

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI BERBASIS  
E-SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PEMILIK KENDARAAN  
BERMOTOR**

**(Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Bisnis di Universitas Buddhi  
Dharma)**

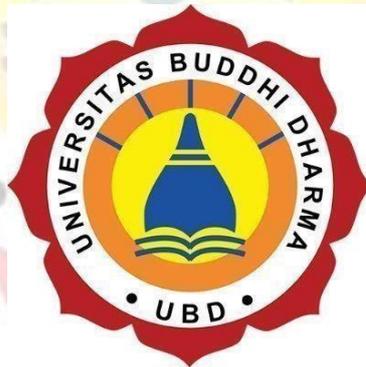
**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar  
Sarjana Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis  
Universitas Buddhi Dharma Tangerang  
Jenjang Pendidikan Strata 1**

**Oleh:**

**TEGUH YANWAR HABSYAH TANJUNG**

**20180100196**



**FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG  
2023**

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI BERBASIS  
E-SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PEMILIK KENDARAAN  
BERMOTOR**

**(Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Bisnis di Universitas Buddhi  
Dharma)**

**SKRIPSI**

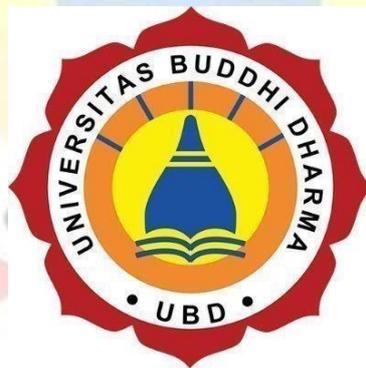
**Oleh:**

**TEGUH YANWAR HABSyah TANJUNG**

**20180100196**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**KONSENTRASI AKUNTANSI KEUANGAN DAN PERPAJAKAN**



**FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG  
2023**

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA**  
**TANGERANG**

**LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI**

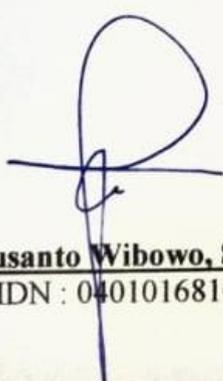
Nama Mahasiswa : Teguh Yanwar Habsyah Tanjung  
NIM : 20180100196  
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan Dan Perpajakan  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Berbasis E-Samsat,  
Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib  
Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Mahasiswa  
Fakultas Bisnis Di Universitas Buddhi Dharma)

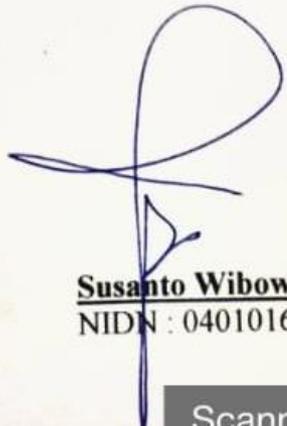
Usulan skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam pembuatan Skripsi.

Tangerang, 07 September 2022

Menyetujui,  
Pembimbing,

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,

  
**Susanto Wibowo, S.E., M.Akt**  
NIDN : 0401016810

  
**Susanto Wibowo, S.E., M.Akt**  
NIDN : 0401016810

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA**

**TANGERANG**

**LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Judul Skripsi : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Berbasis E-Samsat, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Di Universitas Buddhi Dharma)

Disusun oleh,

Nama Mahasiswa : Teguh Yanwar Habsyah Tanjung

NIM : 20180100196

Konsentrasi : Akuntansi Keuangan Dan Perpajakan

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Bisnis

Skripsi ini kami setuju untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Universitas Buddhi Dharma sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar **Sarjana Akuntansi (S.Ak.)**

Tangerang, 30 November 2022

Menyetujui,

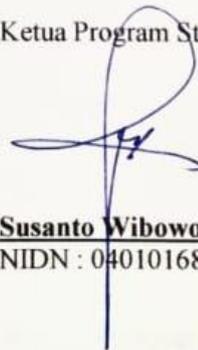
Pembimbing,



**Susanto Wibowo, S.E., M.Akt**  
NIDN : 0401016810

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



**Susanto Wibowo, S.E., M.Akt**  
NIDN : 0401016810

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA  
TANGERANG**

**REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Susanto Wibowo, S.E., M.Akt  
Kedudukan : Pembimbing

Menyatakan bahwa,

Nama Mahasiswa : Teguh Yanwar Habsyah Tanjung  
NIM : 20180100196  
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan Dan Perpajakan  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Berbasis E-Samsat,  
Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib  
Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Mahasiswa  
Fakultas Bisnis Di Universitas Buddhi Dharma)

Telah layak untuk mengikuti sidang skripsi.

Menyetujui,  
Pembimbing,

  
**Susanto Wibowo, S.E., M.Akt**  
NIDN : 0401016810

Tangerang, 30 November 2022  
Mengetahui,  
Ketua Program Studi,

  
**Susanto Wibowo, S.E., M.Akt**  
NIDN : 0401016810

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA**

**TANGERANG**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama Mahasiswa : Teguh Yanwar Habsyah Tanjung  
NIM : 20180100196  
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan Dan Perpajakan  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Berbasis E-Samsat, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Di Universitas Buddhi Dharma)

Telah dipertahankan dan dinyatakan **LULUS** pada Yudisium dalam Predikat "**SANGAT MEMUASKAN**" oleh Tim Penguji pada hari Senin, tanggal 20 Febuari 2023.

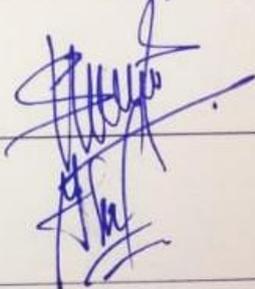
**Nama Penguji**

**Tanda Tangan**

Ketua Penguji : Sabam Simbolon, S.E., M.M  
NIDN : 0407025901

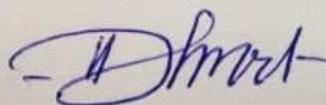


Penguji I : Sutandi, S.E., M.Akt  
NIDN : 0424067806



Penguji II : Rina Apriliyanti, S.E., M.Akt  
NIDN : 0408048601

Dekan Fakultas Bisnis,



Rr. Dian Anggraeni, S.E., M.Akt  
NIDN : 0427047303

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Buddhi Dharma maupun di Universitas Lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan original. Penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain. kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dengan jelas dan dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis, skripsi ini tidak terdapat (kebohongan) pemalsuan, seperti: buku, artikel, jurnal, data sukunder, data responden, data kuisisioner, pengolahan data, dan pemalsuan tanda tangan dosen atau ketua jurusan atau pembantu ketua bidang akademik atau Rektor Universitas Buddhi Dharma yang dibuktikan dengan keasliannya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Universitas Buddhi Dharma

Tangerang, 20 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Teguh Yanwar Habsyah Tanjung  
NIM:20180100196

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA  
TANGERANG**

**LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Dibuat Oleh,

NIM : 20180100196  
Nama : Teguh Yanwar Habsyah Tanjung  
Jenjang Studi : Strata 1 (S1)  
Jurusan : Akuntansi  
Kosentrasi : Akuntansi Keuangan Dan Perpajakan

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak Universitas Buddhi Dharma, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Eksulive Royalty Free-Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Berbasis E-Samsat, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma)". Berserta perangkat yang diperlukan (apabila ada)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Universitas Buddhi Dharma berhak menyimpan, mengalihkan data atau formatkan, mengelola dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikan di *internet* atau media lainnya untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pecipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan Universitas Buddhi Dharma, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Tangerang 28 Maret 2023

Penulis



Teguh Yanwar Habsyah Tanjung

# **PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI BERBASIS E-SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR**

**(STUDI KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS BISNIS UNIVERSITAS DHARMA)**

## **ABSTRAK**

sistem yang disebut E-SAMSAT sekarang dirilis, saya sangat tertarik bahwa pengenalan sistem ini tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di Mahasiswa/i Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma

Peneliti menggunakan Accidental Random Sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dan pengumpulan datanya melalui pemberian kuesioner kepada siapa saja yang ditemuinya apabila sesuai dengan kriteria penelitian, dengan 100 responden Pengolahan data dengan SPSS 25 untuk melakukan analisis statistik deskriptif, pengujian kualitas data, pengujian hipotesis klasik, analisis regresi, dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Koefisien regresi variabel modernisasi sistem administrasi berbasis E-Samsat bernilai positif sebesar 0,421 maka variabel kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor juga akan meningkat sebesar 0,421 Koefisien bernilai positif menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara modernisasi sistem administrasi berbasis E-Samsat dengan kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor, Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan adalah negatif -0,92. Untuk mereduksi masing-masing variabel kualitas pelayanan maka variabel kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor akan diturunkan sebesar -0,92 Koefisien bertanda negatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pemilik kendaraan bermotor berkorelasi negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Koefisien regresi untuk variabel sanksi pajak positif adalah 0,214 maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan juga meningkat sebesar 0,214 Koefisien positif menunjukkan adanya hubungan positif antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor.

**Kata kunci: Modernisasi Sistem Administrasi Berbasis E-Samsat, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor**

**THE EFFECT OF MODERNIZATION OF THE E-SAMSAT-BASED ADMINISTRATIVE SYSTEM, SERVICE QUALITY AND TAX SANCTIONS ON TAXPAYER COMPLIANCE OF MOTOR VEHICLE OWNERS**

**(CASE STUDY ON DHARMA UNIVERSITY FACULTY OF BUSINESS STUDENTS)**

**ABSTRACT**

a system called E-SAMSAT is now released, I am very interested that the introduction of this system does not affect taxpayer compliance in Buddhi Dharma University Business Faculty Students

The researcher used Accidental Random Sampling, which is a technique of determining a sample based on chance and collecting data by giving questionnaires to anyone they meet if they fit the research criteria, with 100 respondents Processing data with SPSS 25 to carry out descriptive statistical analysis, testing data quality, testing classic hypotheses , regression analysis, and hypothesis testing.

The results of this study indicate that the regression coefficient of the modernization variable for the modernization of the E-Samsat-based administration system has a positive value of 0.421, so the taxpayer compliance variable for motorized vehicle owners will also increase by 0.421. The positive coefficient indicates that there is a positive relationship between the modernization of the E-Samsat-based administrative system and taxpayer compliance of motor vehicle owners, the regression coefficient for the service quality variable is negative -0.92. To reduce each variable of service quality, the variable of taxpayer compliance of motor vehicle owners will be reduced by -0.92. The coefficient is negative, indicating that the service quality of motor vehicle owners is negatively correlated with motor vehicle taxpayer compliance. The regression coefficient for the positive tax penalty variable is 0.214, the variable Vehicle Owner Taxpayer Compliance also increases by 0.214 The positive coefficient indicates a positive relationship between tax sanctions and motor vehicle owner taxpayer compliance.

**Keywords: Modernization of administrative systems based on E-Samsat, quality of service, tax penalties, tax compliance for owners of motor vehicles.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, serta kedua orang tua yang telah senantiasa memberikan doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Berbasis E-Samsat, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Bisnis di Universitas Buddhi Dharma)”**. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Akuntansi, Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma, Tangerang.

Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini karena dukungan semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

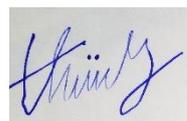
1. Ibu Dr. limajatini, S.E., M.M., B.K.P. selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma.
2. Ibu Rr. Dian Anggraeni, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma.
3. Bapak Susanto Wibowo, S.E., M.Akt. selaku Ketua Program Studi Akuntansi (S1) Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma.
4. Bapak Susanto Wibowo, S.E., M.Akt. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan Dan bimbingan sehingga penulisan skripsi ini dapat di selesaikan dengan tepat waktu.

5. Kedua orang tua saya yang telah memberi saya semangat, motivasi dan dorongan dalam penulisan skripsi ini
6. Para pemilik Kendaraan Bermotor di Universitas Buddhi Dharma yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang penulis buat sebagai data pendukung dalam penyelesaian penelitian penulis.
7. Indra Indarto dan teman-teman penulis sekalian yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat dan saran untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan tepat waktu.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu dan yang telah membantu Dan memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan dan sangat menghargai segala kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis bermanfaat bagi para pembaca dan penelitian selanjutnya

Tangerang, 30 Januari 2023

Penulis,



Teguh Yanwar Habsyah Tanjung

## DAFTAR ISI

## HALAMAN

JUDUL LUAR

JUDUL DALAM

LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

ABSTRAK..... i

ABSTRACT ..... ii

KATA PENGANTAR ..... iii

DAFTAR ISI ..... iv

DAFTAR TABEL ..... v

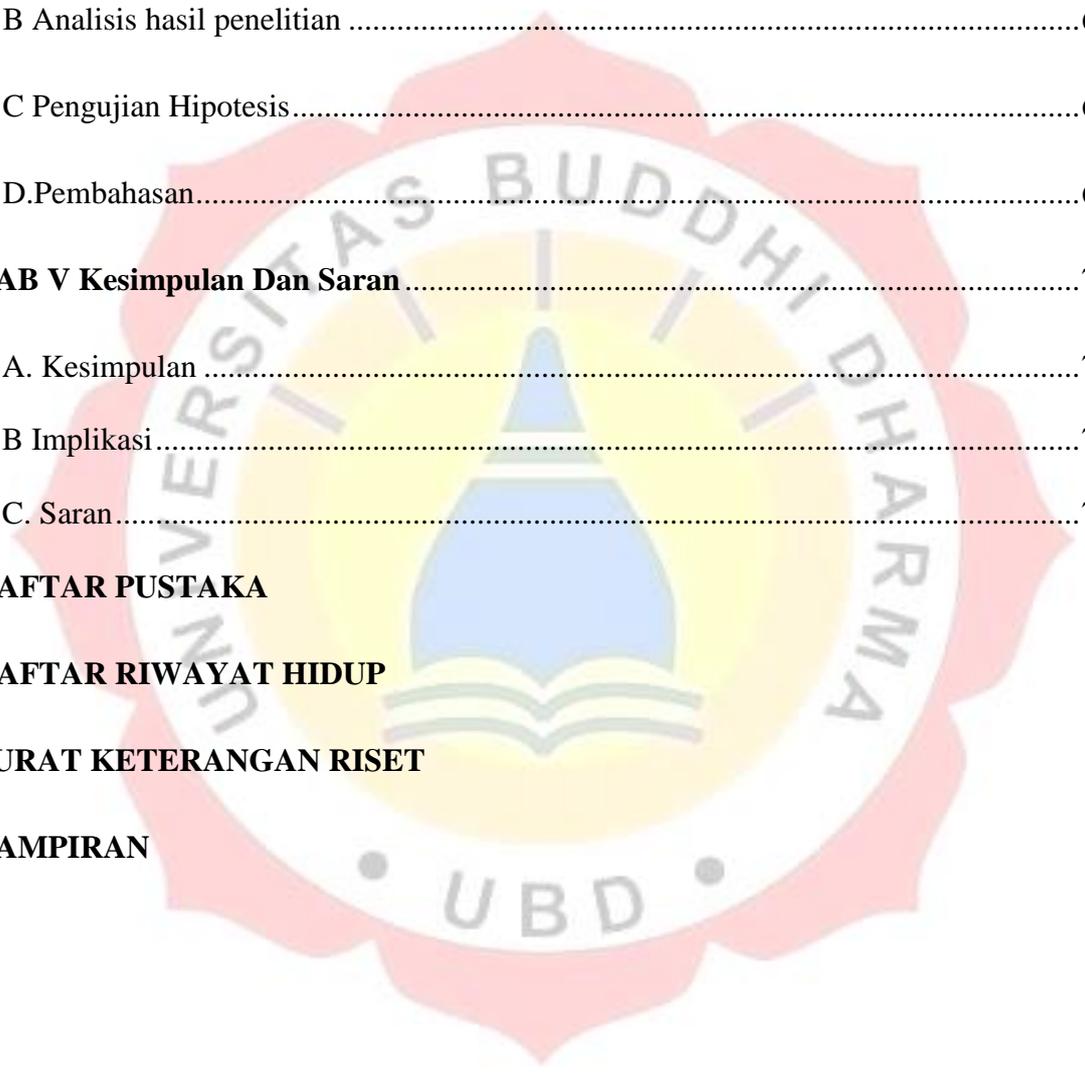
DAFTAR GAMBAR ..... vi

DAFTAR LAMPIRAN ..... vii

BAB 1 PENDAHULUAN ..... 1

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi masalah .....	3
C. Rumusan masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian .....	3
E. Manfaat Penelitian .....	4
F. Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
A.Sistem E-Samsat .....	6
B.Kualitas Pelayanan .....	9
C.Sanksi Pajak .....	10
D.Pajak Kendaraan Bermotor .....	12
E.Hasil Penelitian Terdahulu .....	17
F. Kerangka Pemikiran .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Jenis Data Dan Sumber Data.....	33
C. Populasi Dan Sample .....	34
D. Teknik Pengumpulan data.....	36
E. Teknik Analisis Data .....	41

<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	47
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian .....	50
B Analisis hasil penelitian .....	65
C Pengujian Hipotesis.....	67
D.Pembahasan.....	67
<b>BAB V Kesimpulan Dan Saran</b> .....	72
A. Kesimpulan .....	72
B Implikasi.....	72
C. Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>SURAT KETERANGAN RISET</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



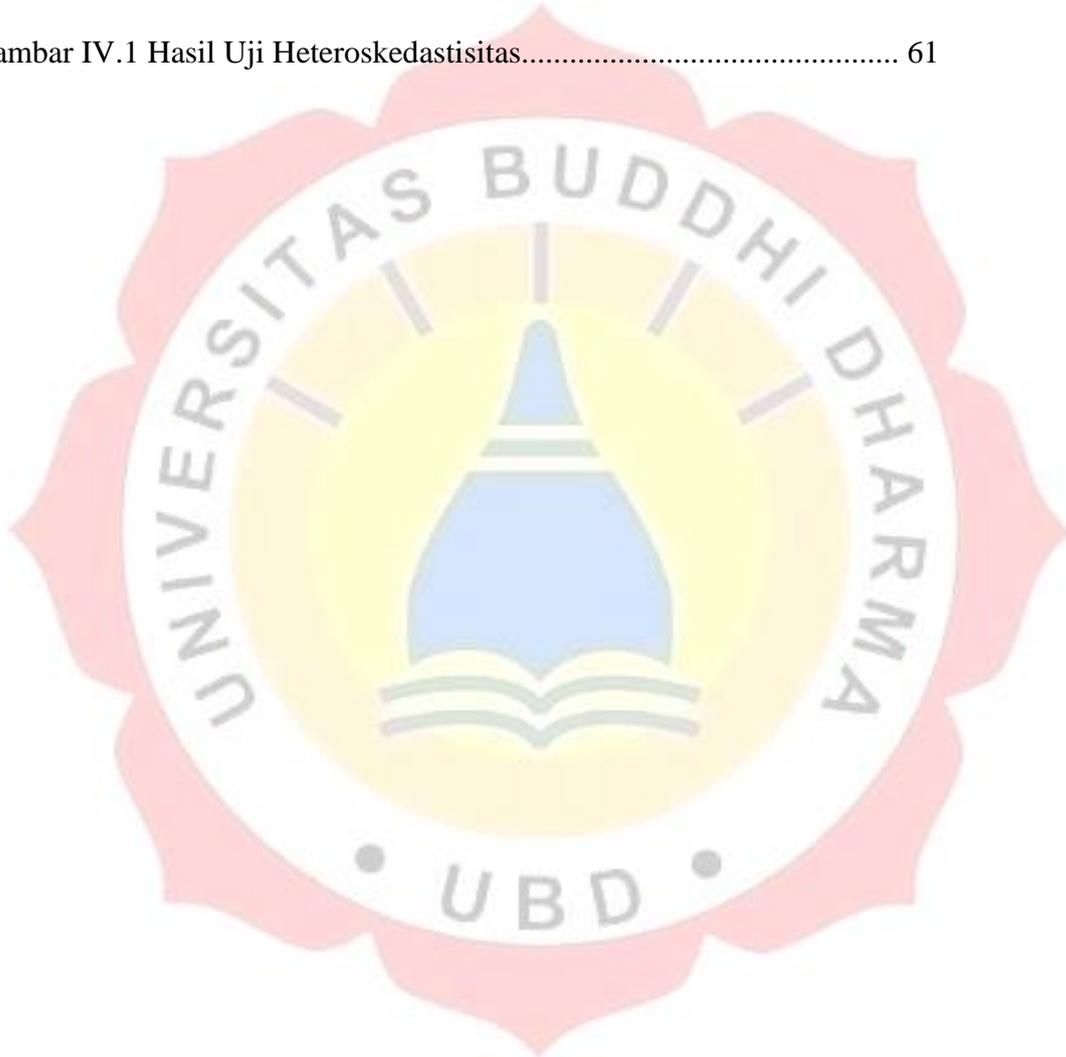
## DAFTAR TABEL

### HALAMAN

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel II.2 Skor Skala.....	36
Tabel III Tabel Oprasional Variabel .....	37
Tabel IV.1 Penyebaran Kuisioner .....	48
Tabel IV.2 Distribusi jenis kelamin responden.....	48
Tabel IV.3 Total Distribusi Jurusan Responden .....	49
Tabel IV.4 Rincian jumlah kepemilikan kendaraan bermotor .....	49
Tabel IV.5 Total Distribusi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	49
Tabel IV.6 Hasil Uji Deskriptif Statistics Modernisasi sistem admisitrase berbasis E-SAMSAT	50
Tabel IV.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	51
Tabel IV.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif Sanksi Pajak .....	52
Tabel IV.9 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor	53
Tabel IV.10 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Penelitian (X1,X2,X3,Y).....	54
Tabel IV.11 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel IV.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel IV.13 Hasil Uji Normalitas .....	58
Tabel IV.14 Hasil Uji Multikolonieritas .....	59
Tabel IV.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel IV.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	65
Tabel IV.17 Hasil Uji Parameter Individual (Uji t).....	65
Tabel IV.18 Hasil Uji Signifikasi Simultan (Uji F) .....	67

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Model Kerangka Pemikiran .....	30
Gambar IV.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	61



## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran I Kuesioner**

**Lampiran II Rekapitulasi Kuesioner**

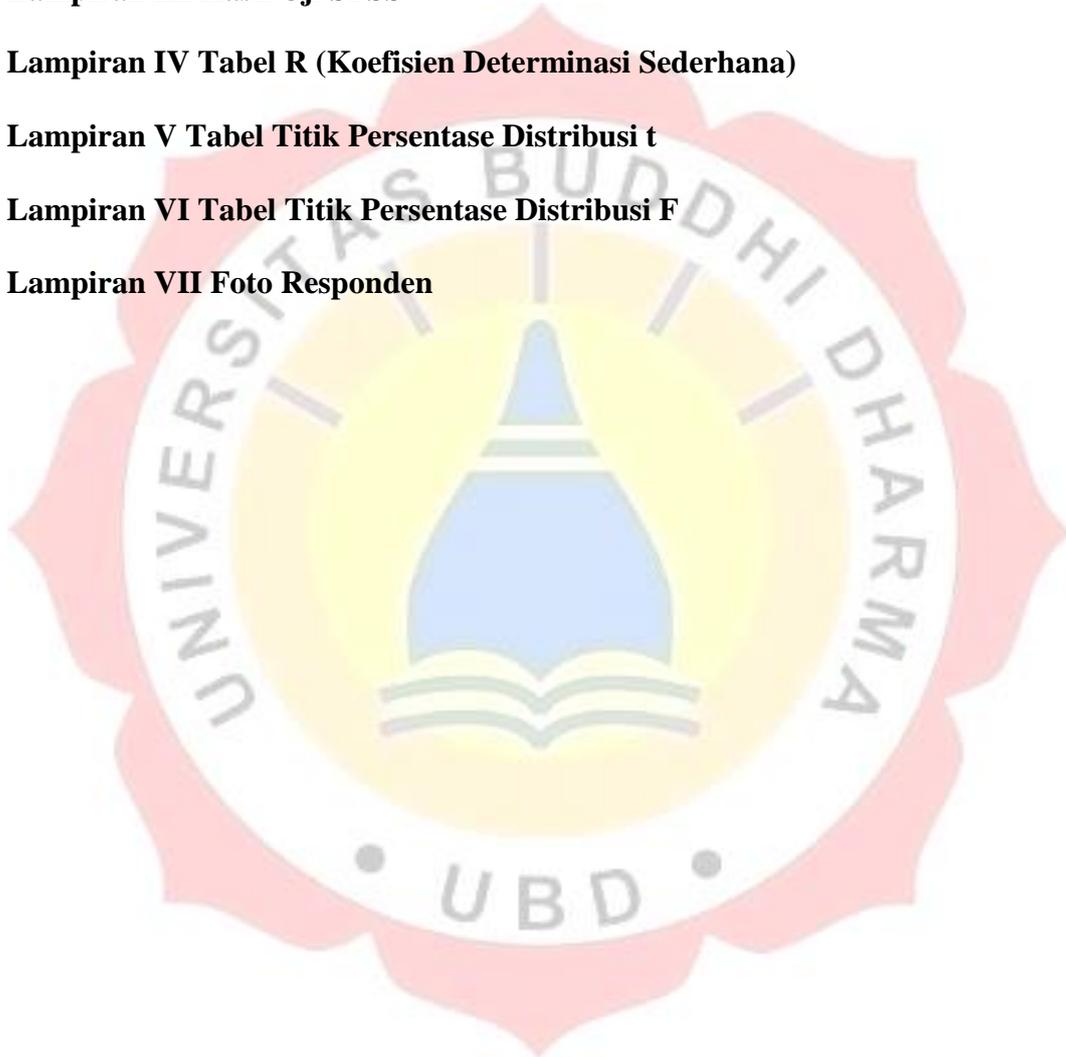
**Lampiran III Hasil Uji SPSS**

**Lampiran IV Tabel R (Koefisien Determinasi Sederhana)**

**Lampiran V Tabel Titik Persentase Distribusi t**

**Lampiran VI Tabel Titik Persentase Distribusi F**

**Lampiran VII Foto Responden**



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009, “Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor”.

Samsat adalah sistem manajemen bekerja sama dengan Kepolisian, Kantor Pajak dan PT Jasa Raharja untuk menerbitkan STNK dan plat nomor yang akan digunakan untuk penerimaan pemerintah melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Dia berharap masyarakat dapat berkontribusi dalam pembangunan daerah melalui kepatuhan pajak, sedangkan kendaraan yang berukuran besar dapat menjadi penghambat pembangunan daerah.

Menurut Mesoino (2020:134) E-Samsat adalah sistem administrasi terpadu yang berguna untuk konfirmasi STNK dan pembayaran pajak kendaraan melalui transaksi online Program E-Samsat memiliki banyak keuntungan yaitu memberikan kemudahan sehingga wajib pajak dapat menyelesaikan transaksi pembayaran pajak tanpa membutuhkannya waktu yang lama

Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui cara membayar pajak secara online padahal sudah ada layanannya yang memiliki manfaat untuk memudahkan wajib pajak yang terlalu sibuk untuk mengantri. Layanan ini adalah bentuk pembayaran berganda yang modern dan berpotensi menghemat waktu.

PKB merupakan sumber pendapatan utama bagi kabupaten dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pendapatan kota dan dengan pendapatan penduduk yang meningkat, transportasi dianggap mudah diakses. Selain itu, banyak perusahaan sepeda motor yang menawarkan sistem kredit sehingga memudahkan masyarakat untuk memilikinya.

Agar pembangunan yang direncanakan dapat berjalan dengan lancar, diharapkan setiap warga negara yang memiliki kendaraan dapat dikenakan pajak tepat pada waktunya. Kepatuhan perpajakan berarti wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar serta memenuhi hak-hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. hukum. Peraturan Perpajakan Republik Indonesia

Peneliti memilih judul tersebut karena melihat bahwa akhir-akhir ini selalu ada masyarakat yang memungut pajak, karena kantor samsat selalu antriannya panjang, dan karena alasan administrasi, kemalasan pajak kendaraan, saya tertarik untuk mempelajari hal ini, karena saya melihat ada sistem yang disebut E-SAMSAT sekarang dirilis, saya sangat tertarik bahwa pengenalan sistem ini dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di masyarakat. serta melakukan penelitian dengan berjudul **“PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI BERBASIS E-SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Bisnis di Universitas Buddhi Dharma)”**

## **B. Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah, antara lain:

1. Pembatasan informasi perpajakan menyebabkan wajib pajak tidak membayar pajak atau terlambat membayar pajak kendaraan.
2. Wajib Pajak mengkhawatirkan rendahnya kualitas layanan untuk membayar pajak mobil.
3. Sanksi perpajakan yang tidak memadai bagi wajib pajak yang gagal membayar pajak.

## **C. Rumusan masalah**

Dari identifikasi pertanyaan yang diajukan, maka rumusan masalah yang disajikan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah sistem E-Samsat efektif dalam menarik pajak pemilik kendaraan?
2. Apakah sanksi pajak efektif bagi pemilik kendaraan yang menjadi wajib pajak mahasiswa fakultas bisnis di Universitas Buddhi Dharma?
3. Apakah sistem dan kualitas pelayanan E-Samsat harus menjadi norma wajib pajak pemilik kendaraan bermotor?

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan yang dikembangkan oleh peneliti, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis apakah sistem E-Samsat diterapkan dengan baik dan memastikan wajib pajak mematuhi pemilik kendaraan.

2. Memeriksa apakah sanksi perpajakan telah dilaksanakan dengan baik dan apakah wajib pajak sebagai pemilik kendaraan bermotor telah mematuhi sanksi perpajakan yang berlaku.
3. Menganalisis apakah kualitas sistem dan layanan E-Samsat sesuai dengan kepatuhan pajak pemilik kendaraan.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoretis:**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan tentang cara membayar pajak kendaraan bermotor yang sebenarnya dan menjadi tolok ukur untuk penelitian selanjutnya dengan artikel penelitian sejenis.

### **2. Manfaat Praktis:**

#### a) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini telah meningkatkan kesadaran peneliti dalam memenuhi kewajiban wajib pajak sebagai pemilik kendaraan bermotor dan terbukti sangat membantu dalam penelitian pembayaran pajak dan pajak kendaraan. gambaran sistem administrasi modern yang berguna dan efektif berdasarkan E-Samsat. Tentang pentingnya pajak daerah.

#### b) Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan pengetahuan bagi Wajib Pajak khususnya untuk dapat meneliti tentang sistem administrasi perpajakan elektronik dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### c) Bagi pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dengan adanya informasi dan pengetahuan tentang tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat mengurangi hutang pajak kendaraan bermotor dan mencapai target penerimaan pajak kendaraan bermotor.

## **F. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini menggunakan sistem penulisan bab dengan penjelasan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup latar belakang masalah, definisi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika makalah.

### **BAB II DASAR TEORI**

Bab ini memuat latar belakang teori terkait hasil tinjauan sebelumnya serta kerangka dan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini mencakup jenis penelitian, subjek penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, operasional variabel penelitian, dan teknik analisis data.

### **BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang penjelasan data yang diperoleh selama penelitian, analisis hasil penelitian, pengujian hipotesis, dan pembahasan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan, implikasi penelitian dan rekomendasi untuk penelitian ini.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A.Sistem E-Samsat**

Otoritas pajak harus fokus pada peningkatan penggunaan sistem pajak elektronik dan memastikan wajib pajak menerima pelatihan tambahan tentang pentingnya kepatuhan pajak (Night & Bananuka, 2020).

Adanya sistem E-Samsat memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor yang dapat dibayarkan melalui ATM atau mobile banking, Dengan adanya inovasi terbaru ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Untuk dapat mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak secara otomatis, sanksi atau sanksi perpajakan sangat penting untuk penegakan aturan bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajaknya. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel sistem E-Samsat menurut (Wardani, 2020) adalah cepat, efisien, efektif, mudah, aman.

#### **1. Manfaat Samsat Elektronik**

1. Proses cepat, wajib pajak dijamin tepat waktu dalam menyelesaikan prosedur pembayaran pajak.
2. Aman, karena proses pelayanan dilakukan dan dapat diakses
3. di ATM atau menggunakan saluran bank bekerja sama untuk melakukan pembayaran E-SAMSAT.
4. Kualitas, karena menggunakan teknologi informasi dan transaksi elektronik.

## **2. Menurut faktor yang menjadi kendala bagi E-Samsat**

### **A. Hambatan Internal E-SAMSAT,**

Kendala internal yang dihadapi E-Samsat antara lain:

Ketidakkcocokan antara data bank dan data database BAPENDA. Ini karena sistem tidak memberikan indikasi membayar. Kemudian terjadi double payment pada saat wajib pajak membayar melalui E-Samsat dan melakukan pembayaran secara konvensional di kantor Samsat pada hari dan waktu yang sama hampir sama atau mendekati. Selain itu, ada data yang dimasukkan salah atau salah Ketidaksesuaian juga menjadi kendala bagi E-Samsat, Itu terjadi ketika diminta pajak entri data NIK lebih rendah atau lebih tinggi. Kesalahan sistem atau jaringan loss connection masih sering terjadi, untuk mengatasi kendala tersebut masih diperlukan digunakan rute manual dengan bantuan manusia untuk terhubung kembali ke jaringan.

### **B. Hambatan eksternal terhadap E-Samsat**

Satu kendala eksternal yang dihadapi E-Samsat adalah masyarakat harus kembali ke kantor samsat untuk konfirmasi stnk karena ketemu Aturan pendaftaran dan identifikasi kendaraan bermotor oleh kepolisian (Regiden), sehingga wajib pajak memutuskan untuk membayar PKB dan melakukannya, validasi STNK di kantor Samsat.

Bahkan orang yang tidak bisa membaca atau menulis teknologi juga menjadi kendala bagi E-Samsat, begitu pula masyarakat yang masih ragu membayar PKB melalui E-Samsat karena diragukan legalitasnya atau tidak terlepas dari tidak meratanya sosialisasi E-SKKP dan E-Samsat

### **3.Syarat yang harus dipenuhi sebelum membayar pajak melalui E-SAMSAT**

- 1) Batas waktu pembayaran pajak 60 hari sebelumnya  
tanggal jatuh tempo
- 2) Jumlah pajak kendaraan yang terutang tidak lebih dari 1 tahun  
Atau lebih
- 3) Mengajukan biaya tahunan yaitu pengesahan STNK tahunan
- 4) Kendaraan belum dikunci oleh polisi atau dikunci oleh polisi  
kepemilikan
- 5) Wajib Pajak harus memiliki rekening dan ketersediaannya  
Fasilitas ATM dan data seperti data pribadi  
membayar kendaraan bermotor.

### **4.Berikut adalah petunjuk pembayaran pajak menggunakan aplikasi Samsat Online Nasional.**

1. Instal aplikasi Samsat online Nasional di smartphome dengan  
mengunduhnya dari App Store atau Play Store.
2. Buka aplikasi dan pilih Memulai.
3. Pilih menu Daftar
4. Pilih Terima jika Anda setuju dengan syarat dan ketentuan.
5. Isikan data, dari NRKB/No. Polisi, NIK/No.  
KTP, No.Rangka, No Ponsel dan email. Pilih Lanjutkan.
6. Jika ditemukan, hasilnya akan dilampirkan pada layar informasi data  
kendaraan.

7. Kode pembayaran hanya berlaku selama 2 jam dari proses pendaftaran.
8. Pilih Terima untuk melanjutkan proses pembayaran.
9. Pilih Salin Kode untuk memudahkan proses checkout.

**Bagaimana cara membayar pajak mobil atau motor online di minimarket? Berikut langkah-langkahnya.**

1. Pergi ke minimarket terdekat dengan STNK dan KTP asli.
2. Kasir selanjutnya akan menanyakan nomor KTP wajib pajak, nomor induk kendaraan bermotor (plat nomor polisi), nomor mesin kendaraan, dan nomor handphone wajib pajak.
3. Data diverifikasi dan kasir akan memberi tahu Anda jumlah pajak yang dibayarkan. Setelah pembayaran, Anda akan menerima bukti tanda terima pembayaran dan SMS berisi Registrasi dan Identifikasi Elektronik (ERI).
4. Bitly SMS berisi bukti pembayaran kewajiban bayar (e-TBPKP) serta QR code yang bisa disimpan atau dicetak.
5. Kemudian konfirmasi pembayaran ke Polres dengan membawa bukti pembayaran untuk print out Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

### **B.Kualitas Pelayanan**

Menurut pengertian kualitas pelayanan menurut para ahli, khususnya menurut :

Menurut Fandy Tjiptono (2014:268), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai “kualitas pelayanan berkaitan dengan upaya untuk memuaskan

kebutuhan dan keinginan konsumen serta meningkatkan kepastian harapan konsumen” Selanjutnya menurut (Oktafani dan Sigit 2014), kualitas pelayanan adalah tingkat pemahaman tentang keunggulan yang diharapkan dan keunggulan berbasis kebutuhan.

Kualitas memegang peranan yang sangat penting dalam suatu penyampaian jasa, karena kepuasan seseorang tergantung pada kualitas yang diberikan oleh penyedia layanan. Ketika penyedia layanan memberikan layanan yang baik, memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam pengiriman informasi, kualitas dapat dikatakan baik dan memuaskan, demikian pula sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak baik atau tidak sesuai dengan gambaran yang ada di benak mereka, kualitasnya dianggap buruk

Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk kepuasan yang menunjukkan harapan konsumen, tingkat kesempurnaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

### **C.Sanksi Pajak**

Sanksi perpajakan Menurut Mardiasmo (2009:57), sanksi perpajakan memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan). Dengan kata lain, sanksi pajak adalah tindakan pencegahan untuk memastikan bahwa wajib pajak tidak melanggar sistem perpajakan

Kemudian (Astuti (2014) mengemukakan bahwa sanksi pajak merupakan contoh sanksi bagi wajib pajak yang tidak mematuhi undang-undang atau peraturan.

#### A Jenis sanksi pajak

##### 1.Sanksi administrative

1. Merupakan kerugian yang dibayarkan kepada Negara, khususnya dalam bentuk bunga, bea tambahan, atau sanksi administrasi, yaitu:
2. Denda adalah sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak karena tidak melaporkan pajak atau sama sekali tidak melaporkan pajak. Besarnya denda tergantung pada peraturan perundang-undangan yang berlaku
3. Bunga adalah denda yang dikenakan kepada Wajib Pajak yang tidak membayar pajak tepat pada waktunya, yaitu wajib pajak yang terlambat.
4. Meningkatkan intensitas sanksi administratif dan meningkatkan biaya pelanggaran kewajiban yang diatur dalam pasal substantive

##### 2. Sanksi Pidana

Jatuh kepada mereka yang melanggar ketentuan KUHP. Ketentuan pidana dalam hukum pidana mengakibatkan harta benda (perampasan), Oleh karena itu, penerapan hukum pidana harus didasarkan pada hukum acara pidana yang jelas. Artinya memberikan hak kepada seseorang untuk membela diri dan menerapkan asas legalitas.

## **D.Pajak kendaraan bermotor**

### **1. Pengertian pajak kendaraan bermotor**

Menurut pasal 1 paragraf 12 PDRD sebagai berikut: "Semua kendaraan darat beroda dengan mesin atau perlengkapan lainnya, suatu alat teknis yang beroperasi dengan mengubah sumber tenaga menjadi penggerak sehubungan dengan kendaraan bermotor, mesin, termasuk alat berat dan peralatan besar, beroda dan tanpa roda, serta kendaraan diam dan bertenaga air."

### **2. Persyaratan pajak kendaraan bermotor**

Menurut undang-undang, Pasal 3 Ayat 1 dan 2 UUD 1945 mengatur: Pemungut pajak kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor yang dimiliki dan dikelola, termasuk pemungut pajak kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor beroda dan Trailer Amfibi dengan berat seluruhnya 5 (diameter 7 ton), tidak termasuk kendaraan bermotor Pasal ketiga 3 adalah

- a) Kereta
- b) Kendaraan pertahanan bermotor
- c) Kendaraan bermotor kedutaan atau konsulat
- d) Perwakilan asing dibebaskan dari pajak negara atas asas timbal balik dan lembaga internasional
- e) Objek pajak lainnya sesuai dengan peraturan daerah

### **3. Objek Pajak Kendaraan**

Wajib Pajak kendaraan bermotor atau yang memiliki dan menggunakan kendaraan bermotor dan bertanggung jawab untuk membayar pajak kendaraan bermotor adalah:

- a) subjek yang terdaftar memiliki hak kepemilikan
- b) orang perseorangan atau badan hukum yang mengalihkan kepemilikan kendaraan bermotor

- c) ahli waris, atau orang atau badan yang ditunjuk sebagai hasil kontrak atau keputusan pengadilan

#### **4. Pajak Jalan**

A. Pajak kendaraan harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Mobil pribadi maksimal 1,2%, pajak lainnya dll. 6%
- b. Pajak khusus untuk daerah provinsi tidak dibagi per wilayah/kota, jadi 2% untuk kendaraan baru dan 10% untuk beberapa kendaraan lainnya
- c. Memiliki kendaraan bermotor dengan biaya iuran partisipasi 2%
- d. TNI/POLRI memiliki kendaraan bermotor, negara dan pemerintah daerah 0,50%
- e. angkutan umum, ambulans, mobil jenazah dan pemadam kebakaran 0,50%
- f. kepemilikan alat berat 0,20%

#### **B. Pengeluaran lain-lain**

Selain pembayaran pajak, pengeluaran lain yang berkaitan dengan perpajakan (sering tercantum dalam STNK), pajak bahan bakar 10% dari harga jual bahan bakar Kendaraan bersama-sama mendapat diskon khusus hingga 50% dari harga.

1. Biaya pengalihan kendaraan bermotor sebesar 12% dari harga jual kendaraan, tidak dikenakan biaya pengalihan untuk kendaraan elektronik.

2. PKB. 1,5% dari penjualan kendaraan, yang menurun setiap tahun karena penurunan angka penjualan
3. Dinas harus mengurus retribusi kecelakaan lalu lintas yang dibatasi sebesar Rp 35.000 untuk sepeda motor dan Rp 143.000 untuk mobil.
4. Biaya pengurusan penggantian plat nomor atau nama setiap 5 tahun  
Namun, biaya ini tidak dikenakan untuk kendaraan baru
5. Sanksi pajak jalan apabila STNK tidak diperpanjang adalah sanksi PKB dan sanksi PKB SWDKLLJ 25% tahunan, yaitu Rp 32.000 untuk roda dua dan Rp 100.000 untuk roda empat

**C. Contoh perhitungan berikut akan membantu Anda memahami hal ini dengan lebih baik:**

Firdal memiliki motor matic terbaru yang dibelinya dari toko motor seharga Rp 15.000.000,- tunai setahun yang lalu. Kita dapat menyimpulkan bahwa :

Nilai kendaraan bermotor Rp 20.000.000 Berat 1 Karena motor dalam keadaan baik, umumnya digunakan tarif pajak 2% karena ini adalah motor pertama yang dimiliki oleh perusahaan:

Dengan menggunakan rumus yang ada, didapat:

$$PKB = (\text{Rp. } 20.000.000 \times 1) \times 20 \text{ PKB} = \text{Rp. } 400.000$$

Pajak motor yang harus dibayar kemudian perusahaan sebesar Rp400.000 per sepeda motor per tahun

### 5. Menaikkan tarif pajak bermotor (pajak progresif)

Pajak progresif adalah persentase dari pajak PKB meningkat seiring banyak jumlah digunakan sebagai dasar penghitungan pajak. Perhitungan dan persentase pajak akan berbeda jika Anda memiliki lebih dari dua kendaraan dengan nama dan alamat yang sama. Kendaraan bermotor kedua yang Anda miliki termasuk dalam pajak progresif yaitu pajak kendaraan bermotor bagi pemilik pertama kendaraan bermotor tersebut 2%, maka:

- a) Hak Kepemilikan kendaraan kedua adalah 2,5%.
- b) Hak Kepemilikan kendaraan ketiga adalah 3%.
- c) Hak Kepemilikan kendaraan keempat adalah 3,5%.
- d) Hak Kepemilikan kendaraan kelima adalah 4%.
- e) Hak Kepemilikan kendaraan keenam adalah 4,5%.
- f) Hak Kepemilikan kendaraan ketujuh adalah 5%.
- g) Hak Kepemilikan kendaraan kedelapan adalah 5,5%.
- h) Hak Kepemilikan kendaraan kesembilan adalah 6%.
- i) Hak Kepemilikan kendaraan kesepuluh adalah 6,5%.
- j) Dan Seterusnya meningkat sebesar 5% untuk setiap peningkatan kepemilikan bermotor.

### Cara menghitung pajak tambahan kendaraan bermotor (pajak progresif)

Rumus yang digunakan sama yaitu:

$$PKB = \text{Dasar Pajak} \times \text{Tarif pajak}$$

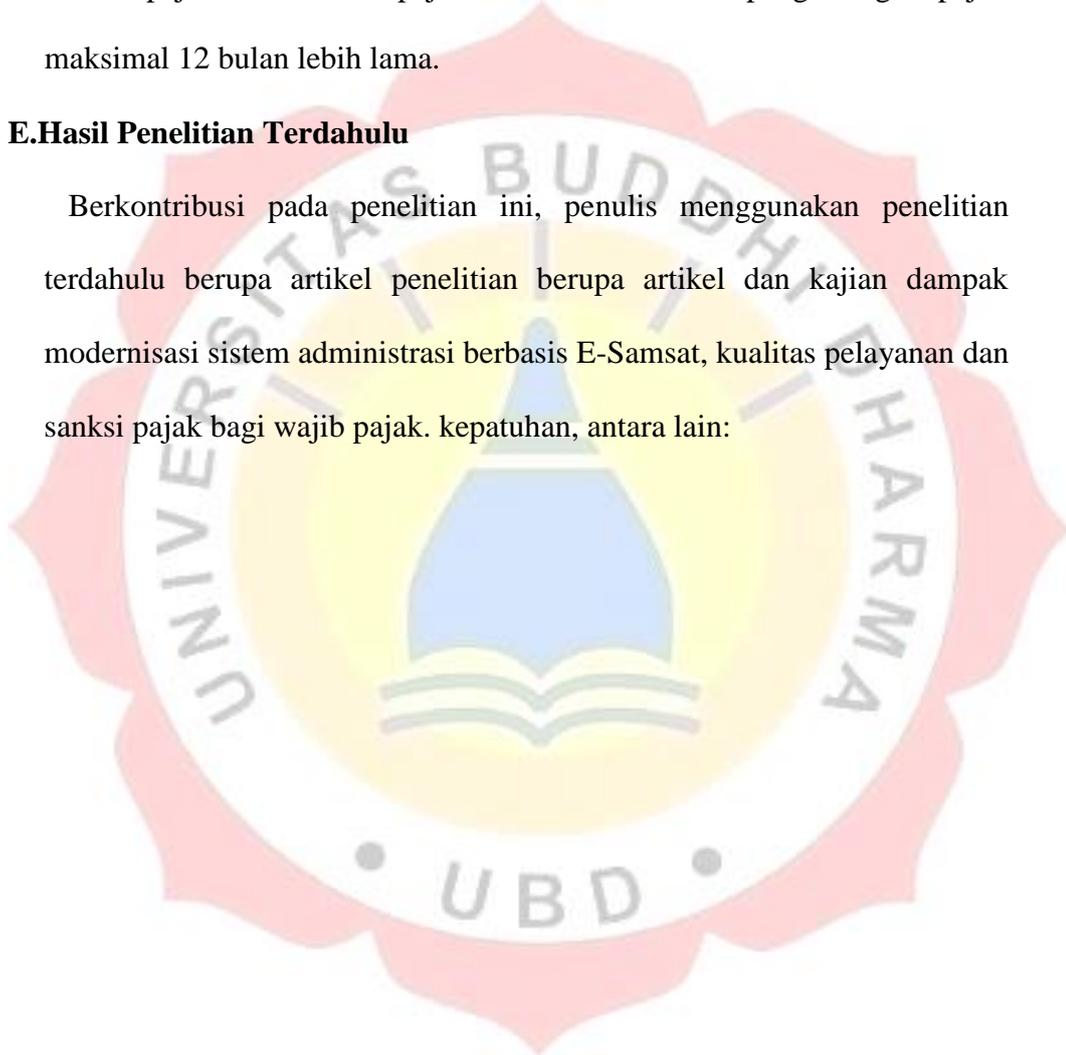
$$PKB = (\text{Harga jual} \times \text{Berat}) \times \text{Pajak}$$

## **6. Masa pajak kendaraan bermotor**

Menurut Pasal 8(1) Pajak Daerah dan Undang-Undang Pajak Daerah Tidak. 28 Tahun 2009, masa pajak PKB kendaraan adalah 12 bulan berturut-turut yaitu tahun pajak sejak tanggal pendaftaran, pajak kendaraan karena pajak daerah dan pajak tahun 2009. Masa penghitungan pajak maksimal 12 bulan lebih lama.

## **E.Hasil Penelitian Terdahulu**

Berkontribusi pada penelitian ini, penulis menggunakan penelitian terdahulu berupa artikel penelitian berupa artikel dan kajian dampak modernisasi sistem administrasi berbasis E-Samsat, kualitas pelayanan dan sanksi pajak bagi wajib pajak. kepatuhan, antara lain:

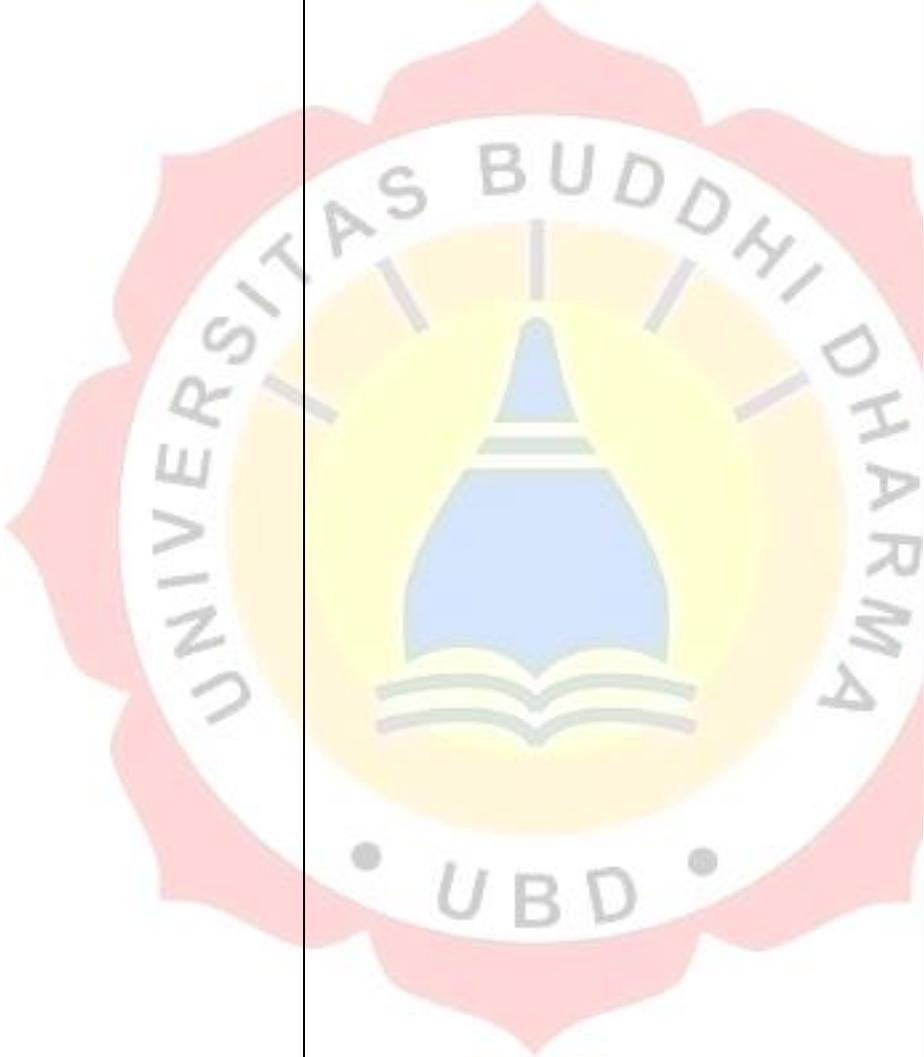


**Tabel II**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama peneliti (tahun)	Judul	Hasil Penelitian
1.	Rustandi Gunawan, 2020)	PENGARUH SISTEM E-SAMSAT DAN KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma)	Hasil penelitian telah dibahas Sebelumnya, kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Variabel Sistem E-Samsat berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor yang ditunjukkan nilai t hitung sebesar $4,228 > t$ tabel 1,66071

			<p>dengan nilai sig  <math>0,000 &lt; 0,10</math>.</p> <p>2. Variabel  Kepuasan Kualitas  Pelayanan  berpengaruh  signifikan terhadap  Kepatuhan Wajib  Pajak Pemilik  Kendaraan  Bermotor yang  ditunjukkan  nilai t hitung  sebesar <math>2,121 &gt; t</math>  tabel 1,66071  dengan nilai sig  <math>0,036 &lt;</math>  <math>0,10</math>.</p> <p>3. Variabel Sistem  E-samsat dan  Kepuasan Kualitas  Pelayanan  berpengaruh</p>
--	--	---	--

			<p>secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor yang ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar <math>28,309 &gt; F</math> tabel 2,36 dan tingkat signifikansi sebesar <math>0,000 &lt; 0,010</math>.</p>
2.	(Rr.DianAnggraeni, Susanto Wibowo and EttyHerijawati, 2020)	<p>Factors Affecting Audit Delay with Reputation of Public Accounting Firms as Moderation Variables in Food and Beverage Sub Sector Companies in Indonesia stock exchange</p>	<p>Hasil statistik menunjukkan Audit Tenure tidak berpengaruh signifikan terhadap Audit Delay dengan KAP sebagai variabel</p>

			<p>moderasi dengan nilai signifikansi <math>0,724 &gt; 0,05</math>, Leverage tidak berpengaruh signifikan terhadap Audit Delay dengan KAP sebagai variabel moderasi dengan nilai signifikansi <math>0,203 &gt; 0,05</math> dan Profitabilitas berpengaruh signifikan. tentang Audit Delay dengan KAP sebagai variabel moderasi dengan nilai signifikansi <math>0,015 &lt; 0,05</math>.</p>
--	--	---	--

3.	(IrnaYohana,Susanto Wibowo, 2019)	Pengaruh Lingkungan Sosial, Tingkat Pendidikan dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di Desa Tegalangus)	hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa Lingkungan Sosial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan nilai sig. 0,000 < 0,05, kemudian diikuti dengan Tingkat Pendidikan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan nilai sig. 0,012 <
----	--------------------------------------	--	--

			0,05 dan Tingkat Pendapatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan nilai sig. 0,000 < 0,05.
4.	(DZURROTIN NASHIHAH, 2021)	Pengaruh Penerapan E-Samsat dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan dengan Kesadaran sebagai Variabel Intervening Kabupaten Pati	<p>Hasil dari penelitian ini adalah:</p> <p>1. Penerapan E-Samsat tidak berpengaruh pemenuhan kewajiban pajak kendaraan bermotor di Samsat Pemerintah Pati.</p> <p>Berdasarkan hasil</p>

			<p>analisis regresi, ditemukan bahwa thitung itu kurang dari ttabel (<math>0,501 &lt; 1 &gt; 1,985</math>) untuk satu nilai signifikansi kurang dari 0,05 sama dengan 0,004. ada penalti tindak pidana keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor mendorong wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu.</p> <p>2. Implementasi e-Samsatn mempengaruhi kepatuhan</p>
--	--	---	--

			<p>dengan meningkatkan nilai total effect yang lebih besar lebih tinggi dari nilai pengaruh langsung (<math>0,289 &gt; 0,064</math>). Adanya aplikasi ESamsat membuat pembayaran pajak menjadi lebih efisien</p> <p>3. Sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan kesadaran kewajiban pajak kendaraan bermotor di Samsat Pemerintah Pati.</p> <p>Berdasarkan nilai</p>
--	--	---	---

			<p>efek total yang lebih besar nilai pengaruh langsung (0,525 &gt; 0,369). Sanksi administratif ketika keterlambatan pembayaran pajak kendaraan</p>
5	(Istiqomah Fauziah, 2020)	<p>PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN BERBASIS E-SAMSAT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN (STUDI SITUASI WAJIB PAJAK DARI KANTOR SAMSAT PEMALANG)</p>	<p>hasil analisis dan pembahasan dari pengaruh modernisasi administrasi perpajakan berbasis e-SAMSAT dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT</p>

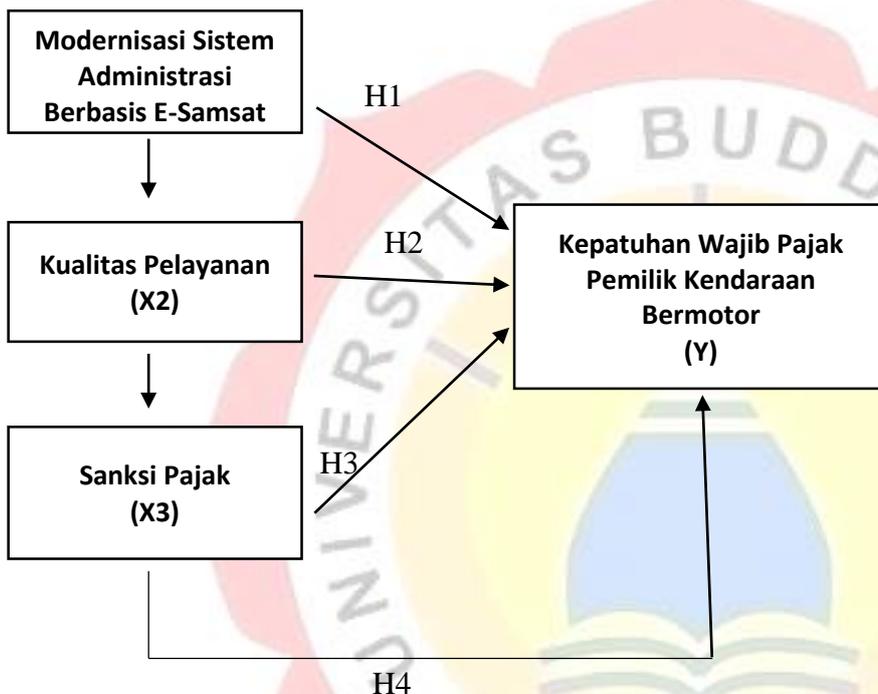
			<p>Pemalang, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, diperoleh hasil uji t untuk variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis e-SAMSAT (X1) sebesar 18,983 dan nilai ttabel sebesar 1,985 yang berarti nilai thitung lebih besar dari ttabel (18,983 &gt; 1,985). Menunjukkan bahwa</li></ol>
--	--	---	---

			<p>ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Modernisasi Administrasi Perpajakan berbasis e-SAMSAT (X1) terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Pemalang.</p> <p>2. Berdasarkan hasil uji t untuk variable Kualitas Pelayanan (X2) diperoleh t hitung sebesar -2,831 dengan nilai negatif. Nilai probabilitas lebih</p>
--	--	---	--

			<p>kecil dari 0,05 dengan menggunakan signifikansi (<math>\alpha</math>) 0,1, maka diperoleh nilai t-tabel sebesar 1,985. Dengan demikian thitung (-2,831) &gt; t-tabel (1,985). Menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Pemalang.</p>
--	--	--	--

## F. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, untuk memudahkan dalam hal pemecahan masalah maka penulis telah menyusun kerangka pemikiran. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan sistematis, maka dijabarkan dalam gambar berikut :



### 1. Hipotesis penelitian

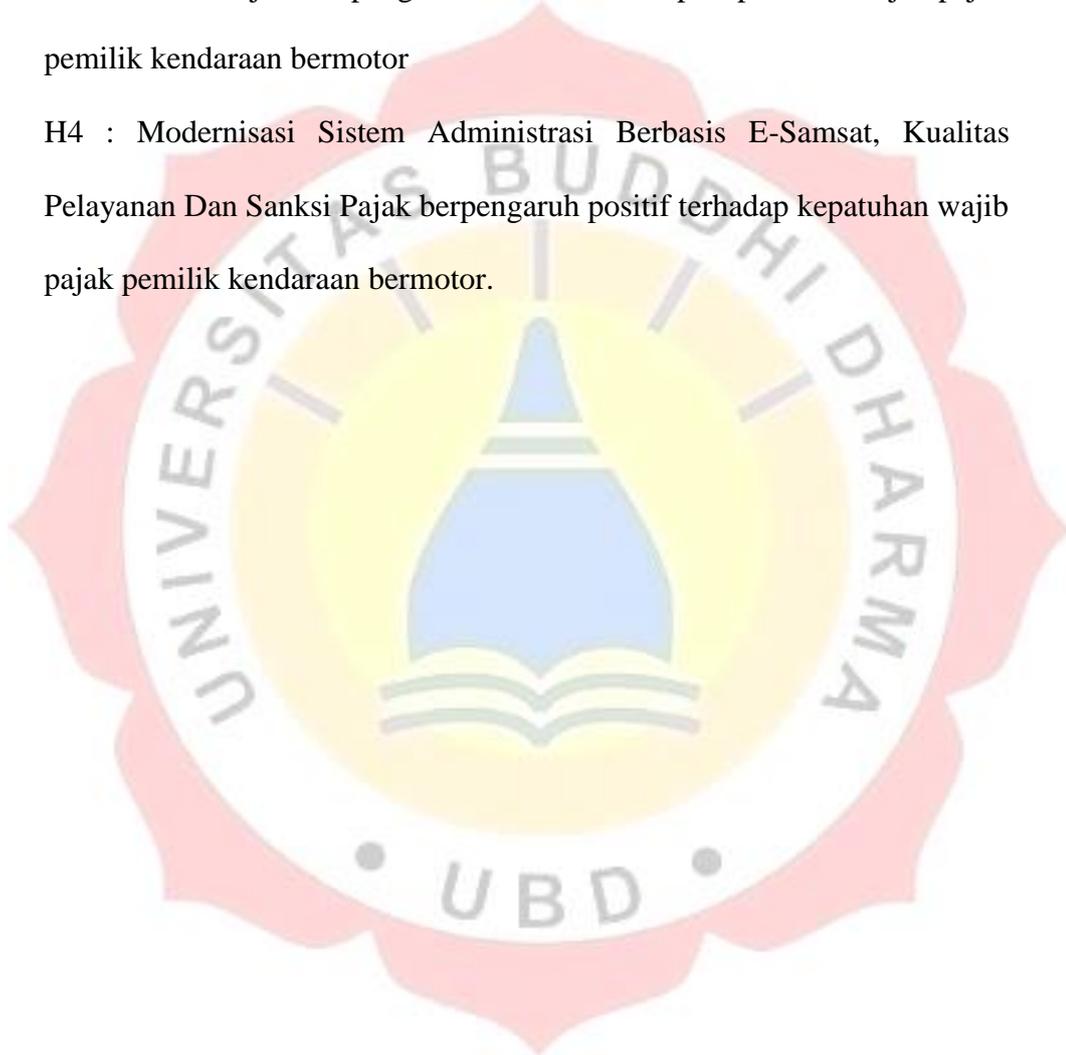
Hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara yang masih bersifat praduga dari pertanyaan-pertanyaan penelitian. Dalam hal ini hipotesis masih bersifat praduga atau menduga-duga suatu variabel penelitian. Oleh karena itu masih harus diteliti lebih lanjut melalui sebuah penelitian. Berdasarkan kerangka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

H1: Modernisasi Sistem Administrasi berbasis e-SAMSAT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan Bermotor

H2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor

H3 : Sanksi Pajak Berpengaruh Positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor

H4 : Modernisasi Sistem Administrasi Berbasis E-Samsat, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor.



## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Deni Darmawan, (2020) Penelitian kuantitatif yaitu suatu proses menemukan pengetahuan dengan menggunakan "data berupa angka sebagai alat untuk menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui, Menurut Irna Yohana dan Susanto Wibowo, (2019) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan melalui metode ilmiah dengan terjun langsung ke lapangan dan menemui responden langsung serta melakukan wawancara dan menyebarkan kuesioner kepada responden sebagai sumber data dari sampel yang diambil. Menjawab pertanyaan tertentu pada kuesioner untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka

#### **1. Jenis Penelitian**

- 1) Menurut Purwanto A. dkk, (2020) Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur seberapa akurat dan tepat suatu alat ukur menjalankan fungsinya atau memberikan hasil pengukuran yang sesuai dengan menghitung korelasi antara setiap pernyataan dengan skor total. Dalam penelitian ini uji validitas pengukuran meliputi nilai konvergen dan validitas diskriminan.
- 2) Menurut M.Miftah Nur Fadhillah, (2020), Teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan.

- 3) Menurut Rifai Abubakar, (2021) Penelitian terapan bertujuan untuk memberikan terapan dengan menguji dan mengevaluasi teori yang diterapkan untuk memecahkan masalah dunia nyata, dengan demikian menerapkan pengetahuan ilmiah yang diperoleh untuk dapat memecahkan masalah praktis. Penelitian terapan ini juga bertujuan untuk memajukan pengetahuan ilmiah dengan tujuan praktis.
- 4) Menurut Rifai Abubakar, (2021), Penelitian deskriptif ini dianggap melalui masalah tertentu sebagai variabel bebas dalam suatu masalah tematik tanpa harus menghubungkannya dengan variabel lain atau membandingkannya dengan variabel lain, sehingga tujuan penelitian adalah untuk memberikan gambaran tentang beberapa karakteristik individu, situasi., fenomena, gejala atau kelompok yang dijadikan subjek masalah untuk menentukan frekuensi terjadinya masalah.

## **B. Jenis Data dan Sumber data**

Dalam penelitian ini, jenis data dan sumber yang digunakan adalah:

### **1. Data Primer**

Data Primer adalah data yang berasal langsung dari responden atau informan secara khusus serta adanya korelasi dengan permasalahan yang sedang diteliti yaitu berupa hasil kuesioner. Dalam penelitian ini, sumber data primer menggunakan hasil dari pengisian kuesioner wajib pajak pemilik kendaraan bermotor Mahasiswa/i Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma

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

### **C. Populasi Dan Sample**

#### **1. Populasi**

Populasi merupakan daerah penyemerataan yang terdiri dari objek ataupun subjek yang masing-masing mempunyai mutu serta ciri khusus yang sudah ditetapkan oleh riset, Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu total jumlah Mahasiswa/i Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma berjumlah 2680 orang

#### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, Jika populasi besar dan peneliti tidak mempelajarinya secara keseluruhan yang ada pada populasi, dikarenakan keterbatasan waktu dan tenaga, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang ada pada populasi tersebut. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan yaitu seluruh mahasiswa fakultas bisnis Universitas Buddhi Dharma.

Probability Sampling digunakan sebagai teknik dalam penelitian ini.

Probability Sampling merupakan teknik pengambilan sampel dengan cara memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi salah satu sampel, Peneliti menggunakan Accidental Random Sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dan

pengumpulan datanya melalui pemberian kuesioner kepada siapa saja yang ditemuinya apabila sesuai dengan kriteria penelitian.

Salah satu cara yang digunakan untuk menentukan besarnya sampel adalah dengan menggunakan rumus Slovin (Sevilla et al., 1960: 182):

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

$$\mathcal{N} = \frac{2680}{1 + (2680)0.1^2}$$

$$\mathcal{N} = \frac{2680}{27,8}$$

$$\mathcal{N} = 96,402$$

Dimana:

$\mathcal{N}$ : jumlah sampel

$N$ : jumlah populasi

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

Berdasarkan perhitungan rumus tersebut, diperoleh jumlah sample sebesar 96 orang mahasiswa/i fakultas bisnis universitas Buddhi Dharma. Jadi jumlah sample yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu 96 responden untuk mewakili populasi.

### 3. Skala

Skala ordinal digunakan dalam penelitian ini, skala ordinal adalah skala pengukuran nonparametrik tingkat kedua yang memperhitungkan permutasi atau susunan data dan informasi tetapi sebenarnya tidak menentukan tingkat variasi di antara keduanya. Skala memiliki arti umum sebagai skala peringkat, dimana angka digunakan untuk menentukan sejauh mana karakteristik tertentu yang dimiliki (Susanto Wibowo dan Sutandi, (2022))

**Tabel II.2 Skor Skala**

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Kurang Setuju (KS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

### 4. Operasionalisasi Variabel

Variabel operasional yang menentukan kegiatan adalah subjek penelitian atau di dalam subjek penelitian yang diidentifikasi dalam istilah, variabel operasional, praktik, karakteristik, dan definisi karakteristik. Variabel instrumental adalah kerangka konseptual yang diterjemahkan ke dalam kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan diverifikasi oleh orang lain, deskripsi variabel teoretis yang menarik yang dipantau dan diukur.

**Tabel III Tabel Oprasional Variabel**

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Nomer Item	Skala
Modernisasi Sistem Administrasi Berbasis E-Samsat (X)	Rustandi Gunawan, (2020)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cepat</li> <li>2. Efektif</li> <li>3. Efisien</li> <li>4. Mudah</li> <li>5. Aman</li> <li>6. Mengurangi Tunggakan</li> <li>7. Bermafaat Bagi Masyarakat</li> <li>8. Memfasilitasi Pajak Kendaraan Bermotor</li> <li>9. data base dan riwayat mudah di control</li> <li>10. E-Samsat sangat bermafaat bagi wajib pajak</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> <li>5.</li> <li>6.</li> <li>7.</li> <li>8.</li> <li>9</li> <li>10</li> </ol>	Ordinal

<p>Kualitas Pelayanan (X2)</p>	<p>Nashihah Dzurrotin, (2021)</p>	<p>1.Kehandalan 2.Ketanggapan 3.Jaminan 4.Empati 5.kemudahan 6.Bukti Langsung 7.Penggunaan Alat Bantu Dalam Pelayanan 8.Kepuasan ide Kreatif 9.Kepuasan penggunaan 10.Kepuasan Pada tempat</p>	<p>11 12 13 14 15 16 17 18 19 20</p>	<p>Ordinal</p>
<p>Sanksi Pajak (X3)</p>	<p>Istiqomah Fauziah, (2020)</p>	<p>1.Kedisiplinan 2.Ketegasan 3.Ketanggapan 4.membayar pajak tepat waktu 5.pengeahuan sanksi pajak 6.sanksi terlambat membayar pajak 7.Kepuasan 8.kehandalan</p>	<p>21 22 23 24 25 26 27</p>	<p>Ordinal</p>

		9.jaminan	28	
		10.bukti langsung	29	
			30	
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor (Y)	Rustandi Gunawan, (2020)	1.Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku 2.Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan 3.tunggakan pembayaran pajak 4.membayar pajak tepat waktu 5.pajak kendaraan sumber pendapatan daerah 6.membayar pajak turut andil undang-undang berlaku	31     32  33  34  35   36	Ordinal

		7.tarif pajak memberikan keadilan yang memadai	37	
		8.saya tidak pernah melakukan kejahatan di bidang perpajakan	38	
		9.adanya sanksi pajak saya mematuhi kewajiban perpajakan	39	
		10. penghasilan mempengaruhi pembayaran pajak	40	

## E. Teknik Analisis Data

### 1.Uji Kualitas Data

Kewajiban untuk mengukur dan menguji angket atau hipotesis sangat tergantung pada kualitas data yang digunakan dalam percobaan. Data penelitian tidak dapat digunakan secara bermakna jika alat yang digunakan untuk mengumpulkan data tidak cukup andal dan efektif. Oleh karena itu, Anda harus terlebih dahulu memeriksa keandalan dan validitas survei Anda.

- a) Validitas merupakan ketepatan atau kecermatan sesuai instrument dalam mengukur apa yang mau diukur. Uji validitas merupakan ukuran yang menjelaskan tingkatan kevalidan atau kebenaran suatu instrument (Dwi Priyanto).
- b) Uji Reliabilitas adalah Keandalan mengacu pada ukuran tingkat konsistensi hasil pengukuran ketika alat ukur yang sama digunakan untuk beberapa pengukuran. Uji reliabilitas penelitian ini menggunakan skala Cronbach's Alpha Sebuah konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha  $> 0,70$

## **2. Analisis Deskriptif**

Analisis Deskriptif merupakan analisis menggunakan statistik deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis tanggapan responden mengenai Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Berbasis e-SAMSAT dan Kualitas

Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pemilik Pajak Kendaraan Bermotor.

### **3. Uji hipotesis klasik**

#### **a) uji normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk memeriksa apakah model regresi, variabel pengganggu atau variabel residual mengikuti distribusi normal. Diketahui bahwa uji t dan F memastikan bahwa residual mengikuti distribusi normal. Jika ide ini tidak dipatuhi, pengujian statistik tidak akan berlaku untuk sampel kecil (Gozhali 2018:161).

Uji normalitas untuk menguji apakah variabel dependen dan independen dari model regresi mengikuti distribusi normal. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati distribusi data normal. Uji normalitas ini dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov dilakukan dengan menguji nilai signifikansi dari residual yang tidak ternormalisasi. Jika residual ternormalisasi sebesar  $< 0,05$  maka data yang digunakan memenuhi asumsi normalitas, sedangkan jika residual tidak ternormalisasi sebesar  $> 0,05$  berarti data yang digunakan tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### **b. Uji multikolinearitas**

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen atau bebas. Uji coba ini dilakukan menggunakan metode memandang koefisien korelasi antara

variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi antara variable independen.

### **C. Uji heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dirancang untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians pada residual antar observasi dalam model regresi. Jika varians dan residual bertahan dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya, kita berbicara tentang homoskedastisitas, dan jika berbeda, kita berbicara tentang heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang memiliki homoskedastisitas atau tidak memiliki heteroskedastisitas.

(Gozhali, 2018: 137)

Ada beberapa cara untuk mendeteksi keberadaan atau ketidakhadirannya Heteroskedastisitas:

- 1) Jika ada semacam keteraturan, seperti pola teratur di mana titik-titik terbentuk (bergelombang, melebar dulu kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas
- 2) Jika tidak ada aturan yang jelas, titik-titik di atas dan di bawah angka 0 tersebar pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

(Gozhali, 2018: 138)

## **4. Uji statistik**

### **a) Uji analisis linier berganda**

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

$$\hat{Y} = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon$$

Keterangan :

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

$\alpha$  : konstanta/intercept

$b_1$  : koefisien regresi/slope untuk  $X_1$

$X_1$  : variabel bebas  $X_1$

$b_2$  : koefisien regresi/slope untuk  $X_2$

$X_2$  : variabel bebas  $X_2$

$b_3$  : koefisien regresi/slope untuk  $X_3$

$X_3$  : variabel bebas  $X_3$

$\varepsilon$  : nilai residu

#### b) Uji Adjusted R-squared

Uji Adjusted R-squared digunakan untuk menentukan seberapa besar variasi variabel dependen (Y) dijelaskan oleh variabel independen (X) atau untuk menunjukkan seberapa baik variabel independen memprediksi variabel dependen. Nilai r-kuadrat yang disesuaikan berkisar dari 0 hingga 1. Semakin tinggi nilai r-kuadrat yang disesuaikan, semakin akurat variabel independen memprediksi variabel dependen. Jika nilai adjusted r-squared kecil, variabel independen memiliki kemampuan terbatas untuk menjelaskan perubahan variabel dependen; sebaliknya, jika nilai adjusted r-squared mendekati 1, variabel independen menyediakan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

## 5. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis adalah cabang Ilmu Statistika Inferensial yang dipergunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan secara statistik dan menarik kesimpulan apakah menerima atau menolak pernyataan tersebut.

Pernyataan ataupun asumsi sementara yang dibuat untuk diuji kebenarannya tersebut dinamakan dengan Hipotesis (Hypothesis) atau Hipotesa.

### a) Uji Parameter Individual (uji-t)

Uji t statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen menjelaskan variasi variabel dependen Pada penelitian ini nilai signifikansi uji t-statistik adalah  $\alpha = 5\%$

Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t-statistik adalah jika t memiliki nilai signifikansi (p-value)  $<$  dan  $> 0,05$ ,

- 1) maka hipotesis ditolak berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan  $> 0,05$  hipotesis tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen
- 2) Maka hipotesis diterima jika nilai probabilitas signifikansi  $< 0,05$ . Hipotesis tidak dapat ditolak yang berarti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

**b. Uji signifikansi simultan (Uji-F)**

Uji hipotesis seperti ini disebut uji signifikansi keseluruhan dari garis regresi yang diamati atau diestimasi, apakah Y berhubungan linier dengan X Uji F-statistik juga menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model adalah positif. untuk variabel dependen Signifikansi uji statistik F adalah  $< 0,05$

