,643**	1	,585**	,806* *
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
X2. 12	Pearson Correlation	,585**	1,000**	,888**	,438**	,568* *	,585* *	1,000**	,880**	,435* *	,568**	,585**	1	,887* *
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
X2	Pearson Correlation	,806**	,887**	,838**	,689**	,801* *	,806* *	,887**	,836**	,682* *	,801**	,806**	,887**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).														

Y1.7	Pearson Correlation	,992**	,627**	,492**	,921**	,592**	,582**	1	,613**	,908**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Y1.8	Pearson Correlation	,603**	,982**	,329**	,505**	,945**	,379**	,613**	1	,838**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Y1	Pearson Correlation	,903**	,845**	,618**	,822**	,821**	,693**	,908**	,838**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	120	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	120	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,931	8

Reliability**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	120	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	120	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,952	12

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

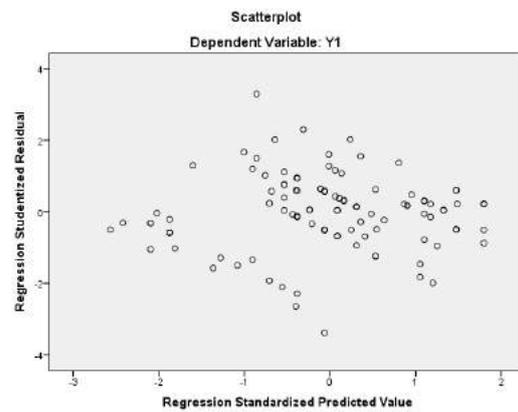
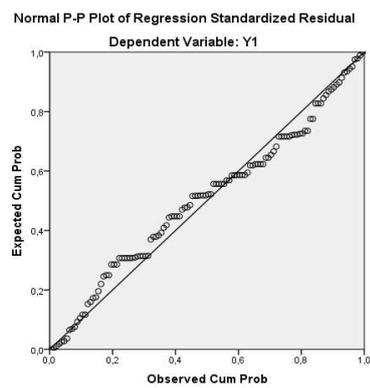
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	120	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,925	8



NPar Tests

Uji Normlalias Kolmogrvv

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,76705480
Most Extreme Differences	Absolute	,092
	Positive	,088
	Negative	-,092
Kolmogorov-Smirnov Z		1,011
Asymp. Sig. (2-tailed)		,258

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Model Summary^b

M od el	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin- Watson
					R Square Change	F Chan ge	df1	df2	Sig. F Change	
1	,758 ^a	,575	,568	2,791	,575	79,19 5	2	117	,000	1,743

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1233,457	2	616,729	79,195	,000 ^b
	Residual	911,134	117	7,787		
	Total	2144,592	119			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	4,279	2,347		1,823	,071					
	X1	,519	,080	,495	6,468	,000	,708	,513	,390	,621	1,610
	X2	,239	,053	,346	4,528	,000	,651	,386	,273	,621	1,610

a. Dependent Variable: Y1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,164	1,563		3,304	,001
	X1	-,014	,053	-,030	-,263	,793
	X2	-,054	,035	-,177	-1,538	,127

a. Dependent Variable: Y1

Lampiran 4

Tabel r

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
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	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	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	0.4000	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	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	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	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
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	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	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	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
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	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
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	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	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	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	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	0.2630	0.2900	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	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	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	0.3430
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	0.2050	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	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
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	0.2540	0.3211

Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	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	0.1900	0.2247	0.2480	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	0.1840	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	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	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	0.1710	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	0.1690	0.2001	0.2210	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	0.1660	0.1965	0.2170	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	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	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	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Lampiran 5

Tabel T

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

df	Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1		1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2		0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3		0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4		0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5		0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6		0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7		0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8		0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9		0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10		0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11		0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12		0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13		0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14		0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15		0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16		0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17		0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18		0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19		0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20		0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21		0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22		0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23		0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24		0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25		0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26		0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27		0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28		0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29		0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30		0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31		0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32		0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33		0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34		0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35		0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36		0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37		0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38		0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39		0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40		0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29378	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung.

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Lampiran 6
Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.56	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Lampiran 7
Surat Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Surabaya

 PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 JALAN PUTAT INDAH NO.1 TELP. (031) - 5677935, 5681297, 5675493
 SURABAYA - (60189)

Surabaya, 9 Maret 2021

Kepada
 Yth. Kepala Badan Pendapatan Daerah
 Provinsi Jawa Timur
 di-
SURABAYA

Nomor : 070/075/209.4/2021
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : Penelitian/Survey/Research

Menunjuk surat : Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM) Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan
 Nomor : 088/III.3.AU/F/2021
 Tanggal : 9 Maret 2021

Bersama ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : IDA FITRIYAH
 Alamat : Ds. Balun RT.04/RW.02 Turi, Lamongan / 085812303778
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Kebangsaan : Indonesia

bermaksud mengadakan penelitian/survey/research :

Judul : "Pengaruh Program Samsat Corner dan Samsat Keliling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Membayar pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua"
 Tujuan/bidang : Permohonan data, Wawancara, Skripsi/ Ekonomi
 Dosen Pembimbing : UMAR YENI SUYATNO, S.Pd., M.Pd., MM.
 Peserta : -
 Waktu : 3 Bulan
 Lokasi : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur

Sehubungan dengan hal tersebut, diharapkan dukungan dan kerjasama pihak terkait untuk memberikan bantuan yang diperlukan. Adapun kepada peneliti agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat;
2. Pelaksanaan penelitian/survey/research agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah setempat;
3. Melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Bakesbangpol Provinsi Jawa Timur.

Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 PROVINSI JAWA TIMUR
 Kepala Bidang Budaya Politik


JOHAN FIRDIADI, S.STP., M.Si
 Kepala Bidang Budaya Politik
 NIP. 19781120 199802 1 001

Tembusan :
 Yth. 1. Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM) Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan;
 2. Yang bersangkutan.

Lampiran 8
Surat izin dari ITB Ahmad Dahlan Lamongan ke Badan Pendapatan Daerah Surabaya


 MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI & LITBANG PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS
AHMAD DAHLAN LAMONGAN
 Fak. Teknologi : S1 Teknologi Informasi
 Fak. Bisnis : 1. S2 Manajemen 2. S1 Akuntansi 3. S1 Manajemen 4. D3 Perpajakan
 Jl KH. Ahmad Dahlan 41 Lamongan 62211 ■ (0322) 315987
 e-mail ahmaddahlan@yahoo.co.id

Nomor : 079.1/III.3.AU/F/2021
 Lampiran : 1
 Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**
Lamongan, 4 Maret 2021

Kepada Yth. Bapak/ibu
Kepala Badan Pendapatan Daerah
Provinsi Jawa Timur

Di
 Jl. Manyar Kertoarjo No.1, Manyar Sabrangan, Kec. Mulyorejo, Kota SBY, Jawa Timur

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan diadakannya Skripsi/Tugas Akhir di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan, maka kami selaku Lembaga Penelitian dan Pengabdian masyarakat (LPPM) meminta ijin untuk dapat kiranya mahasiswa kami melakukan penelitian di Instansi yang Bapak/Ibu pimpin yaitu **Kantor Bersama Samsat Lamongan**.

Demikian atas kebijaksanaan dan ijin Bapak/Ibu, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat kami
 Kepala Lembaga Penelitian dan
 Pengabdian Masyarakat (LPPM)


Ika Purwanti, MM
NIDN : 0714129101

Lampiran 9
Surat Izin Penelitian dari UPT Badan Pendapatan Daerah Surabaya



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN PENDAPATAN DAERAH
 JL. MANYAR KERTOARJO NO. 1 TELP. (031) 5947953, 5947948
SURABAYA 60116

Surabaya, 22 Maret 2021

<p>Nomor : 070/ 11164 /202.11/2021 Sifat : Biasa Lampiran : - Perihal : <u>Rekomendasi Penelitian</u></p>	<p>Kepada Yth. Sdr. Kepala Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan di <u>LAMONGAN</u></p>
--	---

Sehubungan dengan surat Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan, tanggal 04 Maret 2021, nomor : 079/III.3.AU/F/2021, perihal : Permohonan Ijin Penelitian, bersama ini memberikan izin kepada mahasiswa:

Nama	: IDA FITRIYAH
NIM	: 1801030042
Prodi	: D-3 Perpajakan
Judul Penelitian	: Pengaruh Program Samsat Corner dan Samsat Keliling terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

untuk melaksanakan penelitian secara daring (online) di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan terhitung mulai tanggal 24 Maret 2021 sampai dengan 07 Juni 2021.

Demikian untuk menjadikan maklum.

a.n. Plt. KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
 PROVINSI JAWA TIMUR
 Sekretaris



Dr. PUNG KARNANTOHADI, SH, M.Si, MH
 Pembina Tingkat I
 NIP. 19680202 199703 1 006

TEMBUSAN :
 Yth. Bpk. Plt. Kepala Badan Pendapatan Daerah
 Provinsi Jawa Timur

Lampiran 10
Dokumentasi Penyebaran Kuesioner





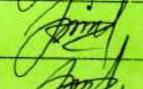
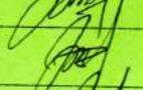
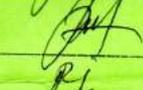
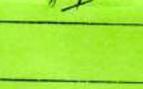
Lampiran 11

Lembar Bimbingan Tugas Akhir

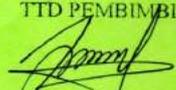
STIE KH. AHMAD DAHLAN LAMONGAN
KARTU BIMBINGAN PROPOSAL KARYA TULIS ILMIAH

Nama	Ida Fitriyah
NIM	1801030042
No. Tlp	085812303778
Program Studi	Perpajakan
Semester	V (enam)
Tahun Akademik	2021
Judul Skripsi	Pengaruh program samsat keliling dan Samsat Drive Thru Terhadap Kepuasan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. (pajak samsat (mg))

FORM BIMBINGAN PROPOSAL KTI

No.	Hari/Tanggal	Uraian Materi Bimbingan	Tanda Tangan Dosen
1.	Kamis, 18 Feb 2021	Pengajuan Judul	
2.	Senin, 1 Maret 2021	Pengajuan Bab 1	
3.	Selasa, 23 Mar 2021	Revisi Bab 1	
4.	Kamis, 15 April 2021	Pengajuan Bab 1, 2 dan 3	
5.	Senin, 19 April 2021	Revisi Bab 2 dan 3	
6.	Jumat, 23 April 2021	Revisi Bab 1, 2 dan 3	
7.			
8.			
9.			
10.			

PERSETUJUAN MENGIKUTI SIDANG PROPOSAL KTI

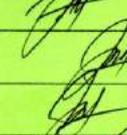
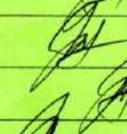
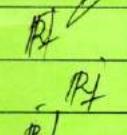
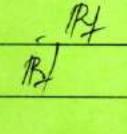
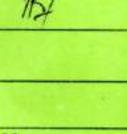
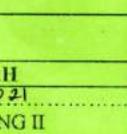
Tanggal: 19 April 2021 TTD PEMBIMBING I  (Umar Feni Suganto, S.Pd M.Pd.MM)	Tanggal: 22 April 2021 TTD PEMBIMBING II  (Pohmatul Firdausy Dewi, S.Hum, M.Pd.)
--	--

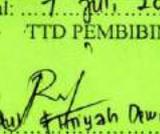
SYARAT MENGIKUTI SIDANG PROPOSAL SKRIPSI :

- Mengumpulkan Foto Copy Bebas Administrasi prasyarat Ujian Proposal Karya Tulis Ilmiah yang sudah di TTD lengkap oleh pihak terkait
- Mengumpulkan Karya Tulis Ilmiah rangkap 3 yang sudah mendapat persetujuan Dosen Pembimbing
- Bimbingan Karya Tulis Ilmiah minimal 6 kali sampai disetujui oleh dosen untuk mengikuti sidang Karya Tulis Ilmiah

STIE KH. AHMAD DAHLAN LAMONGAN
KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH

Nama	Ida Fitriyah
NIM	1801030092
No. Tlp	085812303778
Program Studi	D3 Perpajakan
Semester	6 Pagi
Tahun Akademik	2021
Judul Skripsi	Pengaruh program samsat keliling dan samsat Drive thru terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada dua (gaza samsat Lamongan)

FORM BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH			
No.	Hari/Tanggal	Uraian Materi Bimbingan	Tanda Tangan Dosen
1.	Kamis, 3 Jun 2021	Revisi Bab 1, 2 dan 3	
2.	Senin, 7 Jun 2021	Pengajuan Bab 4	
3.	Kamis, 10 Jun 2021	Revisi Bab 4	
4.	Senin, 14 Jun 2021	Revisi Bab 4	
5.	Kamis, 17 Jun 2021	Pengajuan Bab 4 dan 5	
6.	Selasa, 22 Jun 2021	Revisi Bab 4 dan 5	
7.	Jumat, 25 Jun 2021	Revisi Bab 5	
8.	Kamis, 10 Jun 21	Pengajuan Bab 4 dan 5	
10.	Selasa, 29 Jun 21	Revisi Bab 4 dan 5	
11.	Rabu, 1 Jul, 2021	Revisi Bab 4 dan 5	
12.			

PERSETUJUAN MENGIKUTI SIDANG KARYA TULIS ILMIAH	
Tanggal: 1 Juli 2021 TTD PEMBIMBING I  (Umar Suganto, S. Pd. M. Pd.)	Tanggal: 1 Juli 2021 TTD PEMBIMBING II  (Rohmah Fitriyah Dewi, S. Hum. M. Pd.)

SYARAT MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI :

- Mengumpulkan Foto Copy Bebas Administrasi prasyarat Ujian Karya Tulis Ilmiah yang sudah di TTD lengkap oleh pihak terkait
- Mengumpulkan Karya Tulis Ilmiah rangkap 3 yang sudah mendapat persetujuan Dosen Pembimbing
- Bimbingan Karya Tulis Ilmiah minimal 8 kali sampai disetujui oleh dosen untuk mengikuti sidang Karya Tulis Ilmiah

Lampiran 12

Daftar Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP

Ida Fitriyah dilahirkan di Kabupaten Lamongan pada tanggal 28 Januari 1999 merupakan anak kedua dari dua bersaudara pasangan dari Bapak Ipan dan Ibu Siti Asmayah. Peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN Balun II di Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan pada tahun 2010. Peneliti melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Turi Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan dan tamat pada tahun 2013. Kemudian peneliti melanjutkan Sekolah Menengah Atas SMKN 1 Lamongan di Kecamatan Lamongan Kabupaten Lamongan dan selesai pada tahun 2016. Peneliti melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi di Institut Teknologi Dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan Program Diploma 3 Perpajakan sampai dengan sekarang. Sampai dengan Tugas Akhir ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa program Diploma 3 Perpajakan Institut Teknologi Dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan.

Lamongan, 22 Juli 2021

Penulis