

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN WAJIB PAJAK
DAN TARIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Pada Wajib Pajak di SAMSAT Kota Samarinda)**

SKRIPSI

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi



Oleh :

IRDAN ALAMSYAH

1801035070

S1 – Akuntansi

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULAWARMAN
SAMARINDA
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN WAJIB PAJAK
DAN TARIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Pada Wajib Pajak di SAMSAT Kota Samarinda)**

SKRIPSI

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi



Oleh :

IRDAN ALAMSYAH

1801035070

S1 – Akuntansi

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULAWARMAN
SAMARINDA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak dan Tarif pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak di SAMSAT Kota Samarinda)

Nama Mahasiswa : Irdan Alamsyah

NIM : 1801035070

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 - Akuntansi

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Menyetujui,

Samarinda, 26-09-2022
Pembimbing,



Yunus Tete Konde, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP. 19590720 198903 1 002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Mulawarman



Prof. Dr. Hj. Syarifah Hidayah, M.Si
NIP. 19620513 198811 2 001

Lulus Ujian Tanggal 26 September 2022

SKRIPSI INI TELAH DIUJI DAN DINYATAKAN LULUS

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak dan Tarif pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak di SAMSAT Kota Samarinda)

Nama : Irdan Alamsyah

NIM : 1801035070

Hari : Senin

Tanggal Ujian : 26 September 2022

TIM PENGUJI

1. Yunus Tete Konde, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP. 19590720 198903 1 002

1. 

2. Iskandar, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS
NIP. 19670516 199802 1 001

2. 

3. Raden Priyo Utomo, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 19660321 199503 1 001

3. 

ABSTRAK

Irdan Alamsyah 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak, dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak di Samsat Kota Samarinda) di bawah bimbingan Bapak Yunus Tete Konde. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan wajib pajak dan tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Samarinda. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer, serta diukur menggunakan skala likert. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 271 responden wajib pajak kendaraan bermotor yang ditentukan dengan metode *Accidental sampling*. Alat uji analisis yang digunakan adalah SmartPLS 3.2.9 dengan metode analisis SEM (*Structural Equation Modeling*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, Tarif Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak, Tarif Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

Irdan Alamsyah 2022. The Influence of Service Quality, Taxpayer Satisfaction, and Tax Rates on Taxpayer Compliance in Paying Motor Vehicle Taxes (Study on Taxpayers at Samsat Samarinda City) under the guidance of Mr. Yunus Tete Konde. This study aims to prove that service quality, taxpayer satisfaction and tax rates affect taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes in Samsat Samarinda City. This type of research is quantitative research using primary data, and is measured using a Likert scale. The number of samples used in this study were 271 respondents of motorized vehicle taxpayers who were determined by the Accidental Sampling method. The analytical test tool used is SmartPLS 3.2 with SEM (Structural Equation Modeling) analysis method. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes, taxpayer satisfaction has a positive and significant effect on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes, tax rates have a positive and significant effect on taxpayer compliance in paying vehicle tax.

Keywords: Service Quality, Taxpayer Satisfaction, Tax Rates, Motor Vehicle Taxpayer Compliance

RIWAYAT HIDUP

Irdan Alamsyah lahir di Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur pada tanggal 22 Desember 1999. Penulis merupakan anak tunggal dari pasangan Bapak Ihsan dan Ibu Dahliah. Pada tahun 2005, penulis memulai pendidikan formalnya di Taman Kanak-Kanak Aisyiyah Bustanul Athfal. Lalu di tahun 2006, penulis memulai Sekolah Dasarnya di SD Negeri 006 Samarinda Seberang hingga tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan pendidikannya ke SMP Negeri 3 Samarinda dan lulus di tahun 2015. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikannya ke SMA Negeri 8 Samarinda di tahun 2015 dan lulus pada tahun 2018

Setelah itu, penulis melanjutkan Pendidikan Sarjana pada tahun 2018 di Universitas Mulawarman, mengambil program studi S1 Akuntansi. Sejak tahun 2019 penulis aktif dalam berwirausaha tanpa mengurangi konsentrasi dalam menjalani perkuliahan. Pada tahun 2020, penulis mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata Tematik yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dalam upaya penanggulangan Covid-19 bertempat di Kelurahan Bukuan Kecamatan Palaran, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur.



Samarinda, 26 September 2022

Penulis



Irdan Alamsyah

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur- unsur penjiplakan, saya bersedia Skripsi dan Gelar Sarjana atas nama saya dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 26 September 2022

Yang menyatakan



Irdan Alamsyah

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irdan Alamsyah

NIM : 1801035070

Program Studi : S1 Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak UPT. Perpustakaan Universitas Mulawarman. Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak dan Tarif pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak di SAMSAT Kota Samarinda)” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalti Non-Eksklusif ini kepada UPT. Perpustakaan Universitas Mulawarman berhak menyimpan, menggali, media atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasi skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Samarinda, 26 September 2022

Yang menyatakan



Irdan Alamsyah

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunianya, serta junjungan kita nabi Muhammad SAW sebagai panutan kita, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan SAMSAT, Kepuasan Wajib Pajak, dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kalimantan Timur”

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Syarifah Hidayah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.
2. Ketua Jurusan Akuntansi Dwi Risma Deviyanti, S.E.,M.Si.,Ak.,CA. beserta Staf Jurusan.
3. Bapak Yunus Tete Konde, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CPA selaku dosen pembimbing yang sudah membimbing serta mengarahkan saya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Kedua orang tua, Ibu dan Bapak saya yang sudah membesarkan, menyekolahkan, menyemangati dan membimbing saya selama ini
5. Teman saya Dewi Ratna Rahimi, Very Nurhaykal, Reza Arya, Randy Wahyudi, Juhri Effendi, Husein Adi dua, Wawan, Una Yana, Sukma Yana, dan Okti Yana yang sudah mendukung dan menyemangati saya selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan maupun penulisan skripsi ini karena keterbatasan pengalaman dan kemampuan yang dimiliki penulis. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi kita semua dan semoga dapat dipergunakan sebaik-baiknya.

Samarinda, 26 September 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Irdan Alamsyah', with a stylized, cursive script.

Irdan Alamsyah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SKRIPSI INI TELAH DI UJI DAN DINYATAKAN LULUS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI SKRIPSI	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Theory of Planned Behavior (TPB)	7
2.2 Pajak Daerah	8
2.3 Pajak Kendaraan Bermotor	9
2.3.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor.....	9
2.3.2 Syarat dan Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor..	10
2.3.3 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor.....	11
2.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	12
2.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	12
2.4.2 Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak.....	13
2.5 Kualitas Pelayanan	13
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.5.2 Jenis-Jenis Kualitas Pelayanan	14
2.6 Kepuasan Wajib Pajak	15
2.6.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak.....	15
2.6.2 Jenis-Jenis Kepuasan Wajib Pajak.....	16
2.7 Penelitian Terdahulu	16
2.8 Kerangka Konseptual	18

2.9 Pengembangan Hipotesis	18
2.9.1 Hubungan Antara Variabel Kualitas Pelayanan Samsat dan Kepatuhan Wajib Pajak	18
2.9.2 Hubungan Antara Variabel Kepuasan Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.9.3 Hubungan Antara Variabel Tarif Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak	20
2.10 Model Penelitian	21
BAB III. METODE PENELITIAN	22
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	22
3.1.1 Kualitas Pelayanan Samsat	22
3.1.2 Kepuasan Wajib Pajak	23
3.1.3 Tarif Pajak	23
3.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak	24
3.2 Populasi dan Sampel	25
3.3 Jenis dan Sumber data	26
3.3.1 Jenis Data	26
3.3.2 Sumber Data	27
3.4 Metode Pengumpulan Data	27
3.5 Analisis Data	28
3.5.1 Evaluasi Model	30
3.5.1.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	30
3.5.1.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	33
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Analisis Karakteristik Responden	35
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	35
4.1.2 Usia Responden	36
4.1.3 Pendidikan Terakhir Responden	37
4.2 Analisis Data	38
4.2.1 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	38
4.2.1.1 <i>Convergent Validity</i>	39
4.2.1.2 <i>Discriminant Validity</i>	41
4.2.1.3 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	42
4.2.2 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	43
4.2.2.1 Analisis Varian (R^2) atau Uji Determinasi	43
4.2.2.2 Pengujian Hipotesis	44
4.3 Pembahasan	46
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	46
4.3.2 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	47
4.3.3 Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	48

BAB V. PENUTUP	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Unit Kendaraan Bermotor Periode 2016-2020 Kota Samarinda.....	1
Tabel 1.2 Data Realisasi Pendapatan PKB Periode 2016-2020 Kota Samarinda....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Skala Likert.....	28
Tabel 3.2 Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran – Refleksif	32
Tabel 3.3 Aturan Praktis (<i>Rule of Thumb</i>) Evaluasi Model Struktural	34
Tabel 4.1 Nilai AVE	40
Tabel 4.2 Nilai Loading Factor	40
Tabel 4.3 Cross Loading	41
Tabel 4.4 Nilai Akar AVE	42
Tabel 4.5 Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	43
Tabel 4.6 Nilai R Square	43
Tabel 4.7 Hasil Path Coefficient	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	18
Gambar 2.2 Model Penelitian	21
Gambar 3.1 Model Struktural	29
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	36
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	37
Gambar 4.4 Tampilan Hasil PLS <i>Algorithm</i>	39
Gambar 4.5 Tampilan Hasil PLS <i>Boothstrapping</i>	44

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	56
Lampiran 2. Tabulasi Data Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	62
Lampiran 3. Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X_1)	69
Lampiran 4. Tabulasi Data Kepuasan Wajib Pajak (X_2)	76
Lampiran 5. Tabulasi Data Tarif Pajak (X_3)	83
Lampiran 6. Surat Penelitian.....	90
Lampiran 7. Dokumentasi	93

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kendaraan bermotor adalah kebutuhan yang dianggap wajib bagi seseorang khususnya di Kota Samarinda. Beberapa faktor yang membuat kebutuhan akan kendaraan motor ini dianggap wajib adalah karena tingkat pendapatan masyarakat tinggi sehingga memiliki daya beli akan motor tinggi dan tidak ada syarat yang memberatkan masyarakat dalam hal kepemilikan kendaraan bermotor tersebut. Seiring dengan faktor tersebut, tentu saja berdampak terhadap peningkatan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya di Kota Samarinda. Tabel 1.1 adalah data mengenai jumlah unit kendaraan bermotor di Kota Samarinda yang dikeluarkan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

**Tabel 1.1 Data Unit Kendaraan Bermotor Periode 2016-2020
Kota Samarinda**

No.	Tahun	Unit	Kenaikan/Penurunan Per Tahun
1.	2015	623.873	-
2.	2016	645.050	3,39%
3.	2017	671.699	4,13%
4.	2018	708.733	5,51%
5.	2019	747.894	5,52%
6.	2020	768.349	2,73%

Sumber: Bapenda Provinsi Kalimantan Timur

Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor tersebut, maka akan berpotensi terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Samarinda. Definisi pajak yang dikemukakan oleh Djajadiningrat dalam buku (Resmi, 2017) menjelaskan bahwa Pajak adalah sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian

kekayaan ke kas Negara yang diakibatkan oleh suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi ini bukanlah hukuman, ini merupakan ketetapan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan umum dalam hal pembangunan Negara.

Pajak daerah dapat dibagi menjadi dua yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (2009), disebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri atas: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan dan pajak rokok. Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang memiliki kontribusi yang cukup besar dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Maka dari itu pemungutan pajak kendaraan bermotor harus memerlukan dukungan dan partisipasi dari masyarakat dalam bentuk kepatuhan untuk membayar pajak kendaraannya. Pembayaran pajak kendaraan bermotor masyarakat Samarinda ditangani oleh 13 kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di wilayah Kota Samarinda.

Pada masa sekarang yang di mana terkendala pandemi Covid-19, membuat layanan yang ada di Samsat Kota Samarinda menjadi terganggu. Salah satu masalah yang terjadi adalah layanan Samsat secara *offline* di kantor Samsat maupun Gerai Simling ditutup untuk sementara dan dialihkan secara penuh untuk pembayaran secara *online* melalui e-Samsat. Penutupan kantor Samsat ini sesuai dengan Surat Telegram Kapolri Nomor ST/967/III/Yan.1.1/2020 tanggal 23 Maret

2020 Tentang Penutupan Sementara Yan Satpas/Gerai Simling dan Samsat sejak tanggal 24 Maret – 29 Mei 2020. Penutupan Samsat dan Gerai Simling ini menjadi suatu masalah yang bisa membuat wajib pajak tidak puas atau bahkan memanfaatkan keadaan yang terjadi. Karena dampak dari penutupan Samsat membuat wajib pajak beralih sementara ke e-Samsat, sementara penerapannya masih belum terbiasa di kalangan masyarakat. Sehingga hal ini tentu saja berdampak pada realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada tahun 2020 akibat tidak efektifnya pemungutan pajak kendaraan bermotor menggunakan fasilitas layanan e-Samsat. Tabel 1.2 adalah data mengenai realisasi pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kota Samarinda yang dikeluarkan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPTD PPRD) Kota Samarinda.

**Tabel 1.2 Data Realisasi Pendapatan PKB Periode 2016-2020
Kota Samarinda**

No.	Tahun	Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (Rp)	Kenaikan/Penurunan Realisasi PKB per Tahun
1.	2015	222.895.902.275	-
2.	2016	229.407.311.583	2,92%
3.	2017	239.507.922.703	4,40%
4.	2018	249.538.919.539	4,18%
5.	2019	276.458.392.081	10,78%
6.	2020	251.603.917.906	-8,99%

sumber: UPTD PPRD Kota Samarinda

Dari data di atas dapat terlihat bahwa wajib pajak kendaraan bermotor pada tahun 2020 tidak begitu patuh dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 2016 sampai tahun 2019 tingkat kepatuhan wajib pajak tergolong

konsisten yaitu mengalami kenaikan setiap tahunnya, namun pada Tahun 2020 terjadinya penurunan sebesar 8,99% ini menunjukkan ketidak konsistenan pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh wajib pajak dan bisa diartikan sebagai kurang patuhnya wajib pajak dalam membayar kewajibannya dalam situasi pandemi covid 19. Pada penelitian Awaloedin, Indriyanto, Meldiyanti (2020) menyatakan bahwasanya kualitas pelayanan dan tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Pada penelitian Tamimi (2019) menyatakan bahwasanya tarif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Kemudian pada penelitian Awaluddin, Nurnaluri, Damayanti (2017) menyatakan bahwasanya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor, kepuasan wajib pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor, dan kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Artinya adalah Kualitas pelayanan, Kepuasan wajib pajak, dan tarif pajak itu bisa mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor itu sendiri. Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor itu bisa menurun diakibatkan oleh beberapa faktor yaitu Kualitas pelayanan yang tidak begitu baik, pelayanan yang diberikan buruk sehingga menjadi penyebab ketidakpuasan wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya, dan juga tarif pajak yang memberatkan wajib pajak karena keadaan pandemi saat ini

menyebabkan krisis ekonomi yang dialami wajib pajak. Jika tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor itu sudah menurun maka akan seiring dengan menurunnya realisasi Pajak Kendaraan Bermotor pada tahun tersebut.

Berdasarkan fenomena yang diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah judul yaitu: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Di Samsat Kota Samarinda)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat diketahui tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Untuk mengetahui pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, penulis berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terkait. Adapun penelitian yang dilakukan diharapkan bisa memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan referensi dan pengetahuan lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, serta diperolehnya manfaat dari pengalaman penelitian.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dari penelitian yang dibuat ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat kepada pihak yang bersangkutan yaitu Samsat Kota Samarinda yang menangani Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Samarinda, dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperhatikan kepuasan wajib pajak, dan lebih jeli dalam melihat keadaan di dalam masyarakat agar tarif pajak tidak memberatkan wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Samarinda.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory of Planned Behavior adalah teori tentang perilaku individu yang di mana perilaku yang timbul dari setiap individu bisa muncul akibat adanya niat untuk berperilaku dari individu tersebut. Seorang individu bisa saja memiliki berbagai macam keyakinan terhadap suatu perilaku, namun pada saat individu dihadapkan pada sesuatu kejadian tertentu hanya sedikit dari keyakinan tersebut yang akan timbul untuk mempengaruhi perilaku tersebut. Keyakinan yang sedikit inilah yang akan terlihat dalam memengaruhi perilaku individu (Ajzen, 2012). Munculnya niat dari individu untuk berperilaku dapat disebabkan oleh tiga faktor penentu, yaitu:

- 1) *Behavioral beliefs*, yaitu suatu keyakinan pribadi terhadap hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas keyakinan yang diyakini pribadi tersebut.
- 2) *Normative beliefs*, yaitu suatu keyakinan di mana individu tersebut memiliki keyakinan terhadap harapan normatif dari individu lain sebagai referensi baginya untuk mencapai harapan tersebut.
- 3) *Control beliefs*, yaitu suatu keyakinan di mana individu tersebut meyakini tentang keberadaan hal-hal yang dapat mendukung atau menghambat perilakunya dan persepsi mengenai tentang seberapa kuat hal-hal tersebut dapat mempengaruhi perilakunya tersebut.

Penelitian sebelumnya yang menggunakan teori ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Harinurdin (2009). Hasil dari penelitian tersebut adalah persepsi kontrol perilaku memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat, artinya semakin tinggi persepsi *tax professional* atas kontrol yang dimilikinya, maka akan mendorong kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan badan yang dilayani.

Keyakinan individu tersebut dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak tentang kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, karena mereka akan mengetahui cara menunaikan kewajiban perpajakannya dengan benar akibat dari persepsi mereka sendiri. Pertanyaannya apakah kepercayaan normatif perpajakan bisa meyakinkan wajib pajak untuk dapat menunaikan kewajibannya. Harapannya, dengan melihat apa yang dirasakan wajib pajak akan fasilitas yang didapatkan di tempat umum dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak, terlihat dari baik atau buruknya fasilitas yang didapatkan akan mempengaruhi wajib pajak untuk membayar kewajibannya. Ketika wajib pajak merasakan hal yang baik dari fasilitas umum yang dirasakannya, hal ini akan mempengaruhi perilaku mereka untuk patuh dalam memenuhi kewajibannya.

2.2 Pajak Daerah

Pajak daerah adalah pajak yang di kelola oleh pemerintah daerah, baik itu pemerintah provinsi, kabupaten, atau kota. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 pasal 1 ayat 11 Tentang Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Timur (2019a), yang dimaksud dengan Pajak Daerah adalah:

“Turun wajib dan/atau 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 membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan keperluan pembiayaan pembangunan daerah yang sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.”

Pajak Daerah terbagi menjadi 2 bagian, yaitu: Pajak Provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pajak Provinsi terdiri dari Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok. Sedangkan pajak Kabupaten/Kota terdiri dari Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.

2.3 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

2.3.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Menurut Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 pasal 1 ayat 13 Tentang Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Timur (2019a), yang dimaksud dengan Kendaraan bermotor adalah:

“semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan tehnik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

2.3.2 Syarat dan Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Syarat pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan, sebagai berikut:

1. Membawa STNK asli dan fotokopi
2. Membawa KTP asli dan fotokopi

Prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan, sebagai berikut:

1. Datang ke kantor Samsat terdekat di wilayah Kota Samarinda
2. Mengambil nomor antrian
3. Setelah nomor antrian dipanggil, serahkan ke loket penetapan pajak
4. Kemudian menunggu dipanggil bagian kasir untuk proses pembayaran pajak
5. Setelah melakukan pembayaran, STNK langsung di cetak dan diserahkan ke wajib pajak

2.3.3 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor adalah tarif yang dikenakan atas unit kendaraan bermotor yang dimiliki oleh wajib pajak. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor Menurut Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 pasal 7 dan pasal 8 Tentang Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Timur (2019), yaitu :

1. Tarif Pajak Kendaraan Motor kepemilikan pribadi ditetapkan sebagai berikut:
 - a. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama sebesar 1,75%
 - b. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor yang kedua dan seterusnya tarif ditetapkan secara progresif.
 - 1) Roda 2 (dua) dan roda 3 (tiga) di atas 200 cc:
 - Kepemilikan kedua 2,25%
 - Kepemilikan ketiga 2,75%
 - Kepemilikan keempat 3,25%
 - Kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 3,75%
 - 2) Roda 4 (empat) atau lebih:
 - Kepemilikan kedua 2,25%
 - Kepemilikan ketiga 2,75%
 - Kepemilikan keempat 3,25%
 - Kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 3,75%
 - 3) Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama dan alamat yang sama.

- 4) Perhitungan tarif progresif terhadap kepemilikan kendaraan bermotor yaitu terhadap kepemilikan lebih dari 1 (satu) kendaraan bermotor roda 4 (empat) dan kepemilikan lebih dari 1 (satu) kendaraan roda 2 (dua) dan roda 3 (tiga).
2. Tarif pajak kendaraan bermotor umum ditetapkan sebesar 1%.
3. Tarif pajak kendaraan bermotor untuk kendaraan ambulans, pemadam kebakaran, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI, dan Pemerintah Daerah ditetapkan sebesar 0,5%.
4. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor untuk alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan sebesar 0,2%.

2.4 Kepatuhan Wajib pajak

2.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Perpajakan di Indonesia menganut *self assessment system*, yang di mana wajib pajak diharuskan untuk mandiri dan memiliki peran aktif dalam melakukan penghitungan, sekaligus membayar dan melaporkan pajaknya secara mandiri. Wajib pajak dituntut harus patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya karena pajak di Indonesia bersifat memaksa. Kepatuhan wajib pajak menurut (Rahayu, 2017) adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Dari Pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak membayar kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

2.4.2 Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib pajak

Adapun jenis-jenis kepatuhan wajib pajak menurut (Rahayu, 2017) adalah:

1. Kepatuhan formal, adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai ketentuan Undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material, adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-undang pajak. kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal.

2.5 Kualitas Pelayanan

2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan memberikan perlakuan yang baik untuk sebuah kepuasan yang diberikan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka wajib pajak akan senang hati untuk membayarkan kewajibannya. Kualitas pelayanan pajak menurut Komala et al (2014) adalah penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi wajib pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang berkualitas itu wajib memberikan 4K kepada wajib pajak yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan yang baik dapat diukur dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, tanggap, sopan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Kemudian juga dibutuhkan kemudahan dalam

melakukan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak dengan tepat, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang handal dalam tugasnya.

2.5.2 Jenis-Jenis Kualitas Pelayanan

Pelayanan dapat berbentuk pelayanan secara langsung seperti percakapan secara langsung, tanggapan melalui sosial media ataupun dengan perbuatan. Menurut Harahap (2010) jenis pelayanan umum yang dilakukan oleh perusahaan, yaitu :

1. Pelayanan dengan lisan, adalah pelayanan yang biasa dilakukan oleh bagian Humas, bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang dimana tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
2. Pelayanan dengan tulisan, adalah bentuk yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).
3. Pelayanan dengan perbuatan, adalah layanan yang dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Oleh karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan. Jenis layanan ini memang tidak terhindar dari

layanan lisan, keduanya sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Hanya titik beratnya terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

2.6 Kepuasan Wajib Pajak

2.6.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen yang dimana setelah membandingkan antara apa yang didapat dengan apa yang diharapkannya. Sedangkan kepuasan menurut Kotler (2000) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan wajib pajak dipenuhi (Astia, 2015). Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan wajib pajak adalah keadaan di mana terpenuhinya keinginan, harapan dan kebutuhan wajib pajak yang dapat dirasakan secara langsung. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak. Jika kepuasan wajib pajak bisa tercapai maka wajib pajak akan dengan senang hati membayarkan kewajiban perpajakannya, begitu juga sebaliknya.

2.6.2 Jenis-Jenis Kepuasan Wajib Pajak

Terdapat dua jenis kepuasan wajib pajak, yaitu:

1. Kepuasan Fungsional, adalah kepuasan yang didapatkan karena fungsinya, yang dimana wajib pajak akan merasa aman setelah melakukan kewajiban perpajakannya. Contoh: setelah membayar pajak kendaraan bermotor menjadi lebih tenang apabila ada razia penilangan.
2. Kepuasan Psikologikal, adalah kepuasan yang didapatkan karena sesuatu yang bersifat tidak berwujud, yang dimana wajib pajak merasakan sesuatu yang membuat wajib pajak memiliki perasaan senang saat membayarkan kewajibannya. contoh: perasaan senang karena mendapat pelayanan yang baik dari petugas pelayanan samsat.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya sangat penting untuk diungkapkan karena dapat dipakai sebagai refrensi dan bahan acuan yang sangat bermanfaat dan berguna bagi penulis, sehingga dapat digunakan untuk mengevaluasi penelitian yang dilakukan. Tabel 2.1 dapat dilihat penelitian terdahulu pada riset ini antara lain:

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

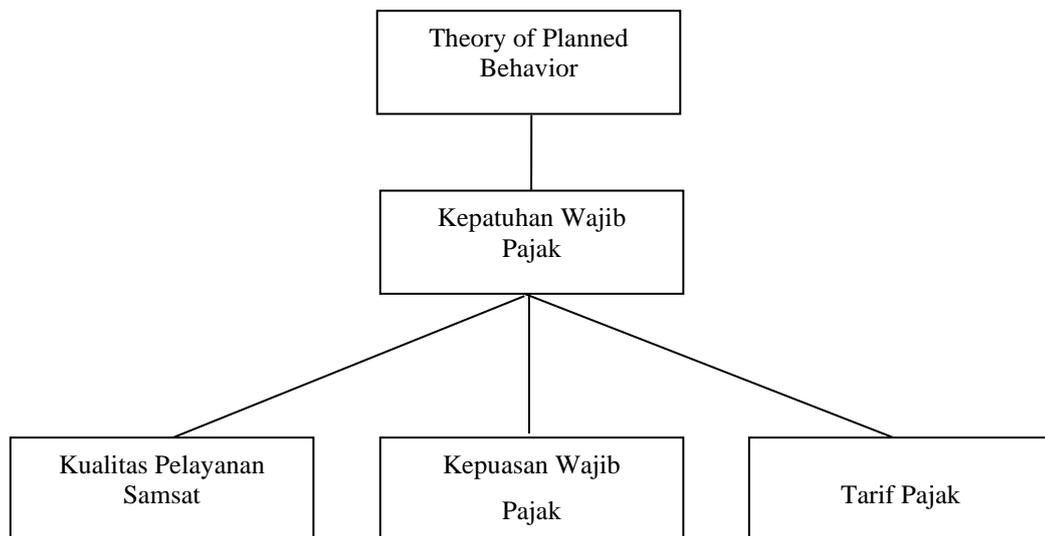
Penelitian (Tahun)	Judul Penelitian	Keterkaitan Keenam Penelitian	Hasil Penelitian
(Awaloedin et al., 2020)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Penelitian ini mengkaji kepatuhan wajib pajak	Kesadaran wajib pajak, tarif pajak, dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Penelitian (Tahun)	Judul Penelitian	Keterkaitan Keenam Penelitian	Hasil Penelitian
(Marfila et al., 2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Survey Pada Wajib Pajak di SAMSAT Pajajaran Kota Bandung)	Penelitian ini mengkaji kepatuhan wajib pajak	Kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
(Tamimi, 2019)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada WPOP SAMSAT Kabupaten Kebumen)	Penelitian ini mengkaji kepatuhan wajib pajak	Kesadaran wajib pajak, Tarif pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di samsat kabupaten kebumen. Sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di samsat kabupaten kebumen.
(Awaluddin et al., 2017)	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak Terhadap kepatuhan membayar Pajak kendaraan bermotor (studi pada kantor bersama sistem administrasi manunggal Di bawah satu atap (samsat) kendari)	Penelitian ini mengkaji kepatuhan wajib pajak	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor, Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor, dan Kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.
(Utama, 2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Penelitian ini mengkaji kepatuhan wajib pajak	Kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negative signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor
(Suharto, 2011)	Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Tentang Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Metro	Penelitian ini mengkaji kepatuhan wajib pajak	Kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak atas penerapan sistem administrasi perpajakan modern di KPP Kota Metro

2.8 Kerangka Konseptual

Gambar 2.1

Kerangka Konsep



2.9 Pengembangan Hipotesis

2.9.1 Hubungan antara Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Meningkatnya kualitas pelayanan diyakini akan meningkatkan antusias Wajib Pajak Kendaraan Bermotor untuk datang langsung ke samsat dan menuntaskan kewajiban perpajakannya. *Theory of planned behavior* (TPB) relevan dengan penelitian ini, yang dimana dengan fasilitas yang memadai, kemudahan dalam membayar PKB melalui e-Samsat dan lain sebagainya membuat wajib pajak akan memiliki niat untuk membayarkan kewajibannya, karena wajib pajak beranggapan jika wajib pajak membayar pajaknya secara *offline* maupun *online* maka akan mendapat pelayanan yang nyaman. Jika

kualitas pelayanan yang diberikan baik dan cenderung meningkat tiap tahunnya, diyakini Wajib Pajak akan lebih patuh.

Berdasarkan hasil penelitian Awaluddin et al (2017), dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Kemudian hasil penelitian Marfila et al (2019), dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H₁: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2.9.2 Hubungan antara Variabel Kepuasan Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

Meningkatnya Kepuasan Wajib pajak ini diyakini akan meningkatkan antusias Wajib Pajak Kendaraan Bermotor untuk menuntaskan kewajiban perpajakannya. *Theory of planned behavior* (TPB) relevan dengan penelitian ini, yang dimana Kemudahan informasi, pegawai yang sopan dan cepat dalam menyelesaikan masalah yang dialami wajib pajak maka akan membuat wajib pajak merasa terpuaskan akan kinerja yang dilakukan pegawai Samsat. Sehingga membuat wajib pajak akan menilai bahwa jika wajib pajak membayar pajak kendaraannya maka akan mendapat kemudahan dan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam membayarkan kewajibannya. Jika kepuasan wajib pajak tinggi terhadap apa yang wajib pajak rasakan saat membayar pajak kendaraan

bermotor, diyakini Wajib Pajak akan memiliki niat untuk patuh dalam membayarkan kewajibannya.

Berdasarkan hasil penelitian Awaluddin et al (2017), dapat di simpulkan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Kemudian hasil penelitian Ariani dan Biellant (2019), dapat disimpulkan bahwa bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

H₂: Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2.9.3 Hubungan antara Variabel Tarif Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

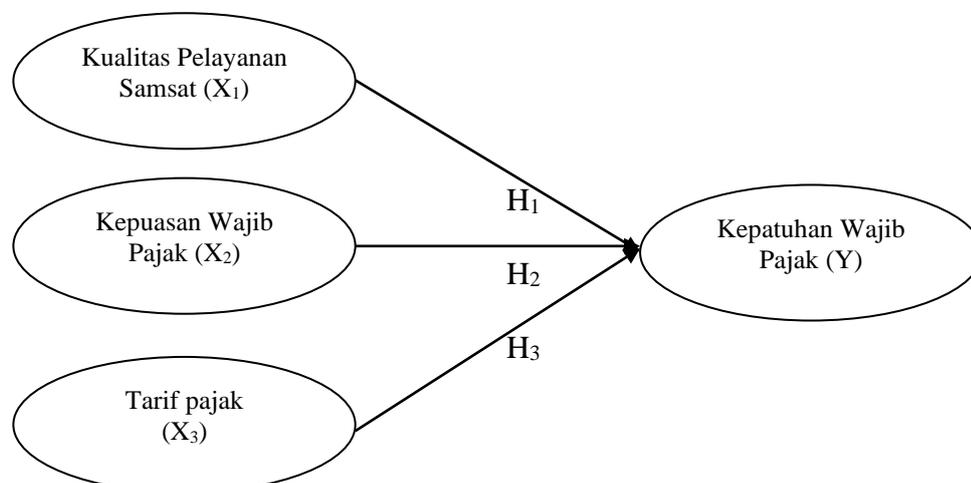
Tarif pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Theory of planned behavior* (TPB) relevan dengan penelitian ini, yang dimana dengan adanya insentif pajak kendaraan bermotor yang di berikan pemerintah Provinsi Kalimantan Timur berupa diskon pembayaran pokok PKB, dan pembebasan denda PKB diyakini dapat meringankan beban wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya. Sehingga dengan adanya inovasi dari pemerintah tersebut maka akan meringankan beban wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Jika tarif pajak tidak memberatkan wajib pajak, maka diyakini akan mendorong niat wajib pajak untuk lebih patuh dalam membayarkan kewajibannya.

Berdasarkan hasil penelitian Tamimi (2019), dapat disimpulkan bahwa tarif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kemudian hasil penelitian Awaloedin et al (2020), dapat disimpulkan bahwa tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H₃: Tarif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2.10 Model Penelitian

Gambar 2.2
Model Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional variabel adalah mendefinisikan variabel sesuai dengan lingkup objek penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu variabel independen dan variabel dependen.

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel atau penyebab munculnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepuasan wajib pajak, dan tarif pajak. Sedangkan variabel dependen adalah variabel yang terpengaruh oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

3.1.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu proses bantuan yang diberikan pihak Samsat kepada wajib pajak kendaraan bermotor dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak yang akan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Indikator yang digunakan dalam kualitas pelayanan:

1. Ruang pelayanan yang memadai
2. Penerapan e-Samsat
3. Pelayanan yang cepat dan tanggap
4. Perhatian pada wajib pajak

Pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert yang menggunakan 5 poin yaitu sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan

sangat tidak setuju. Dengan menggunakan skala likert, responden diminta untuk mengisi kuesioner yang terdiri dari 5 titik penilaian, kemudian skor masing-masing indikator dari suatu variabel dijumlah untuk diolah

3.1.2 Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak adalah tingkat penilaian wajib pajak atas apa yang wajib pajak rasakan pada saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Samarinda, yang di mana tingkat kepuasan dari wajib pajak akan timbul setelah membandingkan antara apa yang dirasakan wajib pajak dengan yang diharapkannya. Indikator yang digunakan dalam kepuasan wajib pajak:

1. Proses penyelesaian masalah
2. Kemudahan informasi
3. Kesopanan pegawai

Pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert yang menggunakan 5 poin yaitu sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan menggunakan skala likert, responden diminta untuk mengisi kuesioner yang terdiri dari 5 titik penilaian, kemudian skor masing-masing indikator dari suatu variabel dijumlah untuk diolah

3.1.3 Tarif Pajak

Tarif pajak berupa persentase yang ditetapkan oleh pemerintah, yang digunakan oleh wajib pajak untuk menghitung jumlah pajak terutang. Tarif pajak bisa berkurang jika diberikan diskon tarif dan pembebasan sanksi administrasi jika memang diperlukan untuk meningkatkan tingkat kepatuhan. Indikator yang digunakan dalam tarif pajak:

1. Diskon tarif PKB
2. Pembebasan sanksi administrasi PKB
3. Mampu membayar PKB berdasarkan tarif yang diberlakukan

Pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert yang menggunakan 5 poin yaitu sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan menggunakan skala likert, responden diminta untuk mengisi kuesioner yang terdiri dari 5 titik penilaian, kemudian skor masing-masing indikator dari suatu variabel dijumlah untuk diolah

3.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak menyelesaikan semua tanggung jawab pajak terutangnya tepat waktu. Di mana wajib pajak mengisi dokumen-dokumen yang diperlukan dan membayar jumlah pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Indikator yang digunakan dalam kepatuhan wajib pajak:

1. Memenuhi kewajiban PKB sesuai dengan ketentuan yang berlaku
2. Membayar PKB tepat waktu
3. Melengkapi data persyaratan yang berlaku dalam membayar PKB
4. Mengetahui jatuh tempo pembayaran PKB

Pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert yang menggunakan 5 poin yaitu sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan menggunakan skala likert, responden diminta untuk mengisi kuesioner yang terdiri dari 5 titik penilaian, kemudian skor masing-masing indikator dari suatu variabel dijumlah untuk diolah.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang dimana terdiri atas obyek/subyek mencakup kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian menarik kesimpulan. Sampel adalah bagian dari populasi tersebut. Jika populasinya besar dan tidak mungkin bagi peneliti untuk meneliti semua yang ada pada populasi tersebut, misalnya karena adanya keterbatasan dalam hal dana, tenaga, dan juga waktu, maka peneliti boleh untuk menggunakan sampel yang ada dalam populasi tersebut. Maka dari itu sampel yang harus diambil harus betul-betul mewakili populasi tersebut (Sugiyono, 2013).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh unit kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kota Samarinda. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan *Insidental sampling*, yang dimana pengambilan sampel dari wajib pajak yang kebetulan bertemu dengan peneliti itu sesuai dan cocok sebagai sumber data, yaitu pemilik unit kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kota Samarinda.

Hingga Desember 2020, populasi dalam penelitian ini sebanyak 768.349 unit kendaraan bermotor di Kota Samarinda. Penentuan sampel dalam penelitian ini diuji menggunakan perhitungan statistik yaitu mengukur sampel menggunakan *Rumus Isaac dan Michael* sebagai berikut:

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

s : Jumlah sampel

λ^2 : *Chi Square* harganya tergantung pada derajat kebebasan dan tingkat kesalahan. Untuk derajat kebebasan 1 dan kesalahan 10% harga *Chi Square* adalah 2,706 (*Tabel Chi Square*)

N : Jumlah populasi

P : Proporsi dalam populasi (0,5)

Q : 1 – P (1 – 0,5 = 0,5)

d : Drajad kebebasan (0,05)

Perhitungan jumlah sampel:

$$s = \frac{2,706 \times 768.349 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 (768.349 - 1) + 2,706 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$s = 270,50$$

$$s = 271 \text{ (dibulatkan)}$$

Berdasarkan perhitungan sampel diatas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 271 responden.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data.

Data kuantitatif berupa sajian angka yang membandingkan realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan jumlah unit kendaraan bermotor di Kota Samarinda.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dengan membagikan kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Samarinda.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2015), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Penggunaan kuesioner sangat cocok jika jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan-pertanyaan terbuka atau tertutup, yang diberikan kepada responden secara langsung atau melalui internet. Jawaban atas pertanyaan dari kuesioner tersebut merupakan jawaban langsung dari responden tanpa adanya bantuan dari peneliti. Pertanyaan yang ada dalam kuesioner merepresentasikan pendapat dari responden. Dalam penelitian ini, kuesioner menggunakan skala likert dengan skor penilaian 1-5, yang dimana semakin puas responden maka semakin tinggi skor yang responden berikan dan begitu juga sebaliknya.

Tabel 3.1 Skala Likert

Kriteria Penilaian	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak setuju	1

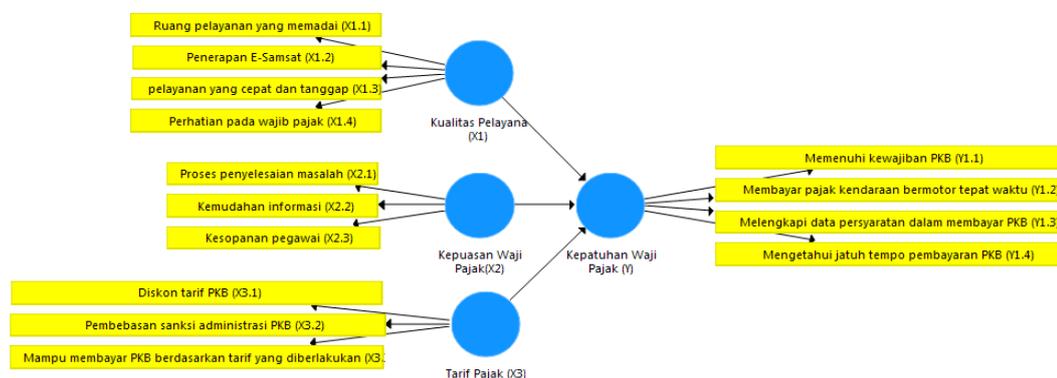
Sumber : (Sugiyono, 2015)

3.5 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan alat analisis dengan bantuan aplikasi SmartPLS versi 3.2.9 menggunakan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah salah satu metode penyelesaian *Structural Equation Modeling* (SEM), yang dimana ini lebih penting dibandingkan teknik SEM lainnya. SEM memiliki fleksibilitas yang lebih besar dalam mempelajari kombinasi teori dan informasi, serta dapat melakukan analisis jalur pada variabel laten, sehingga membuat banyak peneliti yang berfokus pada ilmu-ilmu sosial menggunakannya. *Partial Least Square* (PLS) adalah metode analisis yang sangat kuat karena tidak tergantung pada banyak asumsi. Data tidak harus menunjukkan distribusi yang adil multivariate (indikator dengan skala rasio kategoris, teratur, dan interval dapat digunakan dalam model yang sama), dan sampel tidak harus besar (Ghozali, 2021).

Partial Least Square (PLS) tidak hanya dapat mengkonfirmasi teori, tetapi juga menjelaskan apakah terdapat hubungan antara variabel laten. *Partial Least Square* (PLS) tidak hanya dipakai untuk memverifikasi teori, tetapi membuat PLS lebih cocok untuk informasi/data berdasarkan penelitian analisis prediktif.

Kemudian, *Partial Least Square* (PLS) juga dapat digunakan untuk menganalisis konstruksi yang dibuat menggunakan indikator reflektifitas dan formatif. Ini juga dapat dilakukan dengan SEM berdasarkan kovarians karena merupakan model yang tidak dikenal. Pemilihan PLS didasarkan pada pertimbangan empat variabel potensial yang terdapat dalam penelitian ini, yang terdiri dari indikator refleksif, dan variabel diukur menggunakan metode faktor refleksif orde kedua. Model refleksif mengasumsikan bahwa konstruk atau variabel laten mempengaruhi indikator, dan arah kausalitasnya adalah dari konstruk ke indikator atau kinerja (Ghozali, 2021). Sehingga perlu untuk dilakukan konfirmasi hubungan antar variabel laten. Metode analisis faktor orde kedua disebut metode indeks berulang atau dikenal sebagai model komponen hierarkis, meskipun metode ini mengulang jumlah variabel atau indikator inventori, keuntungan dari metode ini adalah algoritma standar PLS dapat digunakan untuk mengestimasi model (Ghozali, 2021).



Gambar 3.1 Model Struktural

Sumber : Aplikasi Smart PLS 3.2.9, 2022

3.5.1 Evaluasi Model

Dalam Penelitian ini menggunakan indikator reflektif yang dimana menggambarkan bahwa indikator memiliki konkretisasi dari variabel konstruksinya, dan arah indikatornya dari konstruk ke indikator dan juga *variance* yang ada pada pengukuran skor variabel laten yaitu fungsi dari *true score* ditambah *error*, sehingga dalam mengukur indikator penelitian ini peneliti menggunakan 2 sub model yaitu *outer model* yang terdiri atas pengujian validitas dan reliabilitas. Dimana pengujian validitas menggunakan validitas konvergen dan validitas diskriminan, dan pengujian reliabilitas menggunakan reliabilitas secara *cronbach alpha* dan reliabilitas secara *composite reliability*. Selanjutnya, *inner model* untuk melakukan pengujian hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

3.5.1.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Outer model digunakan untuk menggambarkan hubungan antara blok indikator dengan variabel latennya. Kriteria untuk mengukur *outer model* yaitu *convergent validity* dan *discriminant validity*, pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai didasarkan pada pengujian individual item *reliability* digunakan *standardized loading factor* yang menggambarkan besarnya korelasi antar setiap indikator dengan konstruksinya. Nilai loading factor di atas 0,70 bagi penelitian bersifat *confirmatory*. Namun untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,50 sampai 0,60 bagi penelitian ini bersifat *exploratory*. Nilai *loading factor* yang semakin tinggi dapat membuktikan bahwa loading memiliki peran yang penting dalam menginterpretasikan matrik faktor.

Kemudian juga, untuk menguji *discriminant validity* dapat dilihat dengan membagikan nilai akar kuadrat dari AVE (\sqrt{AVE}) setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya (*latent variable correlation*). Selain itu juga, untuk menguji *discriminant validity* dapat dengan melihat nilai *cross loading*, yang dimana setiap variabel hasilnya harus $> 0,70$. Berikut rumus untuk mengetahui AVE :

$$AVE = \frac{(\sum \lambda_i)^2 \text{var F}}{(\sum \lambda_i)^2 \text{var F} + \sum \theta_{ii}}$$

Keterangan :

λ_i : *factor loading*

F : *factor variance*

θ_{ii} : *error variance*

Selanjutnya adalah pengujian reliabilitas suatu konstruk agar dapat membuktikan adanya koherensi, konsistensi serta ketepatan indikator untuk mengukur variabel dalam penelitian. Pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat *composit reliability* dan *cronbach's alpha*. Namun, metode *composite reliability* dinilai sebagai metode yang lebih baik dari pada *cronbach's alpha* yang dimana memberikan nilai lebih rendah. Rumus yang digunakan untuk menguji *composite reliability* sebagai berikut :

$$P_c = \frac{(\sum \lambda_i)^2 \text{var F}}{(\sum \lambda_i)^2 \text{var F} + \sum \theta_{ii}}$$

Keterangan :

λ_i : *factor loading*

F : *factor variance*

θ_{ii} : *error variance*

Tabel 3.2 Ringkasan *Rule of Thumb* Evaluasi Model Pengukuran - Refleksif

Validitas dan Reabilitas	Parameter	Rule of Thumb
<i>Validitas Convergent</i>	<i>Loading Factor</i>	>0.70 untuk <i>Confirmatory Research</i>
		>0.60 untuk <i>Explanatory Research</i>
	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	>0.50 untuk <i>Confirmatory</i> maupun <i>Explanatory Research</i>
	<i>Communality</i>	>0.50 untuk <i>Confirmatory</i> maupun <i>Explanatory Research</i>
<i>Validitas Discriminant</i>	<i>Cross Loading</i>	>0.70 untuk setiap variabel
	Akar kuadrat AVE dan Korelasi antar Konstruksi Laten	Akar Kuadrat AVE > Korelasi antar Konstruksi Laten
	Heterotraitmonotrait Ratio (HTMT)	HTMT > 0.90
<i>Reabilitas</i>	<i>Cronbach Alpha</i>	> 0.70 untuk <i>Confirmatory Research</i>
		> 0.60 masih dapat diterima untuk <i>Explanatory Research</i>
	<i>Composite</i>	> 0.70 untuk <i>Confirmatory Research</i>
		> 0.60-0.70 masih dapat diterima untuk <i>Explanatory Research</i>
<i>Validitas Discriminant</i>	<i>Cross Loading</i>	> 0.70 untuk setiap variabel

Sumber : (Ghozali, 2021)

3.5.1.2 Inner Model

Inner model menggambarkan hubungan antar variabel laten. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam melaksanakan evaluasi model struktural (*Inner Model*) (Ghozali & Latan, 2015) yakni sebagai berikut :

- a. *R-Squares* (R^2), untuk setiap variabel endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural yang memiliki interpretasi sama seperti OLS Regresi
- b. *F-Square* (f^2), untuk menjelaskan pengaruh *substantive* variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen. *F-Square* dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$f^2 = \frac{R^2_{include} - R^2_{exclude}}{1 - R^2_{included}}$$

Keterangan :

$R^2_{include}$ dan $R^2_{exclude}$ merupakan nilai *R-Square* variabel endogen pada saat prediktor variabel laten digunakan atau dikeluarkan di dalam persamaan struktural.

- c. *Path Coefficient*, yaitu pengujian hipotesis dengan melihat nilai signifikansi untuk mengetahui pengaruh antar variabel dengan bantuan perintah *bootstrapping*. Adapun nilai *T-statistic* yang menentukan bagaimana tingkat signifikansi pengaruh antar variabel dalam penelitian. Adapun yang akan menunjukkan arah variabel laten baik positif maupun negatif ialah nilai *Original Sample*.

Tabel 3.3 Aturan Praktis (*Rule of Thumb*) Evaluasi Model Struktural

No	Kriteria	<i>Rule of Thumb</i>
1	R-Square	0.75, 0.50, dan 0.25 menunjukkan model kuat, moderat, dan lemah.
2	<i>Effect Size f²</i>	0.02, 0,15 dan 0,35 (kecil, menengah dan besar).
3	<i>Q² predictive relevance</i>	Q ² >0 : Model mempunyai <i>predictive relevance</i> . Q ² <0 : Model kurang memiliki <i>predictive relevance</i> .
4	<i>Q² predictive relevance</i>	0.02, 0,15, dan 0,35 (lemah, moderat, dan kuat).
5	Signifikansi (<i>two-tailed</i>)	<i>t-value</i> 1.65 : <i>Significance level</i> 10% <i>t-value</i> 1.96 : <i>Significance level</i> 5% <i>t-value</i> 2.58 : <i>Significance level</i> 1%

Sumber : (Ghozali, 2021)

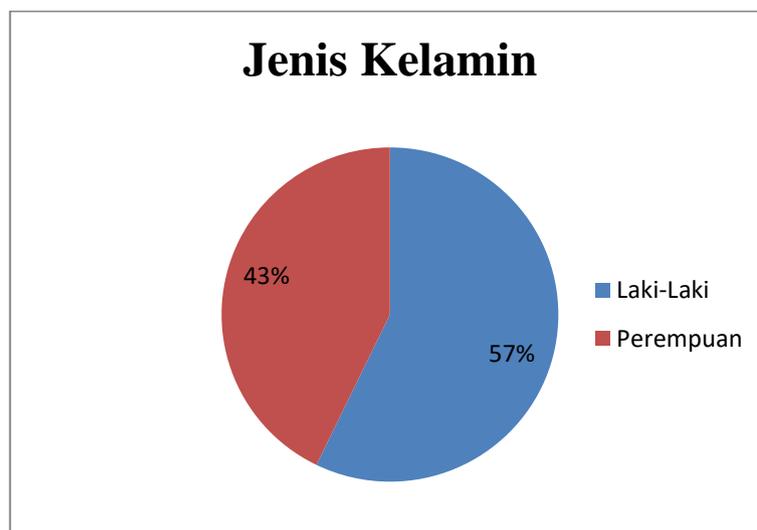
BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Karakteristik Responden

4.1.1 Jenis Kelamin Responden

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada gambar 4.1 :



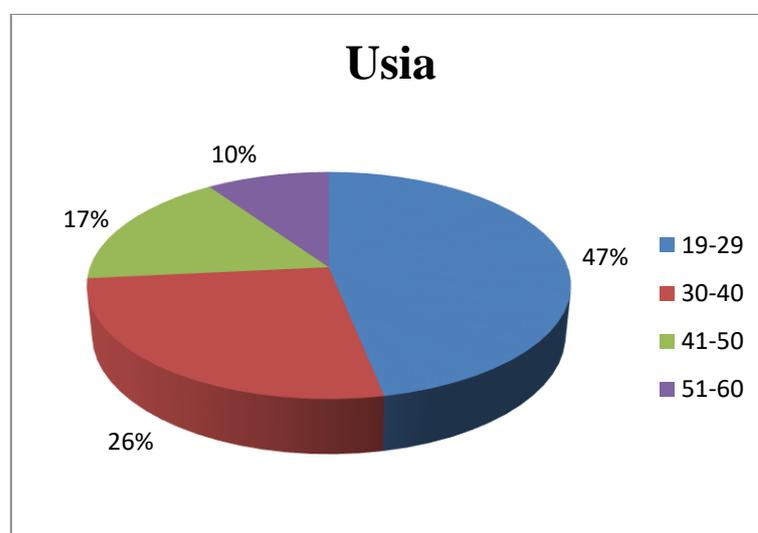
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 4.1 dapat dilihat bahwa dari 271 responden yang diperoleh terdapat 155 responden atau sebanyak 57% responden yang berjenis kelamin laki-laki, sedangkan sisanya sebanyak 116 responden atau sebanyak 43% responden yang berjenis kelamin perempuan. Hasil yang ditunjukkan pada gambar 4.1 menunjukkan jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak daripada responden yang berjenis kelamin perempuan. hal ini

mengindikasikan bahwasanya kaum pria lebih sering melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dibandingkan perempuan. Karena kaum pria lebih sering melakukan pembayaran pajak kendaraannya maka kaum pria lebih mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan pihak samsat, dan merasa puas pada saat melakukan pembayaran pajak kendaraannya, sama dengan perempuan hanya saja perempuan lebih disibukkan oleh kegiatan lainnya. Sehingga kaum pria lebih mendominasi dibandingkan perempuan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraannya.

4.1.2 Usia Responden

Hasil analisis karakteristik responden dilihat berdasarkan usia dapat ditunjukkan pada gambar 4.2 :



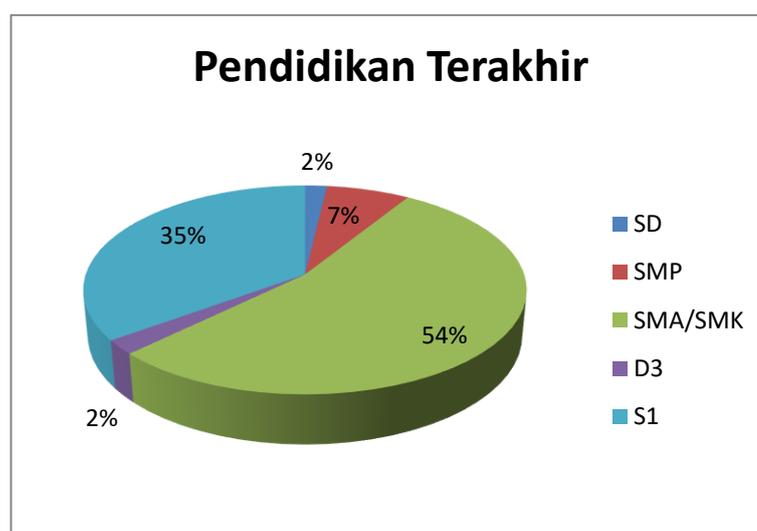
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan Gambar 4.2 dapat dilihat komposisi responden berdasarkan usia yaitu 127 responden atau sekitar 47% responden berusia 19 sampai 29 tahun,

72 responden atau sekitar 26% responden berusia 30 sampai 40 tahun, kemudian 46 responden atau sekitar 17% responden berusia 41 sampai 50 tahun, dan 26 responden atau sekitar 10% responden berusia 51 sampai 60 tahun. Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada Gambar 4.2 jumlah responden banyak didominasi oleh usia 19 sampai 29 tahun yang merupakan usia muda. Hal ini mengindikasikan bahwasanya usia muda, memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi dibandingkan dengan tingkat usia 30 tahun ke atas. Kualitas pelayanan yang diberikan pihak samsat bisa membuat kaum muda untuk terus melakukan pembayaran pajak kendaraannya di kantor Samsat maupun media pembayaran lainnya. Sehingga hal ini membuat kaum muda lebih patuh dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya.

4.1.3 Pendidikan Terakhir

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat ditunjukkan pada gambar 4.3 :



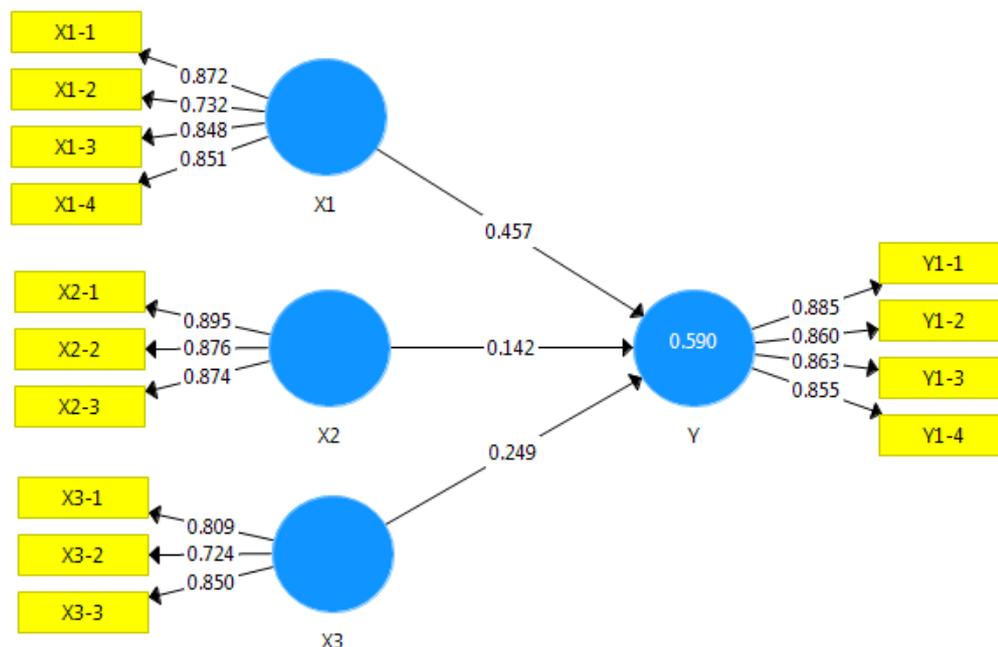
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan Gambar 4.3 dapat dilihat bahwa dari 271 responden yang diperoleh terdapat 5 responden atau sebanyak 2% responden yang berpendidikan SD, terdapat 19 responden atau sebanyak 7% responden yang berpendidikan SMP, terdapat 146 responden atau sebanyak 54% responden yang berpendidikan SMA, terdapat 6 responden atau sebanyak 2% responden yang berpendidikan Diploma Tiga (D3), dan terdapat 95 responden atau sebanyak 35% responden yang berpendidikan Strata 1 (S1). Hasil yang ditunjukkan pada gambar 4.3 yaitu menunjukkan bahwa responden yang berlatar pendidikan SMA lebih mendominasi dibandingkan tingkat pendidikan wajib pajak yang lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwasanya wajib pajak yang berpendidikan SMA memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi dalam membayar pajak kendaraanya. Responden yang berlatar pendidikan SMA juga bisa merasakan kualitas pelayanan yang baik yang diberikan pihak Samsat selaku pemungut pajak kendaraan bermotor, dan juga pihak samsat dapat memberikan kepuasan yang membuat wajib pajak merasa nyaman. Sehingga wajib pajak yang berpendidikan SMA bisa lebih patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya dibanding wajib pajak dengan latar pendidikan lainnya.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

Adapun model pengukuran untuk uji validitas dan reliabilitas, koefisien determinasi model dan koefisien jalur untuk model persamaan, dapat dilihat pada gambar 4.4 sebagai berikut :



Gambar 4.4 Tampilan Hasil PLS Algorithm

Sumber : Aplikasi Smart PLS 3.2.9, 2022

4.2.1.1 Convergent Validity

Convergent Validity dilakukan dengan melihat item reliability (indikator validitas) yang dapat dilihat dari nilai AVE dan nilai *loading factor*. AVE adalah nilai rata-rata varian yang diekstraksi. Nilai minimum AVE yang ditentukan dalam penelitian ini yaitu 0,5. Sedangkan *Loading factor* adalah angka yang menunjukkan korelasi antara skor suatu item pertanyaan dengan skor indikator kontrak indikator yang mengukur konstruk tersebut. Nilai loading factor yang ditentukan dalam penelitian ini yaitu 0,7. Setelah dilakukan pengolahan data dengan menggunakan SmartPLS 3.2.9 hasil nilai AVE dapat ditunjukkan seperti pada tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1 Nilai AVE

Variabel	Nilai AVE
Kualitas Pelayanan	0,685
Kepuasan Wajib Pajak	0,777
Tarif Pajak	0,634
Kepatuhan Wajib Pajak	0,750

Sumber : Aplikasi Smart PLS 3.2.9, 2022

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan SmartPLS yang ditunjukkan pada Tabel 4.1, dapat diketahui bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai AVE yang lebih besar dari 0,50, maka semua variabel dalam penelitian ini dikatakan valid secara *convergent*.

Tabel 4.2 Nilai Loading Factor

Variabel	Indikator	Outer Loading
Kualitas Pelayanan	X1-1	0,872
	X1-2	0,732
	X1-3	0,848
	X1-4	0,851
Kepuasan Wajib Pajak	X2-1	0,895
	X2-2	0,876
	X2-3	0,874
Tarif Pajak	X3-1	0,809
	X3-2	0,724
	X3-3	0,850
Kepatuhan Wajib Pajak	Y1-1	0,885
	Y1-2	0,860
	Y1-3	0,863
	Y1-4	0,855

Sumber : Aplikasi Smart PLS 3.2.9, 2022

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan SmartPLS yang ditunjukkan pada Tabel 4.2, dapat diketahui bahwa semua indikator pada masing-masing variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *loading factor* yang lebih

besar dari 0,70, maka semua indikator dalam penelitian ini dikatakan valid secara *convergent*.

4.2.1.2 Discriminant Validity

Discriminant Validity dilakukan dengan cara melihat nilai *cross loading* pengukuran konstruk. Nilai *cross loading* menunjukkan besarnya korelasi antara setiap konstruk dengan indikatornya dan indikator dari konstruk blok lainnya, yang dimana setiap variabel hasilnya harus $> 0,70$. Suatu model pengukuran memiliki *discriminant validity* yang baik apabila korelasi antara konstruk dengan indikatornya lebih tinggi daripada korelasi dengan indikator dari konstruk blok lainnya. Setelah dilakukan pengolahan data dengan menggunakan SmartPLS 3.2.9 hasil *cross loading* dapat ditunjukkan pada Tabel 4.2:

Tabel 4.3 Cross Loading

Indikator	Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kepuasan Wajib Pajak (X ₂)	Tarif Pajak (X ₃)	Kepatuhan wajib Pajak (Y)
X1-1	0,872	0,688	0,590	0,624
X1-2	0,732	0,517	0,499	0,563
X1-3	0,848	0,712	0,550	0,608
X1-4	0,851	0,678	0,575	0,636
X2-1	0,722	0,895	0,587	0,593
X2-2	0,679	0,876	0,542	0,613
X2-3	0,679	0,874	0,554	0,534
X3-1	0,470	0,492	0,809	0,426
X3-2	0,397	0,382	0,724	0,331
X3-3	0,659	0,594	0,850	0,676
Y1-1	0,676	0,583	0,564	0,885
Y1-2	0,661	0,587	0,593	0,860
Y1-3	0,583	0,530	0,555	0,863
Y1-4	0,621	0,584	0,521	0,855

Sumber : Aplikasi Smart PLS 3.2.9, 2022

Dari hasil *cross loading* pada Tabel 4.3 menunjukkan bahwa nilai *Cross Loading* setiap variabel hasilnya $> 0,70$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik.

Evaluasi selanjutnya, yaitu dengan membandingkan nilai akar AVE dengan korelasi antar konstruk. Nilai akar AVE dapat ditunjukkan pada Tabel 4.4:

Tabel 4.4 Nilai Akar AVE

	X1	X2	X3	Y
X1	0,827			
X2	0,787	0,881		
X3	0,670	0,636	0,796	
Y	0,736	0,660	0,646	0,866

Sumber : Aplikasi Smart PLS 3.2.9, 2022

Dari Tabel 4.4 menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE untuk masing-masing konstruk lebih besar daripada nilai korelasinya sehingga konstruk dalam model penelitian ini dapat dikatakan memiliki *discriminant validity* yang baik.

4.2.1.3 Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Disamping uji validitas konstruk, dilakukan juga uji reliabilitas konstruk yang diukur dengan *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Konstruk dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *composite reliability* di atas 0,70 dan *cronbach's alpha* di atas 0,70. Berikut ini adalah hasil pengujian *composite reliability* dan *cronbach's alpha* menggunakan aplikasi SmartPLS 3.2.9 ditunjukkan pada tabel 4.5:

Tabel 4.5 Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
X1	0,845	0,896
X2	0,857	0,913
X3	0,733	0,838
Y	0,889	0,923

Sumber : Aplikasi Smart PLS 3.2.9, 2022

Dari hasil output SmartPLS 3.2.9 di atas semua konstruk memiliki nilai *composite reliability* di atas 0,70 dan *cronbach's alpha* di atas 0,70. Jadi dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang baik sesuai dengan batas nilai minimum yang telah disyaratkan.

4.2.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk variabel dependen dan nilai koefisien *path* untuk variabel independen yang kemudian dinilai signifikansinya berdasarkan nilai *t-statistic* setiap *path*.

4.2.2.1 Analisis Variant (R^2) atau Uji Determinasi

Analisis Variant (R^2) atau Uji Determinasi yaitu untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tersebut, nilai dari koefisien determinasi dapat ditunjukkan pada Tabel 4.6:

Tabel 4.6 Nilai R-Square

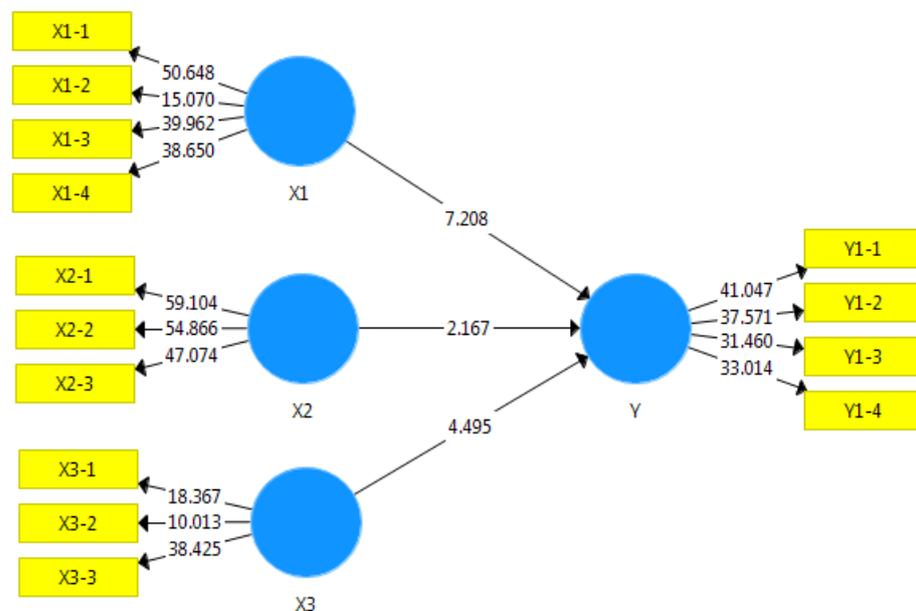
Variabel	R Square
Kepatuhan Wajib Pajak	0,590

Sumber : Aplikasi Smart PLS 3.2.9, 2022

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa Kepatuhan wajib Pajak mampu menjelaskan variabilitas konstruk kepatuhan wajib pajak sebesar 59% dan sisanya sebesar 41% diterangkan oleh konstruk lainnya diluar yang diteliti dalam penelitian ini.

4.2.2.2 Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis dilakukan berdasarkan hasil pengujian *Inner Model* (model struktural) yang meliputi *output r-square*, koefisien parameter dan t-statistik. Untuk melihat apakah suatu hipotesis itu dapat diterima atau ditolak diantaranya dengan memperhatikan nilai signifikansi antar konstruk, t-statistik, dan p-values. Pengujian hipotesis penelitian ini dilakukan dengan bantuan software SmartPLS (Partial Least Square) 3.2.9. Nilai-nilai tersebut dapat dilihat dari hasil bootstrapping. *Rules of thumb* yang digunakan pada penelitian ini adalah t-statistik $>1,65$ dengan tingkat signifikansi p-value 0,1 (10%) dan koefisien beta bernilai positif. Nilai pengujian hipotesis penelitian ini dapat ditunjukkan pada Tabel 4.7 dan untuk hasil model penelitian ini dapat digambarkan seperti tampak pada Gambar 4.5:



Gambar 4.5 Tampilan Hasil PLS *Boothstrapping*

Sumber : Aplikasi Smart PLS 3.2.9, 2022

Tabel 4.7 Hasil Path Coefficients

Hipotesis	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1 -> Y	0,457	0,460	0,063	7,208	0,000
X2 -> Y	0,142	0,140	0,065	2,167	0,031
X3 -> Y	0,249	0,250	0,055	4,495	0,000

Sumber : Aplikasi Smart PLS 3.2.9, 2022

Hipotesis pertama menguji apakah Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil pengujian dapat dilihat dari tabel 4.7 di atas, menunjukkan nilai koefisien beta kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor sebesar 0,457 dengan nilai t-statistik 7,208 > 1,65 dengan p-value < 0,1 yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa **hipotesis pertama diterima.**

Hipotesis kedua menguji apakah kepuasan wajib berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil pengujian dapat dilihat dari tabel 4.7 di atas, menunjukkan nilai koefisien beta kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor sebesar 0,142 dengan nilai t-statistik 2,167 > 1,65 dengan p-value < 0,1 yang berarti Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa **hipotesis kedua diterima.**

Hipotesis ketiga menguji apakah tarif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil pengujian dapat dilihat dari tabel 4.7 di atas, menunjukkan nilai koefisien beta tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor sebesar 0,249 dengan nilai t-statistik $4,495 > 1,65$ dengan p-value $< 0,1$ yang berarti tarif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa **hipotesis ketiga diterima**.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Utama (2013) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Tabanan.

Berdasarkan hasil asumsi di atas, dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas pelayanan pada kantor bersama Samsat Kota Samarinda pada masa pandemi Covid 19 semakin membaik maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya. Kualitas pelayanan yang diberikan pihak Samsat dimasa pandemi ini dinilai baik, sesuai dengan hasil

jawaban responden, yang dimana sebanyak 81% responden berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berupa ruang pelayanan, penerapan e-Samsat, pelayanan yang cepat dan tanggap, dan perhatian pada wajib pajak yang diberikan sudah sangat baik, sedangkan 19% responden menilai bahwa kualitas pelayanan berupa ruang pelayanan, penerapan e-Samsat, pelayanan yang cepat dan tanggap, dan perhatian pada wajib pajak yang diberikan masih belum baik.

Menurut *Theory of Planned Behavior* (TPB), hubungan kualitas pelayanan dapat ditemukan pada *control beliefs*, artinya wajib pajak kendaraan bermotor meyakini bahwa pada masa pandemi covid 19, jika kualitas pelayanan yang diberikan baik maka dapat mendukung perilaku dari wajib pajak tersebut untuk lebih patuh dalam membayarkan kewajibannya.

4.3.2 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis Kedua, dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliantari et al (2021) yang menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar.

Berdasarkan hasil asumsi di atas, dapat disimpulkan bahwa apabila wajib pajak tersebut merasa puas pada saat melakukan pembayaran pajak kendaraannya di masa pandemi ini maka akan meningkat juga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor bersama Samsat Kota Samarinda.

Wajib pajak dinilai sudah cukup puas, sesuai dengan hasil jawaban responden, yang dimana sebanyak 80% responden berpendapat bahwa apa yang wajib pajak rasakan pada saat pembayaran pajak kendaraan bermotornya di kantor samsat berupa bantuan saat terjadi masalah, pemberian informasi pembayaran PKB dan sikap yang ditunjukkan pegawai sudah cukup baik dan membuat wajib pajak puas, sedangkan 20% responden lainnya menilai bahwa kantor samsat belum bisa memberikan kepuasan kepada wajib pajak pada saat melakukan pembayaran pajak kendaraannya

Menurut *Theory of Planned Behavior* (TPB), hubungan Kepuasan wajib pajak dapat ditemukan pada *Behavioral beliefs*, artinya wajib pajak kendaraan bermotor ini meyakini bahwa semakin aktif pegawai dalam memberikan bantuan, informasi, dan sikap baik yang ditunjukkan pada wajib pajak saat melakukan pembayaran pajak kendaraannya dapat membuat wajib pajak akan puas dan mendukung perilaku dari wajib pajak tersebut untuk lebih patuh dalam membayarkan kewajibannya.

4.3.3 Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis Ketiga, dapat disimpulkan bahwa variabel Tarif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Awaloedin et al (2020) yang menunjukkan bahwa Tarif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil asumsi di atas, dapat disimpulkan bahwa tarif pajak saat pandemi covid 19 ini berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam menjalankan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Pemberian diskon tarif pajak dan pembebasan sanksi administrasi membuat wajib pajak lebih antusias dalam membayarkannya, sesuai dengan hasil jawaban responden, yang dimana sebanyak 80% responden berpendapat bahwa tarif pajak yang berlaku dan insentif yang diberikan pemerintah berupa diskon tarif dan pembebasan sanksi administrasi membuat wajib pajak patuh dalam membayarkannya, sedangkan 20% responden lainnya menilai bahwa tarif pajak yang berlaku memberatkan wajib pajak dan insentif yang diberikan pemerintah berupa diskon tarif dan pembebasan sanksi administrasi tidak dapat meyakinkan wajib pajak sehingga wajib pajak tidak patuh dalam membayarkannya.

Menurut *Theory of Planned Behavior* (TPB), hubungan tarif pajak dapat ditemukan pada *Control beliefs*, artinya wajib pajak kendaraan bermotor ini memiliki ekspektasi tersendiri akan tarif pajak yang berlaku pada masa pandemi covid 19 ini yang dimana dengan melihat adanya diskon dan pembebasan sanksi administrasi, membuat wajib pajak terdorong untuk memanfaatkan insentif yang diberikan pemerintah. Setelah mengetahui diskon tarif dan pembebasan sanksi administrasi pajak kendaraan bermotor dapat meringankan beban wajib pajak, maka akan mendukung perilaku dari wajib pajak tersebut untuk lebih patuh dalam membayarkannya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Samarinda ditunjukkan dengan hasil perhitungan nilai koefisien beta sebesar 0,249 dengan nilai t-statistik $4,495 > 1,65$ dengan $p\text{-value} < 0,05$. Artinya apabila kualitas pelayanan pada kantor bersama Samsat Kota Samarinda memberikan pelayanan yang baik maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor di kantor bersama Samsat Kota Samarinda
2. Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Samarinda ditunjukkan dengan hasil perhitungan nilai koefisien beta sebesar 0,142 dengan nilai t-statistik $2,167 > 1,65$ dengan $p\text{-value} < 0,05$. Artinya jika kepuasan wajib pajak tersebut terpenuhi maka akan meningkat juga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor bersama Samsat Kota Samarinda
3. Tarif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Samarinda ditunjukkan dengan hasil perhitungan nilai koefisien beta

sebesar 0,249 dengan nilai t-statistik $4,495 > 1,65$ dengan p-value $< 0,05$. Artinya tarif pajak saat ini berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam menjalankan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah diselesaikan, saran-saran berikut dapat dipertimbangkan:

1. Bagi petugas pajak, sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dibutuhkan peningkatan pelayanan seperti ruang pelayanan yang memadai, pegawai yang cepat dan tanggap, dan memberikan pemahaman akan pembayaran pajak melalui e-samsat sehingga secara langsung juga mendorong kepuasan wajib pajak yang dapat membuat wajib pajak lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan petugas pajak dalam hal ini pihak samsat perlu melakukan evaluasi mengenai pelayanan yang telah di berikan secara berkala.
2. Bagi wajib pajak kendaraan bermotor, diharapkan bisa lebih patuh lagi dalam membayarkan kewajiban perpajaknya serta dalam upaya membantu petugas samsat melakukan perbaikan dan evaluasi atas kinerja yang dilakukan, wajib pajak diharapkan dapat memberikan kritik maupun saran sebagai bahan evaluasi bagi pihak samsat selaku petugas pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (2012). The Theory of Planned Behavior. In *Organizational Behavior and Human Decision Processes* (Vol. 50, Issue 1, p. 181). Academic Press.
- Ariani, M., & Biellant, R. (2019). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 13(1), 28. <https://doi.org/10.25105/jipak.v13i1.4950>
- Astia, T. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur* (p. 9).
- Awaloedin, D. T., Indriyanto, E., & Meldiyani, L. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Populis: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(10), 239.
- Awaluddin, I., Nurnaluri, S., & Damayanti, W. O. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, II(2), 120–121.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares : Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris* (3rd ed.). Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Square : Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris* (2nd ed.). Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, S. S. (2010). *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*. Raja Grafindo Persada.

- Harinurdin, E. (2009). Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 16(2), 103.
- Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2020). *Surat Telegram Kapolri Nomor ST/967/III/Yan1.1/2020*.
- Komala, K. C., Suhadak, & Endang, M. G. W. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Perpajakan*, 2.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2000). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (12th ed.). Prenhalindo. Jakarta
- Marfila, R. R., Sofianty, D., & Nurhayati, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Survey Pada Wajib Pajak di SAMSAT Pajajaran Kota Bandung). *Kajian Akuntansi*, 20(1), 56.
- Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur. (2019a). *Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tentang Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Nomor 1 Pasal 1 Ayat 11 Tahun 2019)*. Samarinda.
- Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur. (2019b). *Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tentang Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Nomor 1 Pasal 7 dan Pasal 8 Tahun 2019)*. Samarinda.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Rekayasa Sains. Bandung.
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan Teori dan Kasus* (M. Masykur (Ed.); 10th ed.). Salemba Empat.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Suharto. (2011). Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Derivative*, 5(1), 82–85.
- Tamimi, D. A. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada WPOP Samsat Kabupaten Kebumen). *E-Jurnal Akuntansi*, 18.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU RI Nomor 28 Tahun 2009)*. Jakarta
- Utama, I. W. M. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 1(1), 468.
- Yuliantari, N. M. D., Sunarwijaya, I. K., & Adiyadnya, M. S. P. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PKB Di Kota Denpasar. *Jurnal Karma (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(3), 900.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i/Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan maksud untuk menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak di Samsat Kota Samarinda)”**, maka saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Irdan Alamsyah

NIM : 1801035070

Memohon kepada Bapak/Ibu/Sdr/i//Responden untuk mengisi kuesioner ini, demi kelancaran penelitian saya. Berkaitan dengan hal tersebut, maka kerahasiaan jawaban sepenuhnya dijamin dan jawaban tersebut hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini.

Atas waktu luang dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i/Responden dalam berpartisipasi untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih banyak.

Samarinda, 6 Desember 2021

Mahasiswa,



Irdan Alamsyah

KUESIONER PENELITIAN

Data Diri Responden

Petunjuk :

Isilah dan beri tanda Checklist (√) untuk mengisi identitas Bapak/Ibu/Sdr/i

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

Usia :

Pendidikan Terakhir :

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Petunjuk :

Berilah tanda *Checklist* (√) pada jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i/Responden.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Item Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Kepatuhan Wajib pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor						
1	Saya selalu memenuhi kewajiban saya dalam membayar pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
2	Saya selalu membayar pajak kendaraan bermotor saya tepat waktu					
3	Saya selalu melengkapi persyaratan yang dibutuhkan dalam membayar pajak kendaraan bermotor saya					
4	Saya mengetahui dengan pasti kapan pajak kendaraan bermotor tahunan saya harus dibayarkan					

No	PERTANYAAN	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Kualitas Pelayanan						
1	Menurut saya ruang pelayanan yang disediakan kantor Samsat sudah memadai					
2	Dengan adanya e-Samsat dapat memudahkan saya dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor saya					
3	Menurut saya pegawai mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap					
4	Saya dibantu secara personal oleh pegawai Ketika saya kebingungan dalam melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor saya					

No	PERTANYAAN	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Kepuasan Wajib Pajak						
1	Saya terbantu ketika terjadi suatu kesalahan ketika saya membayar pajak kendaraan bermotor saya					
2	Menurut saya informasi terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor mudah saya dapatkan					
3	Menurut saya sikap yang ditunjukkan pegawai dalam melayani saya sudah sangat baik					

No	PERTANYAAN	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Tarif Pajak						
1	Diskon tarif pajak kendaraan bermotor menyebabkan keinginan saya meningkat untuk membayar pajak kendaraan bermotor saya					

No	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
2	Pembebasan sanksi administrasi pajak kendaraan bermotor menyebabkan keinginan saya meningkat untuk membayar pajak kendaraan bermotor saya					
3	Saya mampu untuk membayar pajak kendaraan bermotor sesuai dengan tarif pajak yang berlaku					

Lampiran 2.

Tabulasi Data Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Y1-1	Y1-2	Y1-3	Y1-4	Total
Hizam Sari	Laki-laki	49	SMP	5	5	5	5	20
Andi Buma	Laki-Laki	21	SMA	5	5	5	5	20
Irfail	Laki-Laki	30	SMA	4	5	5	5	19
Killy	Laki-Laki	32	SMA	5	4	5	5	19
Guntur	Laki-Laki	39	SMK	4	4	4	4	16
Agus Haryadi	Laki-Laki	41	S1	5	5	5	5	20
Marlina	Perempuan	42	SMA	1	1	2	1	5
Silaturahmi	Perempuan	49	S1	4	4	4	4	16
Ahmad Rifai	Laki-Laki	21	SMA	5	4	5	4	18
M. Rifky Imka	Laki-Laki	20	SMA	5	3	3	3	14
Reza Al-Farisy Aldaz	Laki-Laki	21	SMA	4	4	5	4	17
Mei Nur Rahman	Laki-Laki	20	SMK	5	5	5	5	20
Rahmat Naslan	Laki-Laki	28	SMP	4	4	4	5	17
Eka	Perempuan	21	SMA	5	5	5	5	20
Rahmah Fitriani	Perempuan	24	SMA	4	4	4	3	15
Ulfah Rohadatul	Perempuan	23	SMA	4	4	4	3	15
Farhana Salsabila	Perempuan	22	SMA	4	4	4	5	17
Tomy	Laki-Laki	25	SMK	5	5	5	5	20
Hendra Y.	Laki-Laki	42	SMA	4	4	4	4	16
Mimie	Perempuan	52	SMP	4	4	4	4	16
Seftiyan Cahya	Laki-Laki	24	SMK	5	5	5	5	20
Maya	Perempuan	32	SMA	4	5	4	5	18
Heri Agus Sofyan	Laki-Laki	45	SMK	5	5	5	5	20
Dani Subekti	Laki-Laki	39	SMA	5	5	5	5	20
Thomas Febrian T	Laki-Laki	20	SMA	4	4	3	4	15
Hendra Yuni Irawan	Laki-Laki	49	S1	3	2	3	3	11
Ridwan Busman	Laki-Laki	35	SMP	3	3	3	3	12
Adam Puluhulawa	Laki-Laki	65	SMA	5	4	5	4	18
Ruslan Yeta	Laki-Laki	47	SMA	5	5	5	5	20
Abdullah Yunus	Laki-Laki	41	SMA	3	4	3	3	13
Hennyanti	Perempuan	33	D3	5	5	5	5	20
Rusnita	Perempuan	32	SMP	3	3	4	3	13
Sama	Laki-Laki	47	SD	4	4	4	4	16
Ardian Lionardi	Laki-Laki	37	S1	5	4	5	4	18

Hermansyah	Laki-Laki	36	SMK	5	5	5	5	20
Daniel Tiwery	Laki-Laki	59	S1	4	5	4	4	17
Sri Resky Wahyuni	Perempuan	29	SMA	4	4	4	4	16
Abdurrahman	Laki-Laki	57	SMA	5	5	5	5	20
Deti Artiana Yahya	Perempuan	48	S1	5	5	5	5	20
Budiman	Laki-Laki	33	SD	4	5	5	4	18
Agus Sriyani	Perempuan	31	S1	5	5	5	5	20
Alam Suaydin	Laki-Laki	39	S1	3	2	4	3	12
Nur Asiah Sail	Perempuan	42	SD	5	5	5	4	19
Yambang	Laki-Laki	55	SD	5	5	4	5	19
Musafir	Laki-Laki	33	S1	4	5	4	5	18
Fisher Paulina Dhiu	Perempuan	30	S1	5	4	5	4	18
Amir	Laki-Laki	50	SMP	5	4	5	4	18
Ririn	Perempuan	28	SMP	3	2	3	3	11
Halimatus Sa'diah	Perempuan	33	D3	5	5	5	4	19
Dewi	Perempuan	26	S1	5	5	4	5	19
Ferdiana Tri Ulandari	Perempuan	32	S1	5	5	5	5	20
Rida Wati	Perempuan	33	SMA	5	5	5	5	20
Hendra	Laki-Laki	35	SMA	4	5	4	4	17
Djuhadi	Laki-Laki	56	S1	5	5	4	4	18
Bahrul	Laki-Laki	55	SMP	5	5	5	4	19
Agustini	Perempuan	50	D3	5	5	5	5	20
Achmad Ribahan	Laki-Laki	31	S1	4	4	5	4	17
Fitri Aningsih	Perempuan	41	S1	5	5	5	5	20
Yusriani	Perempuan	45	S1	5	5	4	5	19
Darnilawati	Perempuan	39	S1	5	5	5	5	20
Fadli	Laki-Laki	39	S1	5	5	5	5	20
Amang	Laki-Laki	50	S1	5	5	5	5	20
Edwin Mulyono	Laki-Laki	57	SMA	4	4	5	4	17
Adi	Laki-Laki	27	S1	5	5	4	4	18
Wahyuni	Perempuan	25	SMK	4	4	4	4	16
Faldi	Laki-Laki	30	S1	4	5	5	4	18
Murni	Perempuan	38	SMA	3	3	4	4	14
Fahrul	Laki-Laki	58	S1	5	5	5	5	20
H. Muliana	Perempuan	40	S1	5	5	5	5	20
M. Nur T	Laki-Laki	50	SMP	5	5	5	5	20
Anisa Widiarti N	Perempuan	34	S1	5	5	5	4	19
Danis Ekaswara	Laki-Laki	43	S1	4	5	4	4	17
Nur Halizatul Ilmi	Perempuan	22	D3	5	3	5	5	18
Nurginayatul Fahmi	Perempuan	25	S1	3	3	3	3	12
Aminah Tajudin	Perempuan	40	S1	5	4	5	5	19

Musfarida	Perempuan	43	SMP	5	5	5	5	20
Dahliah	Perempuan	52	SMA	4	5	5	4	18
Ihsan	Laki-laki	61	SMA	5	4	5	4	18
Sukardi	Laki-laki	25	S1	5	5	5	5	20
M. Thoha	Laki-Laki	52	SMA	5	5	4	4	18
Dewi Ratna Rahimi	Perempuan	21	SMA	5	5	5	5	20
Dhiyan Nurrahman	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	5	20
Ari Ahmad	Laki-laki	25	S1	5	5	5	5	20
Jumri	Laki-Laki	36	SMA	4	5	5	4	18
Faiz	Laki-laki	25	S1	5	3	4	4	16
Rafli	Laki-laki	21	SMA	4	4	5	4	17
Ika Elliyani	Perempuan	36	S1	4	5	4	5	18
Khairul Anam	Laki-Laki	54	S1	4	4	4	4	16
Agustina Sari	Perempuan	32	SMA	4	4	5	4	17
Novianur Rizki	Laki-laki	22	SMA	4	3	3	3	13
Riska Sahila	Perempuan	21	SMP	5	5	5	4	19
M. Hanafi Afandi	Laki-Laki	38	S1	5	5	5	4	19
Ahjar	Perempuan	39	SMA	3	2	5	3	13
Putri Yana	Perempuan	29	SMA	5	3	5	5	18
Dahlia Nur	Perempuan	36	S1	5	5	5	5	20
Luthfi Yusran P	Laki-Laki	32	S1	5	5	5	5	20
Tri Dewi Sartika	Perempuan	29	SMP	5	4	5	5	19
Ruqi Fahmi	Laki-laki	20	SMA	5	3	5	4	17
Muhammad Kasim	Laki-Laki	44	SMP	5	5	5	5	20
Nur Qumairah Asiah	Perempuan	25	S1	5	5	5	5	20
Sahrul Ramadhana	Laki-laki	22	SMA	3	3	3	4	13
Nurul Hikmah	Perempuan	21	SMK	5	5	5	5	20
Indra Raya	Laki-Laki	33	SMA	5	5	5	5	20
Nur Afni	Perempuan	41	S1	5	5	5	5	20
M.agus Kastiyawan	Laki-Laki	36	S1	4	5	4	4	17
M. NURFAJRI	Laki-Laki	21	SMA	5	4	4	4	17
Andi Indra Kurniawan	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	5	20
Dimas Hernawan	Laki-laki	20	SMA	4	3	3	3	13
Nina Karina	Perempuan	47	S1	4	5	5	5	19
Aspiani	Perempuan	41	SD	5	5	5	5	20
Muhammad Ubaid	Laki-laki	30	S1	4	4	5	4	17
M. Wahyu Saputra	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	4	19
Riski Seftiani	Perempuan	27	S1	4	4	4	4	16
M Adila Saputra	Laki-laki	39	SMA	5	5	5	5	20
Asniawati	Perempuan	34	SMA	2	2	2	2	8
Helda Saparina	Perempuan	37	SMA	5	5	5	5	20

Maryam Arifin	Perempuan	38	S1	5	5	4	4	18
Adhi Pramono	Laki-laki	45	S1	5	5	5	5	20
Poppy Yusuf	Perempuan	50	S1	5	3	5	3	16
Bagus Aryadi M.	Laki-laki	20	SMA	5	4	5	3	17
Muh Iqbal Hasan	Laki-laki	20	SMA	5	5	5	5	20
Siti Zuraidah	Perempuan	49	SMA	5	5	5	5	20
Kiki Rezki Amelia	Perempuan	28	SMP	5	5	5	5	20
Mia Norma Sari	Perempuan	36	S1	5	5	5	4	19
Rizky Novandra	Laki-laki	25	S1	4	3	5	3	15
Marwah	Perempuan	41	SMA	5	4	4	4	17
Sunarso	Laki-laki	56	S1	5	5	5	5	20
Pahrudin	Laki-laki	41	S1	5	5	5	3	18
Udin	Laki-laki	45	SMP	5	4	4	3	16
Maria Maxima Onny	Perempuan	49	SMP	5	5	5	5	20
Yanny Rikke P	Perempuan	49	D3	2	2	2	2	8
Ruhama	Laki-laki	33	S1	5	5	5	5	20
Pelita Rumaysya	Perempuan	40	SMK	5	5	5	5	20
Racha Suheib A	Laki-laki	25	S1	5	5	5	5	20
Nurhafifah	Perempuan	23	SMA	5	5	5	5	20
Midiaty	Perempuan	40	S1	5	4	5	5	19
Nur Rachman	Laki-laki	32	SMA	5	5	5	5	20
Nurjannah	Perempuan	49	SMP	5	5	5	5	20
Iwan Setiawan	Laki-laki	30	S1	5	5	5	5	20
Rahmadi Mahyuza	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	5	20
M. Nur Khaidar	Laki-laki	21	SMA	4	4	4	4	16
Glent	Laki-laki	20	SMA	5	5	5	5	20
Sonia Lustira	Perempuan	22	SMA	5	5	5	5	20
Jumran	Laki-laki	55	S1	5	5	5	4	19
Novantino	Laki-laki	20	SMP	5	5	5	5	20
Leli Fitriani	Perempuan	32	S1	5	5	5	5	20
Suprayogi	Laki-laki	57	S1	5	5	5	5	20
M. Imam Utama	Laki-laki	21	SMA	4	4	4	4	16
Supriono	Laki-laki	34	SMA	5	5	5	4	19
Gusnawati	Perempuan	22	SMA	4	4	4	5	17
Syatria Dewi	Perempuan	47	S1	4	4	5	4	17
Mawar, S.Si	Perempuan	40	S1	5	5	5	5	20
Angga	Laki-laki	29	SMK	2	1	5	5	13
Zulkifli	Laki-laki	45	S1	4	5	4	4	17
Indah Syuhada P	Perempuan	21	SMA	3	3	5	4	15
Warhamni Rahman	Perempuan	24	S1	5	4	5	5	19
Mayliyani	Perempuan	26	S1	5	5	5	5	20

Imel Sindy	Perempuan	21	SMA	5	5	5	5	20
Wawan	Laki-laki	21	SMA	5	5	4	5	19
Nugraha Saputra	Laki-laki	27	S1	5	4	5	5	19
Fahrudin	Laki-laki	53	S1	2	2	2	2	8
Refi Winda Anjani	Perempuan	21	SMA	4	4	5	5	18
Desita Putri R	Perempuan	21	SMA	5	2	5	5	17
Indrawati	Perempuan	23	SMA	5	5	5	5	20
M. Farras Rayhand	Laki-laki	21	SMA	5	4	4	4	17
Nopri Yanti	Perempuan	21	SMA	5	5	5	5	20
Shakila Jasmine	Perempuan	21	SMA	4	4	4	3	15
Fenni Faraidhika	Perempuan	21	SMA	5	3	4	4	16
Yekti Bambang P.	Laki-laki	45	S1	5	4	5	5	19
Ika Prawita	Perempuan	32	S1	5	5	5	5	20
Artinah	Perempuan	32	SMA	5	5	5	5	20
Arbayana	Perempuan	35	SMP	4	4	5	5	18
Winarti	Perempuan	39	S1	5	5	5	5	20
Sukiyana	Perempuan	31	SMA	5	3	5	5	18
Utari Widya Astuti	Perempuan	38	S1	5	5	5	3	18
Vicky Priyadi	Laki-laki	28	S1	5	4	4	5	18
Anggun Fitri Diarsy	Perempuan	23	D3	5	5	5	5	20
Firda C	Perempuan	27	SMA	5	5	5	4	19
M. Ikhsan Aulia	Laki-laki	21	SMA	5	5	4	5	19
Akbar Maulana R.	Laki-laki	22	SMA	5	4	5	4	18
M. Juhri Efendi	Laki-laki	22	SMA	5	5	5	5	20
Widodo	Laki-laki	42	S1	5	5	5	4	19
Adam Ridja	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	5	20
Anindya	Perempuan	21	SMK	5	5	5	5	20
Waris	Laki-laki	44	SMA	2	1	2	2	7
Anita	Perempuan	40	SMK	5	5	5	5	20
Firli Auliya Wijaya	Laki-laki	21	SMA	5	4	5	5	19
Amira Saqina	Perempuan	21	SMA	5	5	5	5	20
Chairu Ulfia	Perempuan	32	SMA	5	4	4	4	17
Ummi Zakiyah	Perempuan	39	S1	5	5	5	5	20
Amin	Laki-laki	21	SMA	4	3	4	3	14
Basri Nur Yahya	Laki-laki	28	SMA	4	4	5	4	17
Meiwira Prayuda	Laki-laki	21	SMA	4	5	4	3	16
Ahmad Fauzan N.	Laki-laki	20	SMA	4	4	4	5	17
Paiman	Laki-laki	52	SMA	5	4	5	4	18
M. Hendiansyah	Laki-laki	20	SMA	4	5	5	5	19
Dhifan Afdhalul Ihzan	Laki-laki	23	SMA	5	5	5	5	20
Ardiansyah	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	5	20

Syamsuni	Laki-laki	60	SMA	4	5	5	5	19
I Putu Agus Darma	Laki-laki	22	SMA	5	4	5	4	18
Rifhan Wicaksono	Laki-laki	21	SMA	5	4	5	5	19
Sutrisno Setariyadi	Laki-laki	37	SMA	5	5	5	4	19
Candra Isa Prawira	Laki-laki	20	SMA	3	3	3	3	12
Baptista Atma Yahya	Laki-laki	22	SMA	5	5	5	5	20
M. Zikri Azima	Laki-laki	20	SMA	3	4	4	4	15
Misbah	Perempuan	40	S1	4	5	4	4	17
Armansyah	Laki-laki	21	SMK	5	5	5	4	19
Rury Wildan Anggoro	Laki-laki	21	SMA	3	3	3	3	12
Nur Halimah	Perempuan	25	S1	5	3	5	3	16
Mohamad Daroini	Laki-laki	52	S1	5	5	5	5	20
Rifka Novi Utami	Perempuan	24	S1	5	4	5	4	18
Muhammad Anshor	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	5	20
Nur Najmah	Perempuan	39	SMA	5	5	4	4	18
Nanang Dwi H.	Laki-laki	43	S1	4	4	4	4	16
tri Aprianda	Laki-laki	20	SMA	4	4	4	3	15
Geovani Septiadi	Laki-laki	20	SMA	5	5	5	3	18
Nansi	Laki-laki	46	S1	5	4	5	4	18
Natasya Devina	Perempuan	22	SMA	5	5	5	5	20
Aldi Fira ruswana	Laki-laki	23	SMA	4	3	4	4	15
Syifa al Aqib	Laki-laki	21	SMA	4	5	5	4	18
Hasmiati	Perempuan	51	S1	4	4	5	4	17
Paskalis Oktavianus	Laki-laki	21	SMA	4	3	2	3	12
Ramli	Laki-laki	20	SMA	5	3	4	4	16
Nuh Lenjau	Laki-laki	50	S1	4	5	5	4	18
Naila Kharisma	Perempuan	20	SMA	5	4	5	4	18
Riya Septi Habibah	Perempuan	22	SMK	5	5	5	5	20
Reza Maulana	Laki-laki	23	SMA	5	4	3	4	16
Ahmad Dony	Laki-laki	21	SMA	5	4	3	4	16
Saiful Anwar	Laki-laki	32	S1	5	4	5	5	19
Ferdy Saputra	Laki-laki	20	SMK	4	4	4	3	15
Bagus Ari Prasetyo	Laki-laki	27	SMK	4	4	3	4	15
Sri Sumarsih	Perempuan	58	S1	5	4	5	5	19
Amalia Utari	Perempuan	24	D4	5	5	5	5	20
Herda	Perempuan	25	S1	5	5	5	5	20
Penty Farida	Perempuan	52	S1	5	5	5	4	19
Nur Janah	Perempuan	32	S1	5	5	5	5	20
Irma	Perempuan	40	SMA	5	5	5	5	20
Pradana Noorradi	Laki-laki	30	SMA	5	5	5	4	19
Tari	Perempuan	40	SMK	1	2	2	2	7

Wendy Dzulyanur	Laki-laki	20	SMK	5	5	5	5	20
Mima Maylina	Perempuan	34	SMK	4	5	5	4	18
Siti Halimah	Perempuan	43	S1	5	5	4	4	18
Andi Mattingara	Laki-laki	35	SMA	5	5	5	5	20
Agustia	Perempuan	30	S1	5	4	5	5	19
Rama Saputra	Laki-laki	31	S1	5	4	5	5	19
Muh. Ezul Mufair	Laki-laki	20	SMA	5	5	5	4	19
Riduansyah	Laki-laki	20	SMA	3	3	3	3	12
Muchamad Fahrur	Laki-laki	22	SMA	5	5	5	5	20
Maulana Ikhsan	Laki-laki	20	SMA	5	5	5	5	20
Adri Musrah	Laki-laki	23	S1	5	5	5	5	20
Ira Choiri	Perempuan	20	SMK	5	5	5	5	20
Ramli	Laki-laki	54	S1	4	5	4	4	17
Fainollilah	Perempuan	20	SMK	3	3	3	4	13
Annisa Fathina	Perempuan	20	SMA	5	5	5	5	20
Eti Sugiarti	Perempuan	42	S1	5	5	5	5	20
Suemi	Perempuan	56	SMA	5	4	5	4	18
Sri Suparti	Perempuan	52	S1	1	2	2	2	7
Riries Choiru P.	Perempuan	47	S1	5	4	5	5	19
Wahyuloh	Laki-laki	41	SMA	5	3	3	5	16
Haidar Silmi Yahya	Laki-laki	20	SMA	4	4	5	5	18
Sigit Triyanto	Laki-laki	53	S1	3	2	3	3	11
Husein Adi Dua Putra	Laki-laki	23	SMA	5	5	5	4	19
Amriansyah	Laki-laki	26	S1	5	5	5	5	20
Renaldi Panji W.	Laki-laki	21	SMK	4	5	5	5	19
M. Firdaus Syifa	Laki-laki	20	SMA	5	4	4	3	16
Atikah Namirah Dewi	Perempuan	19	SMA	5	5	5	5	20
M. Azhari Normadani	Laki-laki	23	S1	5	4	4	5	18
Suyanti	Perempuan	37	S1	4	4	4	4	16
Adryan Risady	Laki-laki	22	SMA	5	5	5	5	20
Dwirinaldy	Laki-laki	23	SMA	4	4	4	3	15
Arfan Usman	Laki-laki	26	SMA	5	5	5	5	20

Lampiran 3.

Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X₁)

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	Total
Hizam Sari	Laki-laki	49	SMP	5	5	5	5	20
Andi Buma	Laki-Laki	21	SMA	5	5	5	5	20
Irfail	Laki-Laki	30	SMA	3	5	5	2	15
Killy	Laki-Laki	32	SMA	5	4	5	5	19
Guntur	Laki-Laki	39	SMK	4	4	4	4	16
Agus Haryadi	Laki-Laki	41	S1	4	5	4	4	17
Marlina	Perempuan	42	SMA	1	1	2	3	7
Silaturahmi	Perempuan	49	S1	3	4	4	4	15
Ahmad Rifai	Laki-Laki	21	SMA	4	4	3	3	14
M. Rifky Imka	Laki-Laki	20	SMA	3	3	3	3	12
Reza Al-Farisy Aldaz	Laki-Laki	21	SMA	5	4	4	5	18
Mei Nur Rahman	Laki-Laki	20	SMK	5	5	5	5	20
Rahmat Naslan	Laki-Laki	28	SMP	3	3	4	4	14
Eka	Perempuan	21	SMA	5	4	4	4	17
Rahmah Fitriani	Perempuan	24	SMA	4	4	3	4	15
Ulfah Rohadatul	Perempuan	23	SMA	4	4	4	4	16
Farhana Salsabila	Perempuan	22	SMA	3	4	3	3	13
Tomy	Laki-Laki	25	SMK	5	5	5	5	20
Hendra Y.	Laki-Laki	42	SMA	4	4	4	4	16
Mimie	Perempuan	52	SMP	4	4	4	4	16
Seftiyan Cahya	Laki-Laki	24	SMK	5	5	5	5	20
Maya	Perempuan	32	SMA	5	5	4	5	19
Heri Agus Sofyan	Laki-Laki	45	SMK	4	4	5	5	18
Dani Subekti	Laki-Laki	39	SMA	5	5	5	5	20
Thomas Febrian T	Laki-Laki	20	SMA	3	3	3	3	12
Hendra Yuni Irawan	Laki-Laki	49	S1	3	3	3	3	12
Ridwan Busman	Laki-Laki	35	SMP	3	3	4	3	13
Adam Puluhulawa	Laki-Laki	65	SMA	5	5	4	4	18
Ruslan Yeta	Laki-Laki	47	SMA	4	5	5	4	18
Abdullah Yunus	Laki-Laki	41	SMA	4	4	4	4	16
Hennyanti	Perempuan	33	D3	4	5	5	5	19
Rusnita	Perempuan	32	SMP	4	4	3	3	14
Sama	Laki-Laki	47	SD	4	4	4	4	16
Ardian Lionardi	Laki-Laki	37	S1	4	5	4	5	18
Hermansyah	Laki-Laki	36	SMK	5	4	5	4	18
Daniel Tiwery	Laki-Laki	59	S1	5	5	4	4	18

Sri Resky Wahyuni	Perempuan	29	SMA	4	4	4	4	16
Abdurrahman	Laki-Laki	57	SMA	5	4	5	4	18
Deti Artiana Yahya	Perempuan	48	S1	5	5	5	5	20
Budiman	Laki-Laki	33	SD	4	2	4	4	14
Agus Sriyani	Perempuan	31	S1	5	4	4	4	17
Alam Suaydin	Laki-Laki	39	S1	3	2	3	3	11
Nur Asiah Sail	Perempuan	42	SD	5	5	4	4	18
Yambang	Laki-Laki	55	SD	5	5	5	5	20
Musafir	Laki-Laki	33	S1	5	5	4	4	18
Fisher Paulina Dhiu	Perempuan	30	S1	5	5	4	4	18
Amir	Laki-Laki	50	SMP	5	2	5	4	16
Ririn	Perempuan	28	SMP	3	2	3	3	11
Halimatus Sa'diah	Perempuan	33	D3	5	5	4	4	18
Dewi	Perempuan	26	S1	4	4	5	5	18
Ferdiana Tri Ulandari	Perempuan	32	S1	5	5	5	5	20
Rida Wati	Perempuan	33	SMA	5	5	4	5	19
Hendra	Laki-Laki	35	SMA	4	5	5	4	18
Djuhadi	Laki-Laki	56	S1	4	4	4	4	16
Bahrul	Laki-Laki	55	SMP	5	3	5	5	18
Agustini	Perempuan	50	D3	5	5	4	5	19
Achmad Ribahan	Laki-Laki	31	S1	4	3	4	4	15
Fitri Aningsih	Perempuan	41	S1	5	5	5	5	20
Yusrani	Perempuan	45	S1	5	3	5	5	18
Darnilawati	Perempuan	39	S1	5	5	5	5	20
Fadli	Laki-Laki	39	S1	5	2	5	5	17
Amang	Laki-Laki	50	S1	5	5	5	5	20
Edwin Mulyono	Laki-Laki	57	SMA	5	3	5	5	18
Adi	Laki-Laki	27	S1	5	5	4	5	19
Wahyuni	Perempuan	25	SMK	4	3	4	4	15
Faldi	Laki-Laki	30	S1	5	4	4	5	18
Murni	Perempuan	38	SMA	4	3	4	4	15
Fahrul	Laki-Laki	58	S1	5	5	5	5	20
H. Muliana	Perempuan	40	S1	5	3	5	5	18
M. Nur T	Laki-Laki	50	SMP	5	5	5	5	20
Anisa Widiarti N	Perempuan	34	S1	5	5	5	5	20
Danis Ekaswara	Laki-Laki	43	S1	5	5	5	4	19
Nur Halizatul Ilmi	Perempuan	22	D3	5	3	5	5	18
Nurginayatul Fahmi	Perempuan	25	S1	3	3	3	3	12
Aminah Tajudin	Perempuan	40	S1	5	5	5	5	20
Musfarida	Perempuan	43	SMP	4	5	4	5	18
Dahliah	Perempuan	52	SMA	4	3	4	4	15

Ihsan	Laki-laki	61	SMA	4	3	4	4	15
Sukardi	Laki-laki	25	S1	4	5	3	4	16
M. Thoha	Laki-Laki	52	SMA	5	5	4	5	19
Dewi Ratna Rahimi	Perempuan	21	SMA	4	5	4	4	17
Dhiyan Nurrahman	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	5	20
Ari Ahmad	Laki-laki	25	S1	5	5	4	4	18
Jumri	Laki-Laki	36	SMA	5	5	4	4	18
Faiz	Laki-laki	25	S1	3	3	3	5	14
Rafli	Laki-laki	21	SMA	4	5	4	5	18
Ika Elliyani	Perempuan	36	S1	4	5	5	5	19
Khairul Anam	Laki-Laki	54	S1	4	4	4	4	16
Agustina Sari	Perempuan	32	SMA	4	5	2	4	15
Novianur Rizki	Laki-laki	22	SMA	2	3	3	3	11
Riska Sahila	Perempuan	21	SMP	5	5	5	5	20
M. Hanafi Afandi	Laki-Laki	38	S1	4	4	5	5	18
Ahjar	Perempuan	39	SMA	2	5	3	2	12
Putri Yana	Perempuan	29	SMA	5	5	5	5	20
Dahlia Nur	Perempuan	36	S1	5	4	5	5	19
Luthfi Yusran P	Laki-Laki	32	S1	4	5	5	4	18
Tri Dewi Sartika	Perempuan	29	SMP	5	5	5	5	20
Ruqi Fahmi	Laki-laki	20	SMA	4	4	4	4	16
Muhammad Kasim	Laki-Laki	44	SMP	5	4	5	4	18
Nur Qumairah Asiah	Perempuan	25	S1	4	5	4	5	18
Sahrul Ramadhana	Laki-laki	22	SMA	4	4	4	4	16
Nurul Hikmah	Perempuan	21	SMK	5	5	5	5	20
Indra Raya	Laki-Laki	33	SMA	5	4	5	5	19
Nur Afni	Perempuan	41	S1	5	5	5	5	20
M.agus Kastiyawan	Laki-Laki	36	S1	5	5	5	4	19
M. NURFAJRI	Laki-Laki	21	SMA	5	4	5	5	19
Andi Indra Kurniawan	Laki-laki	21	SMA	4	5	3	4	16
Dimas Hernawan	Laki-laki	20	SMA	4	4	3	3	14
Nina Karina	Perempuan	47	S1	5	4	4	5	18
Aspiani	Perempuan	41	SD	4	4	4	4	16
Muhammad Ubaid	Laki-laki	30	S1	4	4	4	4	16
M. Wahyu Saputra	Laki-laki	21	SMA	4	4	5	5	18
Riski Seftiani	Perempuan	27	S1	4	4	4	4	16
M Adila Saputra	Laki-laki	39	SMA	4	5	5	4	18
Asniawati	Perempuan	34	SMA	2	2	2	2	8
Helda Saparina	Perempuan	37	SMA	4	5	4	5	18
Maryam Arifin	Perempuan	38	S1	5	5	4	5	19
Adhi Pramono	Laki-laki	45	S1	4	5	5	4	18

Poppy Yusuf	Perempuan	50	S1	3	4	3	3	13
Bagus Aryadi M.	Laki-laki	20	SMA	3	4	3	4	14
Muh Iqbal Hasan	Laki-laki	20	SMA	5	5	5	5	20
Siti Zuraidah	Perempuan	49	SMA	4	5	4	5	18
Kiki Rezki Amelia	Perempuan	28	SMP	5	5	5	5	20
Mia Norma Sari	Perempuan	36	S1	5	4	5	4	18
Rizky Novandra	Laki-laki	25	S1	3	3	4	4	14
Marwah	Perempuan	41	SMA	4	3	3	3	13
Sunarso	Laki-laki	56	S1	5	5	5	5	20
Pahrudin	Laki-laki	41	S1	4	5	5	3	17
Udin	Laki-laki	45	SMP	4	3	4	4	15
Maria Maxima Onny	Perempuan	49	SMP	5	5	5	5	20
Yanny Rikke P	Perempuan	49	D3	2	2	2	2	8
Ruhama	Laki-laki	33	S1	5	5	5	4	19
Pelita Rumaysha	Perempuan	40	SMK	4	5	4	4	17
Racha Suheib A	Laki-laki	25	S1	3	3	4	4	14
Nurhafifah	Perempuan	23	SMA	3	4	4	4	15
Midiaty	Perempuan	40	S1	4	4	5	5	18
Nur Rachman	Laki-laki	32	SMA	5	4	5	4	18
Nurjannah	Perempuan	49	SMP	5	5	5	5	20
Iwan Setiawan	Laki-laki	30	S1	5	5	5	5	20
Rahmadi Mahyuza	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	5	20
M. Nur Khaidar	Laki-laki	21	SMA	4	4	5	4	17
Glent	Laki-laki	20	SMA	5	5	5	5	20
Sonia Lustira	Perempuan	22	SMA	5	5	4	4	18
Jumran	Laki-laki	55	S1	4	5	5	5	19
Novantino	Laki-laki	20	SMP	4	4	4	4	16
Leli Fitriani	Perempuan	32	S1	4	4	4	3	15
Suprayogi	Laki-laki	57	S1	5	5	4	4	18
M. Imam Utama	Laki-laki	21	SMA	4	4	3	4	15
Supriono	Laki-laki	34	SMA	4	5	5	4	18
Gusnawati	Perempuan	22	SMA	3	5	4	4	16
Syatria Dewi	Perempuan	47	S1	3	5	4	4	16
Mawar, S.Si	Perempuan	40	S1	4	5	4	4	17
Angga	Laki-laki	29	SMK	1	1	1	1	4
Zulkifli	Laki-laki	45	S1	5	5	4	4	18
Indah Syuhada P	Perempuan	21	SMA	3	4	3	4	14
Warhamni Rahman	Perempuan	24	S1	5	4	5	4	18
Mayliyani	Perempuan	26	S1	5	5	5	5	20
Imel Sindy	Perempuan	21	SMA	5	4	4	4	17
Wawan	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	5	20

Nugraha Saputra	Laki-laki	27	S1	5	5	4	5	19
Fahrudin	Laki-laki	53	S1	2	2	2	2	8
Refi Winda Anjani	Perempuan	21	SMA	4	5	4	5	18
Desita Putri R	Perempuan	21	SMA	5	1	5	4	15
Indrawati	Perempuan	23	SMA	5	5	5	5	20
M. Farras Rayhand	Laki-laki	21	SMA	4	5	4	5	18
Nopri Yanti	Perempuan	21	SMA	5	5	3	5	18
Shakila Jasmine	Perempuan	21	SMA	2	4	2	4	12
Fenni Faraidhika	Perempuan	21	SMA	4	4	4	4	16
Yekti Bambang P.	Laki-laki	45	S1	5	4	5	4	18
Ika Prawita	Perempuan	32	S1	4	5	5	5	19
Artinah	Perempuan	32	SMA	5	5	5	5	20
Arbayana	Perempuan	35	SMP	5	5	5	4	19
Winarti	Perempuan	39	S1	5	5	4	5	19
Sukiyana	Perempuan	31	SMA	5	5	5	5	20
Utari Widya Astuti	Perempuan	38	S1	4	4	4	4	16
Vicky Priyadi	Laki-laki	28	S1	4	5	5	4	18
Anggun Fitri Diarsy	Perempuan	23	D3	3	4	5	5	17
Firda C	Perempuan	27	SMA	4	5	5	5	19
M. Ikhsan Aulia	Laki-laki	21	SMA	4	5	5	5	19
Akbar Maulana R.	Laki-laki	22	SMA	4	5	3	4	16
M. Juhri Efendi	Laki-laki	22	SMA	5	5	5	5	20
Widodo	Laki-laki	42	S1	5	5	4	4	18
Adam Ridja	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	5	20
Anindya	Perempuan	21	SMK	3	3	3	3	12
Waris	Laki-laki	44	SMA	2	2	2	2	8
Anita	Perempuan	40	SMK	5	5	5	5	20
Firli Auliya Wijaya	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	5	20
Amira Saqina	Perempuan	21	SMA	3	5	3	3	14
Chairu Ulfia	Perempuan	32	SMA	4	4	4	4	16
Ummi Zakiyah	Perempuan	39	S1	5	5	5	5	20
Amin	Laki-laki	21	SMA	4	5	4	4	17
Basri Nur Yahya	Laki-laki	28	SMA	3	3	4	3	13
Meiwira Prayuda	Laki-laki	21	SMA	2	3	2	2	9
Ahmad Fauzan N.	Laki-laki	20	SMA	3	4	5	5	17
Paiman	Laki-laki	52	SMA	5	5	5	4	19
M. Hendiansyah	Laki-laki	20	SMA	5	5	4	5	19
Dhifan Afdhalul Ihzan	Laki-laki	23	SMA	5	5	5	5	20
Ardiansyah	Laki-laki	21	SMA	4	4	4	4	16
Syamsuni	Laki-laki	60	SMA	4	5	5	4	18
I Putu Agus Darma	Laki-laki	22	SMA	5	5	5	4	19

Rifhan Wicaksono	Laki-laki	21	SMA	2	3	2	4	11
Sutrisno Setariyadi	Laki-laki	37	SMA	5	5	4	4	18
Candra Isa Prawira	Laki-laki	20	SMA	3	3	3	3	12
Baptista Atma Yahya	Laki-laki	22	SMA	4	4	3	3	14
M. Zikri Azima	Laki-laki	20	SMA	4	3	3	4	14
Misbah	Perempuan	40	S1	4	4	4	4	16
Armansyah	Laki-laki	21	SMK	4	4	5	5	18
Rury Wildan Anggoro	Laki-laki	21	SMA	4	4	4	3	15
Nur Halimah	Perempuan	25	S1	5	5	4	4	18
Mohamad Daroini	Laki-laki	52	S1	5	5	5	5	20
Rifka Novi Utami	Perempuan	24	S1	5	5	4	4	18
Muhammad Anshor	Laki-laki	21	SMA	4	4	4	4	16
Nur Najmah	Perempuan	39	SMA	4	4	4	4	16
Nanang Dwi H.	Laki-laki	43	S1	4	4	4	4	16
tri Aprianda	Laki-laki	20	SMA	3	2	5	5	15
Geovani Septiadi	Laki-laki	20	SMA	5	4	4	4	17
Nansi	Laki-laki	46	S1	5	5	4	4	18
Natasya Devina	Perempuan	22	SMA	5	4	5	4	18
Aldi Fira ruswana	Laki-laki	23	SMA	4	4	4	4	16
Syifa al Aqib	Laki-laki	21	SMA	2	5	2	5	14
Hasmiati	Perempuan	51	S1	3	3	3	3	12
Paskalis Oktavianus	Laki-laki	21	SMA	4	5	3	3	15
Ramli	Laki-laki	20	SMA	4	4	5	3	16
Nuh Lenjau	Laki-laki	50	S1	4	4	5	5	18
Naila Kharisma	Perempuan	20	SMA	4	5	4	5	18
Riya Septi Habibah	Perempuan	22	SMK	5	5	4	4	18
Reza Maulana	Laki-laki	23	SMA	5	5	4	3	17
Ahmad Dony	Laki-laki	21	SMA	4	4	4	4	16
Saiful Anwar	Laki-laki	32	S1	4	5	5	5	19
Ferdy Saputra	Laki-laki	20	SMK	3	4	4	3	14
Bagus Ari Prasetyo	Laki-laki	27	SMK	4	3	3	4	14
Sri Sumarsih	Perempuan	58	S1	5	5	5	4	19
Amalia Utari	Perempuan	24	D4	4	4	4	4	16
Herda	Perempuan	25	S1	5	5	4	5	19
Penty Farida	Perempuan	52	S1	4	4	5	5	18
Nur Janah	Perempuan	32	S1	4	4	4	5	17
Irma	Perempuan	40	SMA	5	5	5	5	20
Pradana Noorradi	Laki-laki	30	SMA	4	5	5	5	19
Tari	Perempuan	40	SMK	2	2	2	2	8
Wendy Dzulyanur	Laki-laki	20	SMK	5	5	5	5	20
Mima Maylina	Perempuan	34	SMK	5	5	4	4	18

Siti Halimah	Perempuan	43	S1	5	5	5	4	19
Andi Mattingara	Laki-laki	35	SMA	5	5	5	5	20
Agustia	Perempuan	30	S1	4	4	4	4	16
Rama Saputra	Laki-laki	31	S1	5	5	5	5	20
Muh. Ezul Mufair	Laki-laki	20	SMA	3	4	1	2	10
Riduansyah	Laki-laki	20	SMA	3	3	3	3	12
Muchamad Fahrur	Laki-laki	22	SMA	4	4	5	4	17
Maulana Ikhsan	Laki-laki	20	SMA	3	4	4	4	15
Adri Musrah	Laki-laki	23	S1	2	1	5	5	13
Ira Choiri	Perempuan	20	SMK	5	5	4	5	19
Ramli	Laki-laki	54	S1	4	4	4	4	16
Fainollilah	Perempuan	20	SMK	4	4	4	4	16
Annisa Fathina	Perempuan	20	SMA	4	4	3	4	15
Eti Sugiarti	Perempuan	42	S1	5	5	5	5	20
Suemi	Perempuan	56	SMA	4	4	4	5	17
Sri Suparti	Perempuan	52	S1	2	2	2	2	8
Riries Choiru P.	Perempuan	47	S1	4	5	4	4	17
Wahyuloh	Laki-laki	41	SMA	4	3	3	3	13
Haidar Silmi Yahya	Laki-laki	20	SMA	3	4	3	4	14
Sigit Triyanto	Laki-laki	53	S1	3	3	3	3	12
Husein Adi Dua Putra	Laki-laki	23	SMA	4	5	5	4	18
Amriansyah	Laki-laki	26	S1	5	5	4	4	18
Renaldi Panji W.	Laki-laki	21	SMK	5	5	4	4	18
M. Firdaus Syifa	Laki-laki	20	SMA	3	4	4	3	14
Atikah Namirah Dewi	Perempuan	19	SMA	3	3	3	3	12
M. Azhari Normadani	Laki-laki	23	S1	4	4	4	3	15
Suyanti	Perempuan	37	S1	4	4	3	3	14
Adryan Risady	Laki-laki	22	SMA	4	3	4	3	14
Dwirinaldy	Laki-laki	23	SMA	4	2	4	4	14
Arfan Usman	Laki-laki	26	SMA	5	1	5	5	16

Lampiran 4.

Tabulasi Data Kepuasan wajib Pajak (X₂)

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	X2-1	X2-2	X2-3	Total
Hizam Sari	Laki-laki	49	SMP	4	3	4	11
Andi Buma	Laki-Laki	21	SMA	4	4	5	13
Irfail	Laki-Laki	30	SMA	4	4	4	12
Killy	Laki-Laki	32	SMA	5	5	4	14
Guntur	Laki-Laki	39	SMK	4	3	3	10
Agus Haryadi	Laki-Laki	41	S1	3	4	4	11
Marlina	Perempuan	42	SMA	1	2	2	5
Silaturahmi	Perempuan	49	S1	4	4	4	12
Ahmad Rifai	Laki-Laki	21	SMA	2	2	4	8
M. Rifky Imka	Laki-Laki	20	SMA	4	3	3	10
Reza Al-Farisy Aldaz	Laki-Laki	21	SMA	4	3	5	12
Mei Nur Rahman	Laki-Laki	20	SMK	5	5	5	15
Rahmat Naslan	Laki-Laki	28	SMP	4	3	4	11
Eka	Perempuan	21	SMA	4	4	4	12
Rahmah Fitriani	Perempuan	24	SMA	4	4	3	11
Ulfah Rohadatul	Perempuan	23	SMA	3	3	3	9
Farhana Salsabila	Perempuan	22	SMA	3	4	4	11
Tomy	Laki-Laki	25	SMK	5	5	5	15
Hendra Y.	Laki-Laki	42	SMA	4	4	4	12
Mimie	Perempuan	52	SMP	4	4	4	12
Seftiyan Cahya	Laki-Laki	24	SMK	5	5	5	15
Maya	Perempuan	32	SMA	5	5	4	14
Heri Agus Sofyan	Laki-Laki	45	SMK	4	4	4	12
Dani Subekti	Laki-Laki	39	SMA	4	5	5	14
Thomas Febrian T	Laki-Laki	20	SMA	4	4	4	12
Hendra Yuni Irawan	Laki-Laki	49	S1	3	3	3	9
Ridwan Busman	Laki-Laki	35	SMP	4	4	4	12
Adam Puluhulawa	Laki-Laki	65	SMA	4	4	4	12
Ruslan Yeta	Laki-Laki	47	SMA	5	4	4	13
Abdullah Yunus	Laki-Laki	41	SMA	4	4	3	11
Hennyanti	Perempuan	33	D3	5	4	4	13
Rusnita	Perempuan	32	SMP	3	4	3	10
Sama	Laki-Laki	47	SD	4	4	4	12
Ardian Lionardi	Laki-Laki	37	S1	4	4	5	13
Hermansyah	Laki-Laki	36	SMK	5	4	4	13
Daniel Tiwery	Laki-Laki	59	S1	5	5	4	14

Sri Resky Wahyuni	Perempuan	29	SMA	4	4	4	12
Abdurrahman	Laki-Laki	57	SMA	5	5	4	14
Deti Artiana Yahya	Perempuan	48	S1	5	5	5	15
Budiman	Laki-Laki	33	SD	5	4	4	13
Agus Sriyani	Perempuan	31	S1	4	3	5	12
Alam Suaydin	Laki-Laki	39	S1	3	3	3	9
Nur Asiah Sail	Perempuan	42	SD	5	5	5	15
Yambang	Laki-Laki	55	SD	5	4	5	14
Musafir	Laki-Laki	33	S1	5	5	5	15
Fisher Paulina Dhiu	Perempuan	30	S1	5	5	5	15
Amir	Laki-Laki	50	SMP	4	5	4	13
Ririn	Perempuan	28	SMP	3	3	3	9
Halimatus Sa'diah	Perempuan	33	D3	5	4	5	14
Dewi	Perempuan	26	S1	5	5	5	15
Ferdiana Tri Ulandari	Perempuan	32	S1	5	5	5	15
Rida Wati	Perempuan	33	SMA	5	4	5	14
Hendra	Laki-Laki	35	SMA	5	4	4	13
Djuhadi	Laki-Laki	56	S1	5	4	5	14
Bahrul	Laki-Laki	55	SMP	5	4	4	13
Agustini	Perempuan	50	D3	5	5	5	15
Achmad Ribahan	Laki-Laki	31	S1	4	3	4	11
Fitri Aningsih	Perempuan	41	S1	4	5	4	13
Yusriani	Perempuan	45	S1	5	5	5	15
Darnilawati	Perempuan	39	S1	5	5	5	15
Fadli	Laki-Laki	39	S1	5	4	4	13
Amang	Laki-Laki	50	S1	5	5	5	15
Edwin Mulyono	Laki-Laki	57	SMA	4	5	5	14
Adi	Laki-Laki	27	S1	4	5	4	13
Wahyuni	Perempuan	25	SMK	4	4	4	12
Faldi	Laki-Laki	30	S1	4	4	4	12
Murni	Perempuan	38	SMA	4	3	3	10
Fahrul	Laki-Laki	58	S1	5	5	5	15
H. Muliana	Perempuan	40	S1	5	5	5	15
M. Nur T	Laki-Laki	50	SMP	5	5	5	15
Anisa Widiarti N	Perempuan	34	S1	5	5	5	15
Danis Ekaswara	Laki-Laki	43	S1	4	4	4	12
Nur Halizatul Ilmi	Perempuan	22	D3	5	5	5	15
Nurginayatul Fahmi	Perempuan	25	S1	3	3	3	9
Aminah Tajudin	Perempuan	40	S1	5	5	5	15
Musfarida	Perempuan	43	SMP	5	5	4	14
Dahliah	Perempuan	52	SMA	4	4	5	13

Ihsan	Laki-laki	61	SMA	5	4	5	14
Sukardi	Laki-laki	25	S1	3	5	3	11
M. Thoha	Laki-Laki	52	SMA	4	4	5	13
Dewi Ratna Rahimi	Perempuan	21	SMA	4	4	4	12
Dhiyan Nurrahman	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	15
Ari Ahmad	Laki-laki	25	S1	4	3	4	11
Jumri	Laki-Laki	36	SMA	5	5	5	15
Faiz	Laki-laki	25	S1	4	5	4	13
Rafli	Laki-laki	21	SMA	5	4	4	13
Ika Elliyani	Perempuan	36	S1	5	5	5	15
Khairul Anam	Laki-Laki	54	S1	4	4	4	12
Agustina Sari	Perempuan	32	SMA	4	4	2	10
Novianur Rizki	Laki-laki	22	SMA	3	4	3	10
Riska Sahila	Perempuan	21	SMP	5	5	5	15
M. Hanafi Afandi	Laki-Laki	38	S1	5	5	3	13
Ahjar	Perempuan	39	SMA	4	3	4	11
Putri Yana	Perempuan	29	SMA	3	3	3	9
Dahlia Nur	Perempuan	36	S1	5	5	5	15
Luthfi Yusran P	Laki-Laki	32	S1	5	5	4	14
Tri Dewi Sartika	Perempuan	29	SMP	4	5	5	14
Ruqi Fahmi	Laki-laki	20	SMA	4	4	3	11
Muhammad Kasim	Laki-Laki	44	SMP	5	5	5	15
Nur Qumairah Asiah	Perempuan	25	S1	5	4	4	13
Sahrul Ramadhana	Laki-laki	22	SMA	4	4	5	13
Nurul Hikmah	Perempuan	21	SMK	5	5	5	15
Indra Raya	Laki-Laki	33	SMA	5	4	4	13
Nur Afni	Perempuan	41	S1	5	5	5	15
M.agus Kastiyawan	Laki-Laki	36	S1	5	4	5	14
M. NURFAJRI	Laki-Laki	21	SMA	5	4	4	13
Andi Indra Kurniawan	Laki-laki	21	SMA	3	4	3	10
Dimas Hernawan	Laki-laki	20	SMA	4	3	4	11
Nina Karina	Perempuan	47	S1	4	4	4	12
Aspiani	Perempuan	41	SD	5	5	5	15
Muhammad Ubaid	Laki-laki	30	S1	4	5	4	13
M. Wahyu Saputra	Laki-laki	21	SMA	4	3	3	10
Riski Seftiani	Perempuan	27	S1	4	4	4	12
M Adila Saputra	Laki-laki	39	SMA	4	4	4	12
Asniawati	Perempuan	34	SMA	2	2	2	6
Helda Saparina	Perempuan	37	SMA	5	5	5	15
Maryam Arifin	Perempuan	38	S1	4	4	5	13
Adhi Pramono	Laki-laki	45	S1	3	5	3	11

Poppy Yusuf	Perempuan	50	S1	4	5	4	13
Bagus Aryadi M.	Laki-laki	20	SMA	3	3	4	10
Muh Iqbal Hasan	Laki-laki	20	SMA	5	5	5	15
Siti Zuraidah	Perempuan	49	SMA	4	5	5	14
Kiki Rezki Amelia	Perempuan	28	SMP	5	5	5	15
Mia Norma Sari	Perempuan	36	S1	3	5	4	12
Rizky Novandra	Laki-laki	25	S1	3	4	3	10
Marwah	Perempuan	41	SMA	3	4	3	10
Sunarso	Laki-laki	56	S1	5	5	5	15
Pahrudin	Laki-laki	41	S1	4	4	5	13
Udin	Laki-laki	45	SMP	4	3	4	11
Maria Maxima Onny	Perempuan	49	SMP	5	5	5	15
Yanny Rikke P	Perempuan	49	D3	3	2	2	7
Ruhama	Laki-laki	33	S1	5	5	4	14
Pelita Rumaysha	Perempuan	40	SMK	5	5	5	15
Racha Suheib A	Laki-laki	25	S1	3	3	3	9
Nurhafifah	Perempuan	23	SMA	4	5	3	12
Midiaty	Perempuan	40	S1	4	5	5	14
Nur Rachman	Laki-laki	32	SMA	5	4	5	14
Nurjannah	Perempuan	49	SMP	5	5	5	15
Iwan Setiawan	Laki-laki	30	S1	5	5	5	15
Rahmadi Mahyuza	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	15
M. Nur Khaidar	Laki-laki	21	SMA	4	4	4	12
Glent	Laki-laki	20	SMA	5	5	5	15
Sonia Lustira	Perempuan	22	SMA	4	5	4	13
Jumran	Laki-laki	55	S1	4	4	5	13
Novantino	Laki-laki	20	SMP	4	4	3	11
Leli Fitriani	Perempuan	32	S1	3	3	3	9
Suprayogi	Laki-laki	57	S1	5	5	5	15
M. Imam Utama	Laki-laki	21	SMA	4	3	4	11
Supriono	Laki-laki	34	SMA	5	5	4	14
Gusnawati	Perempuan	22	SMA	3	3	4	10
Syatria Dewi	Perempuan	47	S1	4	4	3	11
Mawar, S.Si	Perempuan	40	S1	5	4	4	13
Angga	Laki-laki	29	SMK	3	1	2	6
Zulkifli	Laki-laki	45	S1	5	5	5	15
Indah Syuhada P	Perempuan	21	SMA	5	5	5	15
Warhamni Rahman	Perempuan	24	S1	4	4	4	12
Mayliyani	Perempuan	26	S1	5	5	5	15
Imel Sindy	Perempuan	21	SMA	5	5	5	15
Wawan	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	15

Nugraha Saputra	Laki-laki	27	S1	5	4	5	14
Fahrudin	Laki-laki	53	S1	1	2	2	5
Refi Winda Anjani	Perempuan	21	SMA	4	4	4	12
Desita Putri R	Perempuan	21	SMA	5	5	5	15
Indrawati	Perempuan	23	SMA	5	5	5	15
M. Farras Rayhand	Laki-laki	21	SMA	4	5	5	14
Nopri Yanti	Perempuan	21	SMA	5	5	5	15
Shakila Jasmine	Perempuan	21	SMA	3	2	4	9
Fenni Faraidhika	Perempuan	21	SMA	4	4	4	12
Yekti Bambang P.	Laki-laki	45	S1	5	4	4	13
Ika Prawita	Perempuan	32	S1	5	5	5	15
Artinah	Perempuan	32	SMA	5	5	5	15
Arbayana	Perempuan	35	SMP	5	4	5	14
Winarti	Perempuan	39	S1	5	5	5	15
Sukiyana	Perempuan	31	SMA	5	5	5	15
Utari Widya Astuti	Perempuan	38	S1	4	4	3	11
Vicky Priyadi	Laki-laki	28	S1	4	4	4	12
Anggun Fitri Diarsy	Perempuan	23	D3	4	5	5	14
Firda C	Perempuan	27	SMA	5	5	5	15
M. Ikhsan Aulia	Laki-laki	21	SMA	4	4	4	12
Akbar Maulana R.	Laki-laki	22	SMA	3	4	4	11
M. Juhri Efendi	Laki-laki	22	SMA	5	5	5	15
Widodo	Laki-laki	42	S1	4	4	4	12
Adam Ridja	Laki-laki	21	SMA	3	5	5	13
Anindya	Perempuan	21	SMK	3	3	3	9
Waris	Laki-laki	44	SMA	2	2	2	6
Anita	Perempuan	40	SMK	5	5	5	15
Firli Auliya Wijaya	Laki-laki	21	SMA	3	2	1	6
Amira Saqina	Perempuan	21	SMA	4	4	3	11
Chairu Ulfia	Perempuan	32	SMA	4	3	3	10
Umni Zakiyah	Perempuan	39	S1	5	5	5	15
Amin	Laki-laki	21	SMA	4	4	4	12
Basri Nur Yahya	Laki-laki	28	SMA	4	5	3	12
Meiwira Prayuda	Laki-laki	21	SMA	3	3	3	9
Ahmad Fauzan N.	Laki-laki	20	SMA	5	5	5	15
Paiman	Laki-laki	52	SMA	5	5	4	14
M. Hendiansyah	Laki-laki	20	SMA	5	4	5	14
Dhifan Afdhalul Ihzan	Laki-laki	23	SMA	5	5	5	15
Ardiansyah	Laki-laki	21	SMA	4	4	3	11
Syamsuni	Laki-laki	60	SMA	5	5	4	14
I Putu Agus Darma	Laki-laki	22	SMA	5	5	5	15

Rifhan Wicaksono	Laki-laki	21	SMA	2	4	2	8
Sutrisno Setariyadi	Laki-laki	37	SMA	5	5	5	15
Candra Isa Prawira	Laki-laki	20	SMA	3	1	3	7
Baptista Atma Yahya	Laki-laki	22	SMA	3	4	3	10
M. Zikri Azima	Laki-laki	20	SMA	4	3	3	10
Misbah	Perempuan	40	S1	4	4	4	12
Armansyah	Laki-laki	21	SMK	5	5	5	15
Rury Wildan Anggoro	Laki-laki	21	SMA	3	3	3	9
Nur Halimah	Perempuan	25	S1	3	3	4	10
Mohamad Daroini	Laki-laki	52	S1	5	5	5	15
Rifka Novi Utami	Perempuan	24	S1	4	3	4	11
Muhammad Anshor	Laki-laki	21	SMA	4	5	5	14
Nur Najmah	Perempuan	39	SMA	4	5	5	14
Nanang Dwi H.	Laki-laki	43	S1	4	4	4	12
tri Aprianda	Laki-laki	20	SMA	5	3	5	13
Geovani Septiadi	Laki-laki	20	SMA	4	4	4	12
Nansi	Laki-laki	46	S1	5	5	5	15
Natasya Devina	Perempuan	22	SMA	5	5	5	15
Aldi Fira ruswana	Laki-laki	23	SMA	4	4	4	12
Syifa al Aqib	Laki-laki	21	SMA	1	4	2	7
Hasmiati	Perempuan	51	S1	3	3	3	9
Paskalis Oktavianus	Laki-laki	21	SMA	3	4	4	11
Ramli	Laki-laki	20	SMA	4	5	3	12
Nuh Lenjau	Laki-laki	50	S1	5	4	5	14
Naila Kharisma	Perempuan	20	SMA	4	3	4	11
Riya Septi Habibah	Perempuan	22	SMK	4	3	4	11
Reza Maulana	Laki-laki	23	SMA	5	2	4	11
Ahmad Dony	Laki-laki	21	SMA	4	4	4	12
Saiful Anwar	Laki-laki	32	S1	5	5	5	15
Ferdy Saputra	Laki-laki	20	SMK	4	3	3	10
Bagus Ari Prasetyo	Laki-laki	27	SMK	3	4	3	10
Sri Sumarsih	Perempuan	58	S1	5	5	4	14
Amalia Utari	Perempuan	24	D4	4	4	3	11
Herda	Perempuan	25	S1	5	5	5	15
Penty Farida	Perempuan	52	S1	4	5	5	14
Nur Janah	Perempuan	32	S1	4	5	4	13
Irma	Perempuan	40	SMA	5	5	5	15
Pradana Noorradi	Laki-laki	30	SMA	5	4	4	13
Tari	Perempuan	40	SMK	2	2	2	6
Wendy Dzulyanur	Laki-laki	20	SMK	5	5	5	15
Mima Maylina	Perempuan	34	SMK	4	4	4	12

Siti Halimah	Perempuan	43	S1	5	5	4	14
Andi Mattingara	Laki-laki	35	SMA	5	5	5	15
Agustia	Perempuan	30	S1	4	4	4	12
Rama Saputra	Laki-laki	31	S1	5	4	3	12
Muh. Ezul Mufair	Laki-laki	20	SMA	3	2	1	6
Riduansyah	Laki-laki	20	SMA	3	3	3	9
Muchamad Fahrur	Laki-laki	22	SMA	4	4	4	12
Maulana Ikhsan	Laki-laki	20	SMA	4	4	4	12
Adri Musrah	Laki-laki	23	S1	3	3	5	11
Ira Choiri	Perempuan	20	SMK	5	5	4	14
Ramli	Laki-laki	54	S1	4	4	4	12
Fainollilah	Perempuan	20	SMK	3	4	4	11
Annisa Fathina	Perempuan	20	SMA	4	4	5	13
Eti Sugiarti	Perempuan	42	S1	5	5	5	15
Suemi	Perempuan	56	SMA	4	4	5	13
Sri Suparti	Perempuan	52	S1	2	2	2	6
Riries Choiru P.	Perempuan	47	S1	4	5	4	13
Wahyuloh	Laki-laki	41	SMA	3	3	5	11
Haidar Silmi Yahya	Laki-laki	20	SMA	5	5	5	15
Sigit Triyanto	Laki-laki	53	S1	3	3	3	9
Husein Adi Dua Putra	Laki-laki	23	SMA	5	5	4	14
Amriansyah	Laki-laki	26	S1	4	5	4	13
Renaldi Panji W.	Laki-laki	21	SMK	4	5	4	13
M. Firdaus Syifa	Laki-laki	20	SMA	4	3	3	10
Atikah Namirah Dewi	Perempuan	19	SMA	4	4	4	12
M. Azhari Normadani	Laki-laki	23	S1	4	4	4	12
Suyanti	Perempuan	37	S1	4	4	3	11
Adryan Risady	Laki-laki	22	SMA	4	4	4	12
Dwirinaldy	Laki-laki	23	SMA	4	3	4	11
Arfan Usman	Laki-laki	26	SMA	5	4	5	14

Lampiran 5.

Tabulasi Data Tarif Pajak (X₃)

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	X3-1	X3-2	X3-3	Total
Hizam Sari	Laki-laki	49	SMP	3	2	4	9
Andi Buma	Laki-Laki	21	SMA	2	3	4	9
Irfail	Laki-Laki	30	SMA	4	4	4	12
Killy	Laki-Laki	32	SMA	5	4	5	14
Guntur	Laki-Laki	39	SMK	2	2	4	8
Agus Haryadi	Laki-Laki	41	S1	4	3	4	11
Marlina	Perempuan	42	SMA	4	5	1	10
Silaturahmi	Perempuan	49	S1	5	5	5	15
Ahmad Rifai	Laki-Laki	21	SMA	2	5	5	12
M. Rifky Imka	Laki-Laki	20	SMA	3	3	4	10
Reza Al-Farisy Aldaz	Laki-Laki	21	SMA	2	3	5	10
Mei Nur Rahman	Laki-Laki	20	SMK	5	3	5	13
Rahmat Naslan	Laki-Laki	28	SMP	3	5	3	11
Eka	Perempuan	21	SMA	4	4	4	12
Rahmah Fitriani	Perempuan	24	SMA	3	3	3	9
Ulfah Rohadatul	Perempuan	23	SMA	3	4	3	10
Farhana Salsabila	Perempuan	22	SMA	4	4	4	12
Tomy	Laki-Laki	25	SMK	5	5	5	15
Hendra Y.	Laki-Laki	42	SMA	4	4	4	12
Mimie	Perempuan	52	SMP	4	4	2	10
Seftiyan Cahya	Laki-Laki	24	SMK	4	4	5	13
Maya	Perempuan	32	SMA	5	5	5	15
Heri Agus Sofyan	Laki-Laki	45	SMK	5	4	4	13
Dani Subekti	Laki-Laki	39	SMA	5	5	4	14
Thomas Febrian T	Laki-Laki	20	SMA	5	5	5	15
Hendra Yuni Irawan	Laki-Laki	49	S1	3	3	2	8
Ridwan Busman	Laki-Laki	35	SMP	3	3	2	8
Adam Puluhulawa	Laki-Laki	65	SMA	5	5	5	15
Ruslan Yeta	Laki-Laki	47	SMA	4	4	5	13
Abdullah Yunus	Laki-Laki	41	SMA	3	5	3	11
Hennyanti	Perempuan	33	D3	5	5	5	15
Rusnita	Perempuan	32	SMP	3	5	3	11
Sama	Laki-Laki	47	SD	5	5	4	14
Ardian Lionardi	Laki-Laki	37	S1	5	5	5	15
Hermansyah	Laki-Laki	36	SMK	5	5	5	15
Daniel Tiwery	Laki-Laki	59	S1	5	5	5	15

Sri Resky Wahyuni	Perempuan	29	SMA	5	5	4	14
Abdurrahman	Laki-Laki	57	SMA	5	5	5	15
Deti Artiana Yahya	Perempuan	48	S1	5	5	5	15
Budiman	Laki-Laki	33	SD	5	5	5	15
Agus Sriyani	Perempuan	31	S1	5	5	5	15
Alam Suaydin	Laki-Laki	39	S1	3	5	3	11
Nur Asiah Sail	Perempuan	42	SD	5	5	5	15
Yambang	Laki-Laki	55	SD	5	5	5	15
Musafir	Laki-Laki	33	S1	5	5	4	14
Fisher Paulina Dhiu	Perempuan	30	S1	5	5	5	15
Amir	Laki-Laki	50	SMP	5	5	4	14
Ririn	Perempuan	28	SMP	3	5	2	10
Halimatus Sa'diah	Perempuan	33	D3	5	5	5	15
Dewi	Perempuan	26	S1	5	5	5	15
Ferdiana Tri Ulandari	Perempuan	32	S1	5	5	5	15
Rida Wati	Perempuan	33	SMA	4	4	5	13
Hendra	Laki-Laki	35	SMA	4	4	5	13
Djuhadi	Laki-Laki	56	S1	4	4	5	13
Bahrul	Laki-Laki	55	SMP	5	3	5	13
Agustini	Perempuan	50	D3	5	5	5	15
Achmad Ribahan	Laki-Laki	31	S1	5	3	5	13
Fitri Aningsih	Perempuan	41	S1	5	5	5	15
Yusriani	Perempuan	45	S1	5	3	5	13
Darnilawati	Perempuan	39	S1	5	5	5	15
Fadli	Laki-Laki	39	S1	5	5	5	15
Amang	Laki-Laki	50	S1	5	5	3	13
Edwin Mulyono	Laki-Laki	57	SMA	5	5	5	15
Adi	Laki-Laki	27	S1	3	5	4	12
Wahyuni	Perempuan	25	SMK	4	5	3	12
Faldi	Laki-Laki	30	S1	5	5	5	15
Murni	Perempuan	38	SMA	3	5	3	11
Fahrul	Laki-Laki	58	S1	5	5	5	15
H. Muliana	Perempuan	40	S1	5	5	3	13
M. Nur T	Laki-Laki	50	SMP	5	5	4	14
Anisa Widiarti N	Perempuan	34	S1	5	5	5	15
Danis Ekaswara	Laki-Laki	43	S1	5	5	3	13
Nur Halizatul Ilmi	Perempuan	22	D3	5	5	3	13
Nurginayatul Fahmi	Perempuan	25	S1	3	5	3	11
Aminah Tajudin	Perempuan	40	S1	5	4	5	14
Musfarida	Perempuan	43	SMP	4	4	5	13
Dahliah	Perempuan	52	SMA	5	4	4	13

Ihsan	Laki-laki	61	SMA	5	4	4	13
Sukardi	Laki-laki	25	S1	3	3	4	10
M. Thoha	Laki-Laki	52	SMA	3	3	5	11
Dewi Ratna Rahimi	Perempuan	21	SMA	5	5	5	15
Dhiyan Nurrahman	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	15
Ari Ahmad	Laki-laki	25	S1	3	3	5	11
Jumri	Laki-Laki	36	SMA	5	5	5	15
Faiz	Laki-laki	25	S1	4	4	5	13
Rafli	Laki-laki	21	SMA	4	5	5	14
Ika Elliyani	Perempuan	36	S1	5	5	5	15
Khairul Anam	Laki-Laki	54	S1	5	5	4	14
Agustina Sari	Perempuan	32	SMA	4	5	5	14
Novianur Rizki	Laki-laki	22	SMA	2	2	2	6
Riska Sahila	Perempuan	21	SMP	5	5	5	15
M. Hanafi Afandi	Laki-Laki	38	S1	5	5	5	15
Ahjar	Perempuan	39	SMA	2	4	4	10
Putri Yana	Perempuan	29	SMA	5	5	5	15
Dahlia Nur	Perempuan	36	S1	3	5	5	13
Luthfi Yusran P	Laki-Laki	32	S1	5	5	5	15
Tri Dewi Sartika	Perempuan	29	SMP	5	5	5	15
Ruqi Fahmi	Laki-laki	20	SMA	4	4	4	12
Muhammad Kasim	Laki-Laki	44	SMP	5	5	5	15
Nur Qumairah Asiah	Perempuan	25	S1	4	5	4	13
Sahrul Ramadhana	Laki-laki	22	SMA	5	4	3	12
Nurul Hikmah	Perempuan	21	SMK	5	3	3	11
Indra Raya	Laki-Laki	33	SMA	5	5	5	15
Nur Afni	Perempuan	41	S1	3	5	4	12
M.agus Kastiyawan	Laki-Laki	36	S1	5	5	5	15
M. NURFAJRI	Laki-Laki	21	SMA	5	5	5	15
Andi Indra Kurniawan	Laki-laki	21	SMA	5	5	4	14
Dimas Hernawan	Laki-laki	20	SMA	4	3	4	11
Nina Karina	Perempuan	47	S1	5	5	5	15
Aspiani	Perempuan	41	SD	5	5	4	14
Muhammad Ubaid	Laki-laki	30	S1	5	5	4	14
M. Wahyu Saputra	Laki-laki	21	SMA	5	5	3	13
Riski Seftiani	Perempuan	27	S1	5	5	5	15
M Adila Saputra	Laki-laki	39	SMA	5	4	4	13
Asniawati	Perempuan	34	SMA	2	2	2	6
Helda Saparina	Perempuan	37	SMA	4	4	5	13
Maryam Arifin	Perempuan	38	S1	5	5	5	15
Adhi Pramono	Laki-laki	45	S1	3	3	5	11

Poppy Yusuf	Perempuan	50	S1	5	2	2	9
Bagus Aryadi M.	Laki-laki	20	SMA	3	3	4	10
Muh Iqbal Hasan	Laki-laki	20	SMA	3	4	5	12
Siti Zuraidah	Perempuan	49	SMA	5	5	5	15
Kiki Rezki Amelia	Perempuan	28	SMP	5	5	5	15
Mia Norma Sari	Perempuan	36	S1	5	5	5	15
Rizky Novandra	Laki-laki	25	S1	4	5	3	12
Marwah	Perempuan	41	SMA	4	4	5	13
Sunarso	Laki-laki	56	S1	5	5	5	15
Pahrudin	Laki-laki	41	S1	5	5	5	15
Udin	Laki-laki	45	SMP	5	4	5	14
Maria Maxima Onny	Perempuan	49	SMP	5	5	5	15
Yanny Rikke P	Perempuan	49	D3	2	2	3	7
Ruhama	Laki-laki	33	S1	5	5	5	15
Pelita Rumaysha	Perempuan	40	SMK	5	5	3	13
Racha Suheib A	Laki-laki	25	S1	3	4	5	12
Nurhafifah	Perempuan	23	SMA	3	3	5	11
Midiaty	Perempuan	40	S1	5	5	5	15
Nur Rachman	Laki-laki	32	SMA	3	3	5	11
Nurjannah	Perempuan	49	SMP	5	5	5	15
Iwan Setiawan	Laki-laki	30	S1	3	3	5	11
Rahmadi Mahyuza	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	15
M. Nur Khaidar	Laki-laki	21	SMA	4	4	4	12
Glent	Laki-laki	20	SMA	5	5	5	15
Sonia Lustira	Perempuan	22	SMA	4	4	5	13
Jumran	Laki-laki	55	S1	5	5	5	15
Novantino	Laki-laki	20	SMP	3	3	3	9
Leli Fitriani	Perempuan	32	S1	4	5	4	13
Suprayogi	Laki-laki	57	S1	5	5	5	15
M. Imam Utama	Laki-laki	21	SMA	5	4	4	13
Supriono	Laki-laki	34	SMA	5	5	5	15
Gusnawati	Perempuan	22	SMA	4	5	4	13
Syatria Dewi	Perempuan	47	S1	5	5	5	15
Mawar, S.Si	Perempuan	40	S1	5	5	5	15
Angga	Laki-laki	29	SMK	5	5	1	11
Zulkifli	Laki-laki	45	S1	5	5	5	15
Indah Syuhada P	Perempuan	21	SMA	3	4	4	11
Warhamni Rahman	Perempuan	24	S1	4	4	4	12
Mayliyani	Perempuan	26	S1	5	5	5	15
Imel Sindy	Perempuan	21	SMA	3	3	5	11
Wawan	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	15

Nugraha Saputra	Laki-laki	27	S1	5	5	5	15
Fahrudin	Laki-laki	53	S1	2	2	2	6
Refi Winda Anjani	Perempuan	21	SMA	5	5	4	14
Desita Putri R	Perempuan	21	SMA	3	4	4	11
Indrawati	Perempuan	23	SMA	3	3	5	11
M. Farras Rayhand	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	15
Nopri Yanti	Perempuan	21	SMA	1	5	5	11
Shakila Jasmine	Perempuan	21	SMA	4	4	4	12
Fenni Faraidhika	Perempuan	21	SMA	4	4	4	12
Yekti Bambang P.	Laki-laki	45	S1	5	5	5	15
Ika Prawita	Perempuan	32	S1	5	5	5	15
Artinah	Perempuan	32	SMA	4	5	4	13
Arbayana	Perempuan	35	SMP	5	5	4	14
Winarti	Perempuan	39	S1	4	4	5	13
Sukiyana	Perempuan	31	SMA	2	5	5	12
Utari Widya Astuti	Perempuan	38	S1	4	4	4	12
Vicky Priyadi	Laki-laki	28	S1	5	5	5	15
Anggun Fitri Diarsy	Perempuan	23	D3	5	5	5	15
Firda C	Perempuan	27	SMA	4	2	4	10
M. Ikhsan Aulia	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	15
Akbar Maulana R.	Laki-laki	22	SMA	4	3	4	11
M. Juhri Efendi	Laki-laki	22	SMA	5	5	5	15
Widodo	Laki-laki	42	S1	5	5	5	15
Adam Ridja	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	15
Anindya	Perempuan	21	SMK	4	4	5	13
Waris	Laki-laki	44	SMA	2	2	1	5
Anita	Perempuan	40	SMK	5	5	5	15
Firli Auliya Wijaya	Laki-laki	21	SMA	1	3	5	9
Amira Saqina	Perempuan	21	SMA	3	4	4	11
Chairu Ulfia	Perempuan	32	SMA	4	4	3	11
Umni Zakiyah	Perempuan	39	S1	5	5	5	15
Amin	Laki-laki	21	SMA	5	4	4	13
Basri Nur Yahya	Laki-laki	28	SMA	3	4	4	11
Meiwira Prayuda	Laki-laki	21	SMA	3	3	3	9
Ahmad Fauzan N.	Laki-laki	20	SMA	5	5	5	15
Paiman	Laki-laki	52	SMA	5	5	4	14
M. Hendiansyah	Laki-laki	20	SMA	5	5	5	15
Dhifan Afdhalul Ihzan	Laki-laki	23	SMA	5	5	5	15
Ardiansyah	Laki-laki	21	SMA	5	5	4	14
Syamsuni	Laki-laki	60	SMA	5	3	5	13
I Putu Agus Darma	Laki-laki	22	SMA	5	5	5	15

Rifhan Wicaksono	Laki-laki	21	SMA	4	4	4	12
Sutrisno Setariyadi	Laki-laki	37	SMA	5	5	5	15
Candra Isa Prawira	Laki-laki	20	SMA	5	5	3	13
Baptista Atma Yahya	Laki-laki	22	SMA	5	5	4	14
M. Zikri Azima	Laki-laki	20	SMA	4	4	3	11
Misbah	Perempuan	40	S1	5	5	5	15
Armansyah	Laki-laki	21	SMK	5	5	5	15
Rury Wildan Anggoro	Laki-laki	21	SMA	4	4	3	11
Nur Halimah	Perempuan	25	S1	5	5	4	14
Mohamad Daroini	Laki-laki	52	S1	5	5	5	15
Rifka Novi Utami	Perempuan	24	S1	5	5	4	14
Muhammad Anshor	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	15
Nur Najmah	Perempuan	39	SMA	5	5	3	13
Nanang Dwi H.	Laki-laki	43	S1	5	5	4	14
tri Aprianda	Laki-laki	20	SMA	5	5	4	14
Geovani Septiadi	Laki-laki	20	SMA	5	5	5	15
Nansi	Laki-laki	46	S1	5	5	5	15
Natasya Devina	Perempuan	22	SMA	5	5	5	15
Aldi Fira ruswana	Laki-laki	23	SMA	4	4	4	12
Syifa al Aqib	Laki-laki	21	SMA	5	5	5	15
Hasmiati	Perempuan	51	S1	3	3	3	9
Paskalis Oktavianus	Laki-laki	21	SMA	3	3	2	8
Ramli	Laki-laki	20	SMA	5	5	5	15
Nuh Lenjau	Laki-laki	50	S1	5	5	5	15
Naila Kharisma	Perempuan	20	SMA	5	5	4	14
Riya Septi Habibah	Perempuan	22	SMK	5	5	5	15
Reza Maulana	Laki-laki	23	SMA	5	5	5	15
Ahmad Dony	Laki-laki	21	SMA	4	4	4	12
Saiful Anwar	Laki-laki	32	S1	3	3	5	11
Ferdy Saputra	Laki-laki	20	SMK	3	3	3	9
Bagus Ari Prasetyo	Laki-laki	27	SMK	3	3	3	9
Sri Sumarsih	Perempuan	58	S1	5	5	5	15
Amalia Utari	Perempuan	24	D4	4	4	4	12
Herda	Perempuan	25	S1	5	5	5	15
Penty Farida	Perempuan	52	S1	5	5	5	15
Nur Janah	Perempuan	32	S1	5	5	5	15
Irma	Perempuan	40	SMA	5	5	5	15
Pradana Noorradi	Laki-laki	30	SMA	5	5	5	15
Tari	Perempuan	40	SMK	2	2	2	6
Wendy Dzulyanur	Laki-laki	20	SMK	5	5	5	15
Mima Maylina	Perempuan	34	SMK	5	5	5	15

Siti Halimah	Perempuan	43	S1	5	5	5	15
Andi Mattingara	Laki-laki	35	SMA	5	5	5	15
Agustia	Perempuan	30	S1	4	4	5	13
Rama Saputra	Laki-laki	31	S1	5	5	4	14
Muh. Ezul Mufair	Laki-laki	20	SMA	4	4	3	11
Riduansyah	Laki-laki	20	SMA	3	5	3	11
Muchamad Fahrur	Laki-laki	22	SMA	5	5	5	15
Maulana Ikhsan	Laki-laki	20	SMA	3	5	3	11
Adri Musrah	Laki-laki	23	S1	2	2	3	7
Ira Choiri	Perempuan	20	SMK	5	5	5	15
Ramli	Laki-laki	54	S1	5	3	5	13
Fainollilah	Perempuan	20	SMK	4	4	4	12
Annisa Fathina	Perempuan	20	SMA	5	5	5	15
Eti Sugiarti	Perempuan	42	S1	5	5	4	14
Suemi	Perempuan	56	SMA	5	5	5	15
Sri Suparti	Perempuan	52	S1	2	2	2	6
Riries Choiru P.	Perempuan	47	S1	5	5	3	13
Wahyuloh	Laki-laki	41	SMA	3	3	5	11
Haidar Silmi Yahya	Laki-laki	20	SMA	5	5	5	15
Sigit Triyanto	Laki-laki	53	S1	2	5	2	9
Husein Adi Dua Putra	Laki-laki	23	SMA	5	5	4	14
Amriansyah	Laki-laki	26	S1	3	5	3	11
Renaldi Panji W.	Laki-laki	21	SMK	5	5	5	15
M. Firdaus Syifa	Laki-laki	20	SMA	3	3	4	10
Atikah Namirah Dewi	Perempuan	19	SMA	4	4	4	12
M. Azhari Normadani	Laki-laki	23	S1	4	4	4	12
Suyanti	Perempuan	37	S1	3	5	3	11
Adryan Risady	Laki-laki	22	SMA	4	4	5	13
Dwirinaldy	Laki-laki	23	SMA	4	4	4	12
Arfan Usman	Laki-laki	26	SMA	5	5	5	15

Lampiran 6. Surat Penelitian

Surat penelitian ke Bapenda Provinsi Kaltim

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**
UNIVERSITAS MULAWARMAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Alamat : Jl. Tanah Grogot No. 1 Gunung Kelua Kode Pos 75119 Samarinda Kalimantan Timur
Telepon : (0541) 738913-738915-78916 Fax: (0541) 738913-738916
Laman : <https://feb.unmul.ac.id>

Nomor : 433 /UN17.1/PL/2021
Lampiran :
Perihal : Penyusunan Skripsi Mahasiswa

Samarinda, 09 Maret 2021

Kepada Yth. : Kepala Bapenda Kaltim

Di
Samarinda

Sehubungan dengan penyusunan skripsi yang merupakan tugas akhir bagi mahasiswa Program Sarjana (S1) maka kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya berkenan menerima mahasiswa kami untuk melaksanakan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin dengan judul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat, Kepuasan Wajib Pajak dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kalimantan Timur

Adapun mahasiswa yang dimaksud adalah :

Nama : Irdan Alamsyah
NIM : 1801035070
Tempat/Tanggal lahir : Samarinda, 22 Desember 1999
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : S1 Akuntansi
Semester : 6 (Enam)
Alamat : Jalan Padaelo Gang Gudang Garam No 43 Rt.5
Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang
No. Telepon : 081251767723

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik



F. Defung, MA., PhD
NIP. 19700329 199903 2 001
Dokumen ini disahkan menggunakan tanda tangan elektronik
Telah terverifikasi pada <http://sivd.feb.unmul.ac.id>

Surat balasan dari Bapenda Provinsi Kaltim

	PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR BADAN PENDAPATAN DAERAH JALAN MAYJEN M.T. HARYONO Telp. 734969, 734972 FACSIMILE 731208 SAMARINDA	Kode Pos 75124
Samarinda, September 2021		
Kepada :		
Nomor : 890/146 /Penda-I/2021	Yth. Kepala UPTD Pelayanan Pajak dan	
Sifat : Biasa	Retribusi Daerah Wil. Samarinda	
Lampiran : -		
Perihal : Penyusunan Skripsi Mahasiswa	di-	SAMARINDA

Memperhatikan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Nomor : 433/UN17.1/PL/2021 tanggal 9 Maret 2021 perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat diatas, dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Bahwa pada prinsipnya kami dapat menyetujui yang bersangkutan Sdr. Irdan Alamsyah NIM. 1801035070 Jurusan Akuntansi untuk melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan Skripsi dengan judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat, Kepuasan Wajib Pajak dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kalimantan Timur".
2. Mengingat fokus penelitian terkait dengan pelayanan Samsat, maka untuk keperluan penelitian Skripsi tersebut diminta bantuan Saudara untuk dapat memberikan data dan informasi yang diperlukan.

Demikian untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya dan atas perhatian diucapkan terima kasih.

a.n. KEPALA BAPENDA PROV. KALTIM
SEKRETARIS,

H. BUDI HARTONO, SE M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19630918 198912 1001

Surat Penelitian Terusan Bapenda Provinsi Kaltim ke UPTD Pelayanan Pajak dan
Retribusi Daerah (UPTD PPRD)

**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PELAYANAN PAJAK DAN
RETRIBUSI DAERAH (UPTD PPRD) SAMARINDA
Jalan KH. Wahid Hasyim, Sempaja, Samarinda 75119 Kalimantan Timur
Telepon (0541) 7777038, 7777039, Faksimile (0541) 7777040

Nomor : 423.4 / 746 / UPTD PPRD
SMD/2021
Lampiran: -
Perihal : Persetujuan Penelitian

Samarinda, 24 September 2021

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mulawarman
Jl. Tanah Grogot No. 01 Gunung Kelua
Di Samarinda 75119

Membalas surat saudara tanggal 9 Maret 2021 Nomor :
433/UN17.1/PL/2021, Perihal Penyusunan Skripsi Mahasiswa, maka kami
menyetujui Mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Irdan Alamsyah
NIM : 1801035070

Untuk Melaksanakan Penelitian di UPTD PPRD Badan Pendapatan
Daerah Wilayah Samarinda.

Demikian surat ini disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya
diucapkan terimakasih.

a.n. Kepala UPTD
Kepala Sub Bagian Tata Usaha,

Hj. Sri Warny, S.Sos
NIP. 196310311986032012

Lampiran 7. Dokumentasi

Dokumentasi pengisian kuesioner

