

**PENGARUH PENERAPAN E-SAMSAT, SANKSI
PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:
Kamilatus Sholikhah
170810241

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH PENERAPAN E-SAMSAT, SANKSI
PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Kamilatus Sholikhah
170810241**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Kamilatus Sholikhah
NPM : 170810241
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH PENERAPAN E-SAMSAT, SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 28 Januari 2021

Yang membuat pernyataan



Kamilatus Sholikhah
170810241

**PENGARUH PENERAPAN E-SAMSAT, SANKSI
PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA BATAM**

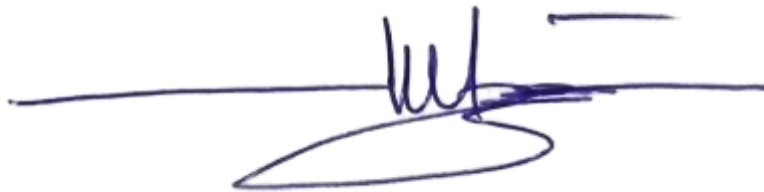
SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Kamilatus Sholikhah
170810241**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 04 Maret 2021

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of loops and a horizontal line, positioned above the name of the supervisor.

**Mortigor Afrizal Purba, S.E.Ak., M.Ak., C.A.
Pembimbing**

ABSTRAK

Jumlah kendaraan bermotor setiap tahun selalu mengalami peningkatan di Kota Batam. Namun peningkatan jumlah kendaraan bermotor tersebut tidak diiringi dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menguji tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam yang merupakan variabel dependen dengan menggunakan beberapa variabel independen seperti Penerapan e-SAMSAT, Sanksi pajak dan Pelayanan Pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Penerapan e-SAMSAT, Sanksi pajak dan Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam baik secara parsial maupun simultan. Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. Berdasarkan data dari BP2RD hingga akhir tercatat bahwa wajib pajak tahun 2019 sebanyak 367.305. Penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk memperoleh jumlah sampel yang akan digunakan. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data primer yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan media kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah uji t dan uji F. Hasil penelitian yang telah dilakukan menyatakan bahwa : (1) Penerapan e-SAMSAT secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. (2) Sanksi pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. (3) Pelayanan pajak secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. (4) Penerapan e-SAMSAT, Sanksi pajak dan Pelayanan Pajak secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

Kata Kunci: Penerapan e-SAMSAT, Sanksi Pajak, Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

The number of motorized vehicles every year has always increased in Batam City. However, the increase in the number of motorized vehicles was not accompanied by an increase in taxpayer compliance. This study examines the compliance level of motor vehicle taxpayers in Batam City which is the dependent variable by using several independent variables such as the application of e-SAMSAT, tax sanctions and tax services. The purpose of this study is to analyze the effect of the application of e-SAMSAT, tax sanctions and tax services on motor vehicle taxpayer compliance in Batam City either partially or simultaneously. The population of this research is motor vehicle taxpayers in Batam City. Based on data from BP2RD until the end, it was noted that the taxpayers in 2019 were 367,305. This study uses the Slovin formula to obtain the number of samples to be used. The number of samples is 100 respondents. The primary data collection method used is a survey method using questionnaire media. The data analysis technique used to answer the hypothesis is the T test and F test. The results of the research that have been conducted state that: (1) The application of e-SAMSAT partially has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance in Batam City. (2) Partially tax sanctions have a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance in Batam City. (3) Partial tax service has no positive effect on motor vehicle taxpayer compliance in Batam City. (4) Simultaneous implementation of e-SAMSAT, tax sanctions and tax services has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance in Batam City.

Keywords: Application of e-SAMSAT, Tax Sanctions, Tax Services, Taxpayer Compliance

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang tidak terhingga atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
3. Bapak Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam;
4. Bapak Mortigor Afrizal Purba, S.E.Ak., M.Ak., C.A selaku Dosen pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
5. Ibu Dian Efriyenti, S.E., M.Ak. selaku Dosen pembimbing akademik pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
7. Ibu Dra. Hj. Reni Yusneli, M. TP selaku kepala BP2RD Provinsi Kepulauan Riau yang mengizinkan penelitian dilakukan di BP2RD.
8. Keluarga terutama orang tua yang senantiasa memberikan bantuan, nasehat dan doa;
9. Sahabat terbaik yang selalu memberikan dukungan dan saling membantu dalam penyelesaian skripsi ini;
10. Semua pihak yang telah membantu, memberikan semangat dan doa kepada penulis, yang tidak dapat penulis sampaikan satu per satu;

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-NYA, Amin.

Batam, 28 Januari 2021



Kamilatus Sholikhah

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR RUMUS	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.6.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Teori Dasar Penelitian.....	12
2.1.1 Theory Task Technology Fit (TTF).....	12
2.1.2 Pengertian Pajak.....	12
2.1.3 Pengertian Pajak kendaraan bermotor (PKB)	13
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
2.1.5 Penerapan E-SAMSAT	16
2.1.5.1 Manfaat e-SAMSAT	18
2.1.5.2 Tata Cara Penggunaan Sistem Aplikasi E-SAMSAT	19
2.1.5.3 Keuntungan penggunaan e-SAMSAT	20
2.1.6 Sanksi Pajak	20
2.1.7 Pelayanan Pajak	22
2.2 Penelitian Terdahulu	25

2.3	Kerangka Pemikiran.....	30
2.4	Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Desain Penelitian	31
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	32
3.2.1	Variabel Dependen.....	36
3.2.2	Variabel Independen	36
3.3	Metode Penelitian	36
3.4	Populasi.....	37
3.5	Sampel.....	37
3.6	Sumber Data.....	38
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.8	Instrumen Penelitian	39
3.9	Teknik Analisis Data.....	44
3.9.1	Statistik Deskriptif	44
3.9.2	Uji Kualitas Data.....	44
3.9.2.1	Uji Validitas	44
3.9.2.2	Reliabilitas	45
3.9.3	Uji Asumsi Klasik.....	45
3.9.4	Analisis Linear Berganda.....	47
3.10	Uji Hipotesis	47
3.10.1	Uji Parsial (Uji T)	47
3.10.2	Uji Simultan (Uji F).....	48
3.10.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	48
3.11	Lokasi Penelitian.....	49
3.12	Jadwal Penelitian	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Deskripsi Data Lokasi Penelitian.....	51
4.2	Deskripsi Data Responden.....	52
4.3	Deskripsi Data Angket.....	55
4.4	Uji Kualitas Data.....	59
4.4.1	Uji Validitas	59
4.4.2	Uji Reliabilitas	60

4.5	Uji Asumsi Klasik.....	61
4.5.1	Uji Normalitas.....	61
4.5.2	Uji Multikolonieritas.....	63
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	64
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda	66
4.7	Uji Hipotesis	68
4.7.1	Uji Parsial (Uji T)	68
4.7.2	Uji Simultan (Uji F).....	72
4.8	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	73
4.9	Pembahasan.....	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		78
5.1	Simpulan	78
5.2	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN.....		x
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		x
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup.....		xxv
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		xxvi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 3.1 Desain Penelitian	32
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia	55
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram	62
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik P-Plot.....	63
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Jumlah Kendaraan, Penerimaan Pajak, dan Denda.....	2
Tabel 1. 2	Data Jumlah Kendaran Bermotor Yang Menggunakan E-SAMSAT ...	4
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3. 1	Operasional Variabel.....	34
Tabel 3. 2	Skor Koesioner.....	40
Tabel 3. 3	Instrumen Variabel X.....	40
Tabel 3. 4	Instrumen Variabel Y.....	43
Tabel 3. 5	Kriteria Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 3. 6	Jadwal Penelitian.....	50
Tabel 4. 1	Hasil Respon Variabel Y Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	55
Tabel 4. 2	Hasil Respon Variabel X1 Penerapan e-SAMSAT.....	56
Tabel 4. 3	Hasil Respon Variabel X2 Sanksi Pajak.....	57
Tabel 4. 4	Hasil Respon Variabel X3 Pelayanan Pajak.....	58
Tabel 4. 5	Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 4. 6	Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4. 7	Tabel Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogrov-smirnov.....	61
Tabel 4. 8	Hasil Uji Multikolonieritas.....	64
Tabel 4. 9	Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas.....	65
Tabel 4. 10	Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	66
Tabel 4. 11	Hasil Uji T.....	69
Tabel 4. 12	Hasil Uji F.....	72
Tabel 4. 13	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	73
Tabel 4. 1	Hasil Respon Variabel Y Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	55
Tabel 4. 2	Hasil Respon Variabel X1 Penerapan e-SAMSAT.....	56
Tabel 4. 3	Hasil Respon Variabel X2 Sanksi Pajak.....	57
Tabel 4. 4	Hasil Respon Variabel X3 Pelayanan Pajak.....	58
Tabel 4. 5	Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 4. 6	Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4. 7	Tabel Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogrov-smirnov.....	61
Tabel 4. 8	Hasil Uji Multikolonieritas.....	64
Tabel 4. 9	Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas.....	65
Tabel 4. 10	Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	66
Tabel 4. 11	Hasil Uji T.....	69
Tabel 4. 12	Hasil Uji F.....	72
Tabel 4. 13	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	73

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Slovin	38
Rumus 3. 2 Regresi Linier Berganda	47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menjalankan pemerintahan dengan baik dan melakukan pembangunan yang merata di seluruh daerah dapat membantu mencapai tujuan utama yaitu kesejahteraan rakyat (Efriyenty, 2019). Pemerintah berusaha untuk mewujudkan negara yang mandiri pada biaya pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan berguna bagi kepentingan bersama”(Waluyo, 2013). Fasilitas pelayanan publik dan pembangunan infrastruktur yang tersedia dan diperuntukkan untuk masyarakat merupakan salah satu dari pemanfaatan sumber penerimaan pajak tersebut untuk membiayainya. Dengan peran sektor perpajakan yang besar bagi pendapatan negara, sehingga pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan menjaga kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya.

Salah satunya yaitu pada pajak kendaraan bermotor yang termasuk pajak daerah. Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib dari orang atau badan kepada negara yang terhutang dan bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Purba, 2018). Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah (Mardiasmo, 2018). Menurut (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28

Tahun 2009) tentang pajak daerah dan retribusi daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan jenis pajak yang kewenangannya berada pada provinsi, dan yang menjadi objek dari pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan berkendaraan bermotor serta subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki Kendaraan bermotor.

Wajib pajak yang patuh dan taat atas peraturan dalam membayar pajak, akan menambah tingkat penerimaan pajak. Dan terlihat pada data yang bersumber dari BP2RD Kepulauan Riau bahwa dari tahun 2017 hingga tahun 2018 penerimaan pajak mengalami kenaikan. Dan dari tahun 2018 hingga tahun 2019 penerimaan pajak mulai menurun. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. 1Data Jumlah Kendaraan, Penerimaan Pajak, dan Denda

No.	Tahun	Jumlah Kendaraan	Penerimaan Pajak	Denda
1.	2017	333.033	275.168.439.825	11.200.422.670
2.	2018	357.976	319.672.449.181	8.475.747.996
3.	2019	367.305	310.412.698.681	13.184.300.000

Sumber:Badan Pengolahan Pajak dan Retrebusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

Dengan data diatas diketahui bahwa penerimaan pajak pada tiga tahun terakhir ini mengalami perubahan kenaikan dan penurunan tiap tahunnya. Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor selalu meningkat setiap tahunnya dan dengan begitu penerimaan pajak seharusnya juga meningkat. Tetapi tabel diatas menunjukkan jumlah kendaraan bermotor dari tahun 2017 hingga tahun 2018 mengalami peningkatan diiringi dengan kenaikan pada penerimaan pajak dari Rp 275.268.439.825 menjadi Rp 319.672.449.181. Namun

dari tahun 2018 hingga tahun 2019 jumlah kendaraan juga meningkat diringi dengan penurunan penerimaan pajak yang kurang signifikan dari Rp 319.672.449.1818 menjadi Rp 310.412.698.681. Pada tabel diatas juga menunjukkan jumlah penerimaan denda yang terkumpul selama tiga tahun berturut-turut selalu meningkat setiap tahunnya.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan peneliti bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam masih tergolong rendah. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2017 hingga tahun 2018 yang signifikan, diiringi dengan kenaikan jumlah kendaraan bermotoryang signifikan. Dan penurunan penerimaan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2018 hingga tahun 2019, diiringi dengan kenaikanjumlah kendaraan bermotoryang signifikan. Dan adanya jumlah penerimaan denda disetiap tahunnya menunjukkan bahwa masih ada wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan sehingga dikenakan denda.

Kepatuhan wajib pajak berhubungan dengan penerimaan pajak, karena dengan adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak juga akan meningkat secara tidak langsung. Jadi kepatuhan wajib pajak merupakan masalah terpenting yang harus di jaga peningkatannya. Dengan adanya penurunan penerimaan pajak juga akan menghambat pembangunan yang akan dilaksanakan. Tetapi masih ada kalangan masyarakat yang belum mengetahui tujuan dan pentingnya membayar pajak bagi negara dan kepentingan bersama. Dan melihat dari data diatas masih banyak kalangan yang menghiraukan

membayar pajak tepat waktu dan lebih memilih untuk dikenakan sanksi atau denda karena melanggar aturan perpajakan.

Untuk lebih mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak tersebut, pemerintah berinovasi dan memanfaatkan teknologi untuk kemudahan bagi masyarakat dalam membayar pajaknya. Dengan mengadakan layanan sistem baru yaitu sistem e-SAMSAT dimana sistem ini dapat digunakan untuk masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak yang lebih praktis dan mudah, karena sistem ini diakses secara online melalui *smartphone* yang mana sudah hampir semua kalangan masyarakat memilikinya dan melakukan pembayaran melalui *M-Banking* atau ATM Bank yang telah ditentukan. Pengembangan inovasi ini terus ditingkatkan oleh pemerintah dan semakin diminati oleh wajib pajak terutama bagi wajib pajak yang memiliki kesibukan dan tidak memiliki waktu cukup untuk membayar pajaknya. Dapat dilihat dari data berikut.

Tabel 1. 2Data Jumlah Kendaraan Bermotor Yang Menggunakan E-SAMSAT

Tahun	Jumlah Kendaraan	Penerimaan Pajak	Denda
2017	5	4.758.100	435.800
2018	31	31.087.100	661.600
2019	236	221.743.900	9.235.900

Sumber: Badan Pengolahan Pajak dan Retrebusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau

Data diatas menunjukkan bahwa wajib pajak yang menggunakan sistem e-SAMSAT dalam membayarkan pajaknya, setiap tahun mengalami peningkatan secara tidak signifikan dibanding dengan jumlah kendaraan bermotor di Kota Batam. Dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 hanya terdapat 5 kendaraan yang

menerapkan sistem e-SAMSAT, dengan jumlah penerimaan pajak sebesar Rp 4.758.100. Dan pada tahun 2018 mengalami kenaikan yaitu terdapat 31 kendaraan bermotor yang menerapkan sistem e-SAMSAT, dengan jumlah penerimaan pajak sebesar Rp 31.087.100. Dan pada tahun 2019 mengalami peningkatan kembali terdapat 236 kendaraan bermotor yang menerapkan sistem e-SAMSAT, dengan jumlah penerimaan pajak sebesar Rp 221.743.900. Dapat dilihat juga pada data di atas bahwa masih terdapat penerimaan denda walaupun menggunakan sistem e-SAMSAT.

Sanksi pajak yang berlaku dan diterapkan diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memberi sanksi pada wajib pajak yang melanggar dan tidak melaksanakan kewajiban pajaknya. Pemberian sanksi yang dimaksud adalah sanksi dalam bentuk sanksi administrasi, denda, atau sanksi pidana (Efriyenty, 2019). Dengan adanya sanksi pajak dapat membantu untuk menegakkan hukum dalam mewujudkan ketertiban dalam membayar kewajiban membayar pajak dan meningkatkan pendapatan negara untuk kepentingan bersama. Menurut (Mardiasmo, 2018) menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan. Melihat data pada tabel 1.1 dan tabel 1.2 terlihat masih banyak masyarakat yang terkena sanksi berupa denda, yang menandakan masih banyak kalangan yang tidak mematuhi peraturan perpajakan.

Pelayanan pajak yang beragam juga diharapkan mampu membantu mempermudah masyarakat dalam memenuhi dan melaksanakan kewajiban pajaknya. Pelayanan pajak merupakan pelayanan publik yang diberikan kepada wajib pajak guna membantu mempermudah proses dalam memenuhi kewajiban, baik sikap, perilaku, maupun jasa yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi tujuan pelayanan pajak, juga diharapkan dapat memotivasi wajib pajak supaya selalu patuh terhadap kewajibannya atas pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan pajak inilah yang harus terus ditingkatkan guna berharap akan berdampak pada wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan, dengan begitu akan mampu membantu meningkatkan penerimaan pajak.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka perlu dilakukan penelitian mengenai beberapa faktor yang diduga mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. Variabel yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini adalah penerapan e-SAMSAT, sanksi pajak dan pelayanan pajak. Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sudah banyak dilakukan. Beberapa penelitian tersebut sama menunjukkan bahwa meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sangatlah penting. Tetapi pada penelitian-penelitian terdahulu terdapat banyak perbedaan pada hasil penelitian.

Penelitian Mortigor Afrizal Purba (2017) dari hasil penelitiannya variabel Sanksi Pajak pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dian Efriyenti (2019) hasil penelitiannya bahwa variabel sanksi perpajakan dan

pemahaman wajib pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Septiani Ria Yunita, Putu Sukma Kurniawan, I Putu Gede Diatmika (2017) menyatakan hasil penelitiannya bahwa variabel akuntabilitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Gusti Ayu Mas Rosita Dewi, Kadek Wulandari Laksmi P (2019) menyatakan bahwa Variabel Penerapan e-SAMSAT dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan penelitian Dewi Kusuma Wardani, Rumiyaun (2017) menyatakan bahwa variabel sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak tetapi variabel sanksi dan pelayanan pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hartanti, Rr Karina Alviani, Ratiyah (2020) menyatakan dalam hasil penelitiannya bahwa penerapan e-SAMSAT berpengaruh positif secara persial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Nila Sari Agustin, Rizki Eka Putra (2019) menyatakan dalam penelitiannya bahwa variabel sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Dengan adanya penelitian terdahulu mengenai kepatuhan wajib pajak, maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak yang berjudul **“Pengaruh Penerapan E-SAMSAT, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang masih tergolong rendah.
2. Penerapan sistem e-SAMSAT masih belum optimal
3. Pengenaan sanksi pajak yang diberlakukan belum efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah maka penelitian ini dibatasi pada:

1. Penelitian ini meneliti dan menganalisis pengaruh variabel penerapan e-SAMSAT, sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
2. Periode yang diteliti adalah pada tahun 2017, 2018 dan 2019.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang sudah ditentukan, maka dapat dirumuskan masalah penelitiannya sebagai berikut :

1. Apakah penerapan e-SAMSAT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam?

3. Apakah pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam?
4. Apakah penerapan e-SAMSAT, sanksi pajak dan pelayanan pajak secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, terdapat tujuan penelitian yaitu:

1. Mengetahui pengaruh penerapan e-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
2. Mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
3. Mengetahui pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
4. Mengetahui pengaruh e-SAMSAT, sanksi pajak dan pelayanan pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan mampu bermanfaat bagi semua pembaca antara lain:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini terdapat manfaat teoritis yaitu:

1. Bagi mahasiswa

Dapat menjadi acuan penelitian berikutnya yang berkaitan dengan pengaruh penerapan e-SAMSAT, sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Juga dapat digunakan untuk pembandingan bagi penelitian selanjutnya

2. Bagi masyarakat

Agar berguna supaya masyarakat mengetahui lebih tentang kepatuhan wajib pajak dan mengetahui lebih tentang penerapan e-SAMSAT, sanksi pajak, dan pelayanan pajak yang sesungguhnya.

3. Bagi peneliti

Memperluas wawasan mengenai pajak kendaraan bermotor dan pengaruh penerapan e-SAMSAT, sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini juga memiliki beberapa manfaat praktis yaitu:

1. Bagi Badan Pengelolaan Pajak dan Retrebusi Daerah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak..

2. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan dan pentingnya pajak kendaraan bermotor, sehingga diharapkan wajib pajak dapat lebih patuh atas kewajiban pajak kendaraan bermotornya.

3. **Bagi Universitas Putera Batam**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan memakai variabel yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar Penelitian

2.1.1 Theory Task Technology Fit (TTF)

Theory Task Technology Fit (TTF) dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson. Goodhue dan Thompson mengemukakan bahwa TTF menjelaskan sejauh mana teknologi berperan membantu individu untuk mengerjakan tugasnya, atau lebih spesifiknya TTF adalah hubungan antara kebutuhan, kemampuan individu dan fungsionalitas teknologi. Teknologi merupakan alat individu untuk menyelesaikan tugas mereka (Goodhue & Thompson, 1995).

2.1.2 Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran wajib rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung didapat, ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum dan membiayai rumah tangga negara yang mana bermanfaat bagi masyarakat luas.(Mardiasmo, 2018) Menurut pemungutannya pajak dibagi menjadi dua golongan yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak kendaraan bermotor tergolong pajak daerah. Pajak daerah sendiri merupakan pajak yang di pungut oleh pemerintah daerah serta penagihannya dilakukan oleh petugas pajak yang ditugasi mengelola pajak-pajak daerah serta dapat digunakan untuk membiayai rumah tangga pemerintah daerah dan pembangunan daerah (Agoes & Trisnawati, 2019).

Berdasarkan (Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, 2011)“Pajak Daerah yang selanjutnya disebut pajak adalah kontribusi wajib pajak daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

2.1.3 Pengertian Pajak kendaraan bermotor (PKB)

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu dari penerimaan pajak yang dapat mempengaruhi tingginya pendapatan daerah. Oleh karena itu perlu adanya penerimaan pajak kendaraan bermotor yang lebih optimal, yaitu dengan berupaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak atas kewajiban pajak kendaraan bermotor. Menurut (UU No. 28 Tahun 2009 Pasal 4 Aturan Hukum Pajak Kedaraan Bermotor (PKB), 2009) Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang bersifat objektif, bergantung pada objek yang dikenakan pajak yang berada dalam kepemilikan atau penguasaan wajib pajak. Subjek pajak kendaraan bermotor ialah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Dan wajib pajak kendaraan bermotor ialah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.

Kendaraan bermotor yang termasuk adalah berdasarkan (UU No. 28 Tahun 2009 Pasal 3 Ayat 1 Dan 2 Aturan Hukum Pajak Kedaraan Bermotor (PKB), 2009), objek pajak kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor beroda

beserta gandengannya yang dioperasikan di semua jenis darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5(Lima Gross Tonnage) sampai dengan GT 7 (Tujuh Gross Tonnage). Dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah:

- a. Kereta api
- b. Kendaraan bermotor yang digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara
- c. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan ataudikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah
- d. Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam peraturan daerah.

Tarif pajak kendaraan bermotor ditetapkan sebagai berikut:

- a. Tarif pajak kendaraan bermotor pribadi:
 - 1.) Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama paling sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen)(UU No. 28 Tahun 2009 Pasal 6 Aturan Hukum Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), 2009)
 - 2.) Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% (dua persen) dan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen)(UU No. 28 Tahun 2009 Pasal 6 Aturan Hukum Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), 2009).

b. Tarif pajak kendaraan bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga social, pemerintah/TNI/POLRI, pemerintah daerah dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan peraturan daerah, ditetapkan paling rendah sebesar 0.5% (nol koma lima persen) dan paling tinggi sebesar 1% (satu persen)

Pajak kendaraan bermotor yang terhutang dipungut di wilayah daerah tempat kendaraan bermotor didaftarkan menurut (UU No. 28 Tahun 2009 Pasal 7 Aturan Hukum Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), 2009).

Hasil penerimaan pajak kendaraan bermotor paling sedikit 10% (sepuluh persen), termasuk yang dibagi hasil kepada kabupaten/kota, dialokasikan untuk pembangunan dan atau pemeliharaan jalan serta peningkatan modal dan sarana transportasi umum menurut (UU No. 28 Tahun 2009 Pasal 8 Aturan Hukum Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), 2009)

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak yang patuh dalam melaksanakan hak dan kewajiban dalam membayar pajaknya, dengan mematuhi peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku dan tidak melanggarnya. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya perlu ditingkatkan demi tercapainya target penerimaan pajak yang diinginkan (Elfa Ruky et al., 2018). Menurut (Wardani & Rumiya, 2017) kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memenuhi kewajiban wajib pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku,

membayar pajaknya tepat pada waktunya, wajib pajak memenuhi persyaratan untuk membayar pajaknya dan wajib pajak mengetahui jatuh tempo pembayaran.

Kepatuhan wajib pajak juga merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak mengetahui, taat dan patuh atas hukum dan undang-undang mengenai kewajiban perpajakan. dengan begitu ketaatan yang dimaksud yaitu wajib pajak mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan melaksanakan kewajiban dalam membayar pajaknya (Gustaviana, 2020). Menurut (Supriyati, 2011) kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai tingkah laku wajib pajak yang membayar tepat waktu atas kewajiban pajaknya tanpa ada tindakan pemaksaan.

Ada dua jenis kepatuhan yaitu:

a. Kepatuhan formal, yaitu keadaan dimana wajib pajak mematuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam perundang-undangan perpajakan. seperti membayar pajak tepat waktu sehingga tidak terkena sanksi keterlambatan berupa denda.

b. Kepatuhan material, yaitu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan seperti wajib pajak membayar pajak sesuai dengan perhitungan yang sudah ditetapkan.

2.1.5 Penerapan E-SAMSAT

E-SAMSAT (*Electronic SAMSAT*) merupakan alat untuk memproses pembayaran pajak yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja sesuai dengan tempat pembayaran yang sudah tertera dan dapat dipilih salah satu juga batas

tanggal masa berlaku pajak kendaraan bermotor (Dewi & P, 2019). Dengan menggunakan sistem e-SAMSAT, proses pembayaran pajak kendaraan bermotor semakin mudah karena wajib pajak tidak perlu mendatangi kantor SAMSAT sehingga dapat mempermudah dan menghemat waktu juga biaya (Winasari, 2020a). Penerapan e-SAMSAT dapat memberikan manfaat untuk pemerintah daerah karena dapat membantu menyediakan data yang lebih valid dan tepat waktu mengenai penerimaan pajak kendaraan bermotor. (Winasari, 2020a). Dengan sistem baru ini juga diharapkan mampu meningkatkan pendapatan pajak dan lebih beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang dapat mempermudah seluruh aktivitas, dengan membayar menggunakan *non* tunai yang lebih aman dan praktis daripada menggunakan cash atau uang tunai.

E-SAMSAT merupakan sistem untuk proses pembayaran pajak kendaraan bermotor yang bersifat *online*. Pengguna e-SAMSAT diperkirakan akan terus meningkat. Inovasi ini semakin diminati oleh wajib pajak, karena penggunaannya yang sangat mudah, cepat dan praktis serta dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Wajib pajak tidak perlu menghitung berapa jumlah pajak yang harus dibayarkan karena pemungutan pajak kendaraan bermotor menggunakan *Official Assessment System*, yaitu sistem dalam pemungutan pajak memberikan wewenang kepada pemerintah untuk menentukan jumlah besarnya pajak terhutang wajib pajak (Dewi & P, 2019).

E-SAMSAT KEPRI atau elektronik SAMSAT KEPRI yang digunakan di Kota Batam merupakan layanan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, dimana pembayaran dapat dilakukan melalui *e-Banking* atau ATM Bank yang

sudah ditentukan seperti ATM Bank Riau Kepri, Bank BNI, dan Bank BJB. Dan sistem aplikasi didapat dengan mengunduh sistem aplikasinya terlebih dahulu. Dalam sistem ini juga tersedia layanan untuk mengetahui mengenai informasi pajak kendaraan dan NJKB(Nilai Jual Kendaraan Bermotor). Dengan kemudahan layanan untuk proses pembayaran, diharapkan dapat menekan tingkat tunggakan pajak yang terkadang disebabkan oleh keterbatasan waktu wajib pajak. Dengan adanya tingkat tunggakan yang berkurang maka akan menambah tingkat penerimaan pajak.

Dengan diterapkannya sistem aplikasi e-SAMSAT diharapkan dapat menambah tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayarkan kewajiban pajaknya. Karena dengan memanfaatkan teknologi dan merasakan kepuasan maka akan membantu wajib pajak untuk lebih mudah dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Hal ini didukung oleh teori Task Technology Fit (TTF) yang dikembangkan oleh (Goodhue & Thompson, 1995) bahwa TTF menjelaskan sejauh mana teknologi membantu individu dalam mengerjakan tugasnya, atau lebih spesifiknya TTF adalah hubungan antara kebutuhan tugas, kemamouan individu dan fungsional teknologi.

2.1.5.1 Manfaat e-SAMSAT

Adanya sistem e-SAMSAT dapat bermanfaat bagi banyak pihak antara lain:

1) Bagi petugas pajak:

Sistem e-SAMSAT dapat menyajikan data lebih valid dan terbaru, sehingga dapat dilihat antara realisasi dan penerimaan pajak.

2) Bagi Wajib Pajak:

Sistem e-SAMSAT membantu wajib pajak untuk lebih mudah dalam proses pembayaran pajak, dapat dilakukan kapan pun dan dimana pun, tanpa harus mengantre. Wajib pajak juga lebih merasa aman karena pembayarannya yang dapat dilakukan secara non tunai. Dan juga wajib pajak dapat mengikuti perkembangan zaman dengan memanfaatkan teknologi.

2.1.5.2 Tata Cara Penggunaan Sistem Aplikasi E-SAMSAT

Menurut Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Tata cara dalam penggunaan sistem aplikasi e-SAMSAT ialah sebagai berikut :

- 1) Mengunduh aplikasi
- 2) Membuka aplikasi
- 3) Pilih menu pembayaran
- 4) Masukkan nomor polisi
- 5) Informasi tagihan tersaji
- 6) Tekan YA untuk melanjutkan
- 7) Masukkan 6 digit terakhir nomor rangka
- 8) Muncul kode bayar
- 9) Pembayaran bisa dilakukan melalui ATM, M-Banking atau teller sesuai pilihan pada aplikasi e-SAMSAT. Kemudian pengambilan SKPD dengan

membawa bukti pembayaran dan membawa STNK asli ke kantor pelayanan SAMSAT.

2.1.5.3 Keuntungan penggunaan e-SAMSAT

Ada beberapa keuntungan dengan diterapkannya sistem aplikasi e-SAMSAT ini antara alain:

1. Dengan sistem aplikasi e-SAMSAT ini proses pembayaran pajak menjadi lebih cepat dan dapat di lakukan dimana saja.
2. Proses pembayaran yang lebih mudah hanya dengan mengakses aplikasi, memilih metode pembayaran, lalu memasukkan nomor polisi dan nomor rangka, kemudian akan mendapatkan kode bayar.
3. Dapat mengurangi penggunaan kertas, karena dalam proses pembayaran tidak lagi membutuhkan fotocopy STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dan KTP(Kartu Tanda Penduduk).
4. Memperoleh tingkat keamanan yang lebih baik karena pembayaran yang dilakukan secara dengan non tunai.
5. Dapat mengurangi keterlambatan wajib pajak dalam membayar pajak.
6. Dapat mengecek dan mengetahui informasi tentang NJKB (Nilai Jual Kendaraan Bermotor).

2.1.6 Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan undang-undang perpajakan atau norma perpajakan akan dituruti, ditaati dan dipatuhi atau bisa dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib

pajak tidak melanggar norma atau aturan perpajakan (Mardiasmo, 2011). Sanksi pajak yang akan diterima oleh wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Jati2, 2013). Pada dasarnya sanksi pajak diberlakukan bertujuan hanya untuk menjaga wajib pajak untuk selalu patuh akan kewajibannya dalam membayar pajak. Oleh karena itu setiap wajib pajak harus mengetahui dan memahami adanya sanksi untuk pelanggaran wajib pajak terhadap peraturan pajak. (Winasari, 2020). Sanksi pajak juga beragam dapat berupa sanksi administrasi, sanksi bunga dan sanksi pidana (Savitri & Musfialdy, 2016). Menurut (Purwono, 2010) berdasarkan jenisnya, sanksi di bidang perpajakan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori antara lain yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian terhadap negara, khususnya yang berupa denda administrasi, bunga dan kenaikan (Mardiasmo, 2018). Sanksi administrasi ditekankan kepada pelanggar-pelanggar administrasi pajak yang tidak mengarah pada tindak pidana (Purwono, 2010). Sanksi pidana merupakan upaya terakhir dari pemerintah agar norma perpajakan benar-benar dipatuhi. Sanksi pidana diberlakukan ketika muncul tindak pidana yaitu dengan melakukan tindakan yang mengandung unsur kesengajaan atau kelalaian atau pengabaian (Purwono, 2010). Menurut (Mardiasmo, 2018) sanksi pidana ialah alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada tiga macam sanksi pidana yaitu pidana, kurungan, dan penjara.

Terlaksananya penegakan hukumpajak secara tegas, adil dan teratur akan mampu membantu menciptakan peningkatan pada kepatuhan wajib pajak, dan akan bermuara pada peningkatan penerimaan pajak juga(Yunita et al., 2017). Oleh karena itu, wajib pajak harus tetap melaksanakan kewajibannya dengan tepat waktu walaupun kepatuhannya tidak diberikan penghargaan, tetapi dengan kepatuhan bersama akan menimbulkan kesejahteraan bagi bersama seperti tujuan adanya pajak. Wajib pajak yang dengan sengaja tidak memenuhi kewajiban pajaknya maka akan diberikan sanksi yang sesuai(Wahyu Cahyadi & Jati, 2016). Menurut (Winasari, 2020) sanksi pajak kendaraan bermotor diatur dalam UU No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam pemungutan Pajak kendaraan bermotordikenal ada dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi berupa kenaikan dan sanksi administrasi berupa bunga dan sanksi administrasi dapat diberikan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran atas kewajiban yang telah ditentukan dalam undang-undang umum perpajakan.

2.1.7 Pelayanan Pajak

Pelayanan pajak merupakan jasa yang dilakukan oleh petugas atau pegawai untuk melayani dan membantu wajib pajak dalam proses dan pembayaran pajak dengan beberapa fasilitas layanan yang diberikan untuk membantu wajib pajak lebih mudah. Oleh karena itu kualitas dari pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan dan pandangan yang baik dari wajib pajak dengan begitu akan mampu membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan pelayanan petugas pajak yang baik, komparatif, jujur, selalu menegakkan hukum aturan perpajakan, tidak mempersulit wajib pajak, dan terutama tidak

mengecewakan wajib pajak maka diharapkan mampu mengatasi masalah kepuhan wajib pajak (Purba, 2018). Peningkatan pada kualitas pelayanan akan menghasilkan tingkat kepuasan pelayanan yang mana dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang sudah diterapkan oleh wajib pajak dengan jenis pelayanan yang diharapkan wajib pajak. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan (Agustin & Putra, 2019). Tetapi jika pelayanan yang di dapatkan melebihi yang diharapkan oleh wajib pajak maka pelayanan dapat disebut menjadi pelayanan yang berkualitas dan sangat memuaskan.

Ada beberapa layanan yang diberikan oleh BP2RD untuk memudahkan wajib pajak dalam proses membayar pajak antara lain:

1. Kantor SAMSAT
2. Drive Thru samsat Batam Centre
3. Samsat Corner
4. Samsat Keliling
5. Samsat Bergerak
6. Samsat Antar Pulau
7. E-Samsat
8. UPT-PPD (Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah)

Kantor SAMSAT adalah kantor yang disediakan oleh BP2RD sebagai tempat wajib pajak untuk melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dibantu oleh petugas pajak. Drive Thru adalah salah satu dari pelayanan pajak untuk melakukan pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor

Kendaraan), pelunasan pajak tahunan, dan pembayaran SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas) dimana tempatnya berada di luar gedung kantor SAMSAT, dan memungkinkan wajib pajak melakukan proses transaksinya tanpa turun dari kendaraan yang dinaikinya (Hartanti et al., 2020). SAMSAT *Corner* merupakan salah satu pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yang beroutlet di beberapa lokasi seperti di pusat pembelanjaan atau pusat kegiatan masyarakat. SAMSAT Keliling merupakan salah satu pelayanan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan di beberapa mobil yang sudah disediakan yang berlokasi di pelosok perkotaan dengan disertai jadwal kelilingnya.

SAMSAT bergerak merupakan layanan unggulan yaitu dengan cara terjun langsung untuk memberikan pelayanan pada masyarakat atau wajib pajak dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. SAMSAT antar pulau merupakan inovasi terbaru yaitu dengan cara terjun langsung ke pulau-pulau untuk memberikan pelayanan pada masyarakat atau wajib pajak demi meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). E-SAMSAT merupakan sistem pembayaran pajak yang dilakukan secara elektronik dan juga dengan sistem ini dapat mengetahui informasi pajak kendaraan bermotor dan NJKB (Nilai Jual Kendaraan Bermotor). UPT-PPD atau Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah yang berkantor dan tersebar di berbagai daerah di provinsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan adanya fasilitas pelayanan yang beragam, representative, baik dan nyaman. Maka adanya beberapa pelayanan ini dapat memberikan kesempatan

kepada Pemilik kendaraan untuk memilih jenis pelayanan yang lebih efektif dan efisien (Hartanti et al., 2020). Pelayanan pajak tidak hanya beberapa layanan dan fasilitas yang diberikan saja, tetapi juga termasuk sikap petugas pajak dalam pelayanan. Dengan adanya kualitas pelayanan petugas yang baik, cepat, tegas, tanggap maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak merasa nyaman, cepat, mudah dan merasa diayomi saat melakukan kewajibannya dan terutama masyarakat atau wajib pajak tidak mengantreanya terlalu lama (Dewi & P, 2019).

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Tahun Peneliti	Judul	Hasil
1.	Dian Efriyenti (2019)	“Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam”	Variabel sanksi perpajakan dan pemahaman wajib pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam
2.	Mortigor Afrizal Purba (2017)	“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam”	Variable Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. variabel Pelayanan fiskus pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan

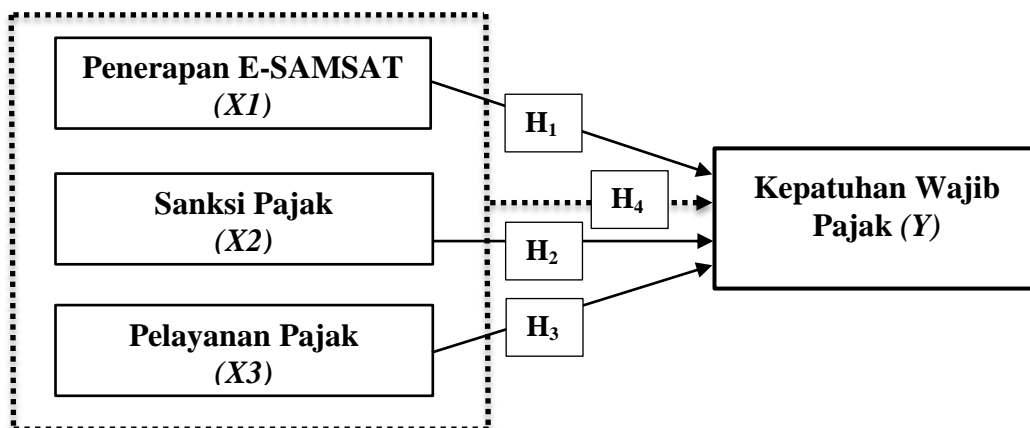
			formal wajib pajak. variabel Penyuluhan wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. variabel Sanksi Pajak pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak.
3.	Dian Lestari Siregar (2018)	“Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam”	Variabel akuntabilitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Variable sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4.	Hartanti, Rr Karina Alviani,Ratiah (2020)	“Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur”	secara parsial variabel Samsat Drive Thru mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor, sedangkan secara parsial variabel Samsat Keliling dan E-Samsat tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap pajak kendaraan bermotor. Sedangkan secara simultan ketiga variabel Samsat Keliling, Samsat Drive Thru dan E-Samsat mempunyai

			pengaruh signifikan terhadap pajak kendaraan bermotor.
5.	Septiani Ria Yunita, Putu Sukma Kurniawan, I Putu Gede Diatmika (2017)	“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Bea Balik Nama, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Wilayah Kabupaten Banyuwangi”	variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, bea balik nama, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
6.	Nuraini Elfa Ruky, Wirmie Eka Putra, Fitri Mansur (2018)	“Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi)”	Variabel pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
7.	I Made Wahyu Cahyadi, I Ketut Jati (2016)	“Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”	Variabel kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak PKB.
8.	Gusti Ayu Mas Rosita Dewi, Kadek Wulandari Laksmi P (2019)	“Efektifitas E-SAMSAT, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”	Variabel Penerapan e-Samsat dan Pajak Progresif serta kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan

			bermotor.
9.	Dewi Kusuma Wardani, Rumiyatun (2017)	“Pengaruh Pengetahuan wajib pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem SAMSAT Drive THRU Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB roda empat di samsat Drive Thru Bantul)”	Pada variabel pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pada variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel sanksi pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pada variabel sistem samsat drive thru berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan pada variabel variabel pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan sistem samsat drive thru secara simultan berpengaruh positive terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
10.	Nila Sari Agustin, Rizki Eka Putra (2019)	“Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak	Variabel Kesadaran Masyarakat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

		Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Kota Batam”	Variabel Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
11.	Andreas, Enni Savitri (2015)	“The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance With Taxpayers Awareness as Mediating Variables”	variables tax socialization , tax knowledge and service quality have an effect on tax awareness. variables the NPWP benefit has no effect on tax awareness. variables Tax socialization, tax knowledge affect tax compliance. variables NPWP benefit and service quality do not affect tax compliance. tax awareness variable has an effect on tax compliance.
12.	Erni Savitri, Musfialdy (2015)	“The Effect Of Tax Payer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at Tax Payer Compliance With Service Quality as Mediating Variable ”	Variable service quality has a full mediating role in relationship between taxpayer awereness, tax penalties, compliance cost and tax payer compliance. Variable conservely sevice quality has no mediating role in the relationship beetween tax socialization and taxpayer compliance

2.3 Kerangka Pemikiran



Keterangan :

Secara simultan \dashrightarrow

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Sumber : Penulis (2020)

2.4 Hipotesis

Dapat dilihat pada gambar kerangka pemikiran diatas maka dapat diketahui hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

H₁: Terdapat pengaruh positif antara penerapan e-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H₂: Terdapat pengaruh positif antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H₃: Terdapat pengaruh positif antara pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H₄ : Terdapat pengaruh positif antara penerapan e-SAMSAT, sanksi pajak dan pelayanan pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

BAB III

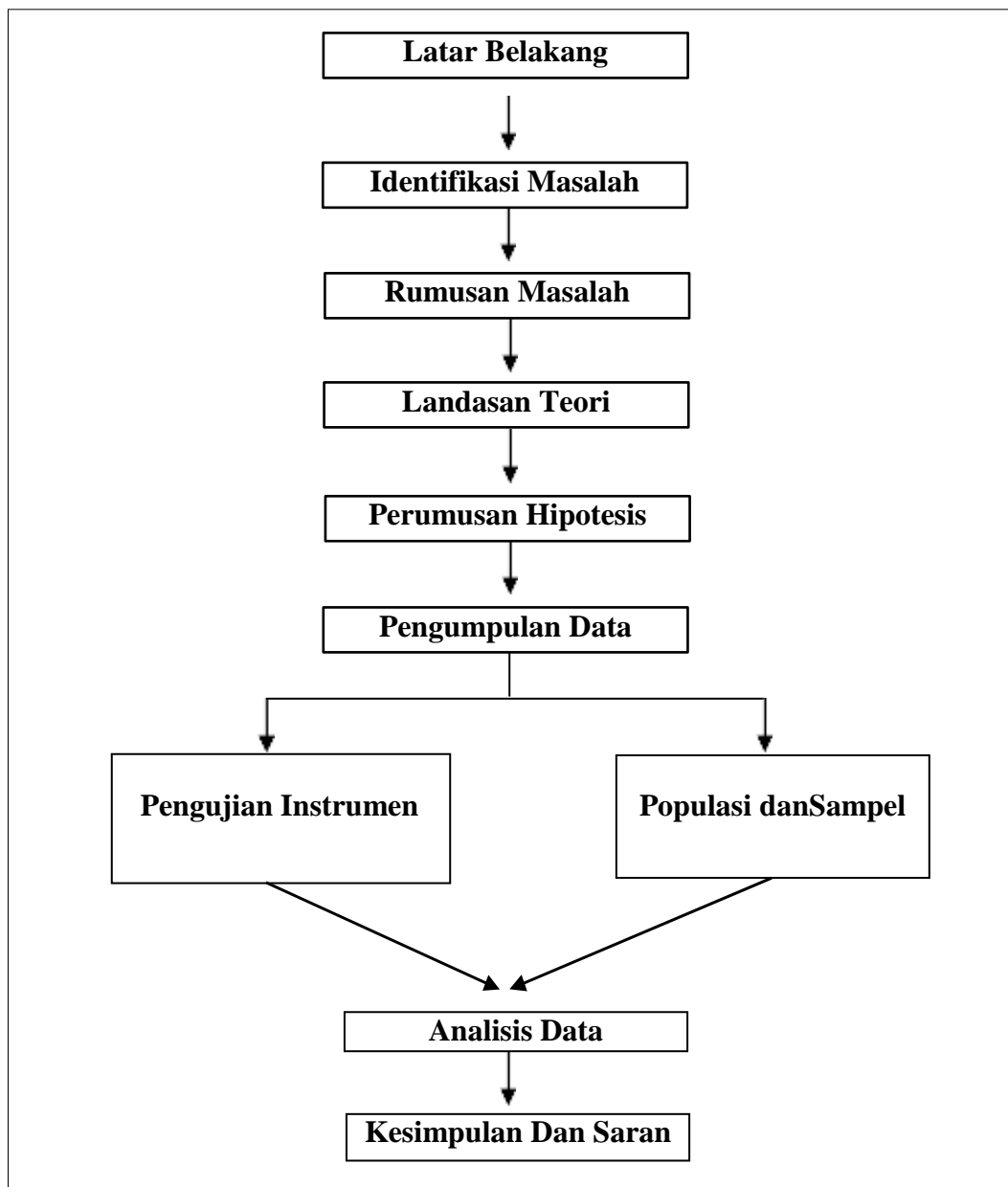
METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain ialah suatu kerangka atau rancangan yang menunjukkan bagaimana suatu penelitian dilakukan, mengenai urutannya juga metode-metode yang digunakannya, juga meliputi teknik dan prosedur yang digunakan dalam penelitian. Menghasilkan suatu penelitian yang baik adalah tujuan dilakukannya desain penelitian. Ada beberapa struktur dalam desain penelitian yang bisa membantu peneliti untuk mendapatkan jawaban dari pertanyaan riset secara objektif, valid dan akurat (Chandrarini, 2017).

Melalui desain penelitian kita bisa melihat sejauh mana corak dari variabel terikat yang dipengaruhi oleh beberapa variabel tidak terikat dan dapat juga mengurangi corak di variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak termasuk dalam desain penelitian (Chandrarini, 2017). Bentuk Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, Tujuan dari penelitian adalah untuk melihat pengaruh penerapan e-samsat, sanksi pajak, dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor .

Berikut adalah gambaran desain penelitian yang didasarkan dengan alur yang dibuat oleh penulis:



Gambar 3. 1 Desain Penelitian

Sumber: Penulis 2020

3.2 Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel menjelaskan dimensi (jika ada) dan indikator-indikator dari setiap variabel penelitian”. Menurut (Sugiyono, 2012) “Variabel penelitian

adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Menurut (Chandrarini, 2017) berpendapat bahwa dengan adanya operasional variabel maka diketahui bagaimana kaidah dalam menilai dan mengukur variabel. Adapun beberapa variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Kepatuhan Wajib pajak (Y)

Adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi hak dan kewajibannya perpajakannya baik segi formal maupun material.

b) Penerapan E-Samsat (X1)

Adalah penggunaan sistem alternatif pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak secara elektronik atau online.

c) Sanksi pajak (X2)

Adalah suatu jaminan atau pencegahan (preventif) agar peraturan perpajakan yang sudah diatur dapat ditaati dan tidak dilanggar oleh wajib pajak. (Mardiasmo, 2011) Dengan begitu sanksi dapat menjadi alat untuk mencegah dan mengurangi pelanggaran wajib pajak terhadap ketentuan dan aturan pajak yang sudah berlaku.

d) Pelayanan pajak (X3)

Adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak yang mampu membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang baik yaitu dengan memberi kemudahan terhadap wajib

pajak, melayani dengan baik, ramah dan sesuai yang diinginkan oleh wajib pajak.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Variabel	Notasi	Indikator pernyataan	Skala
Kepatuhan Wajib Pajak (patuh)	Patuh 1	Secara umum wajib pajak mengetahui dan memahami undang-undang perpajakan	5 poin skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS
	Patuh 2	Kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan pajak	
	Patuh 3	Kepatuhan pembayaran pajak tepat waktu	
	Patuh 4	Kepatuhan membayar sanksi pajak	
Penerapan e-SAMSAT (Penerapan)	Penerapan 1	Sosialisasi program	5 poin skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS
	Penerapan 2	Kejelasan prosedur	
	Penerapan 3	Pembayaran secara online dan melalui ATM	
	Penerapan 4	Pemanfaatan sistem e-SAMSAT	
Sanksi Pajak (Sanksi)	Sanksi 1	Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam	5 poin skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS

		memenuhi kewajiban perpajakan	
	Sanksi 2	Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran	
	Sanksi 3	Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak	
	Sanksi 4	Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan undang-undang yang berlaku	
Pelayanan Pajak (Pelayanan)	Pelayanan 1	Petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik	5 poin skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS
	Pelayanan 2	Penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak dapat membantu pemahaman mengenai hak dan kewajiban saya selaku wajib pajak	
	Pelayanan 3	Petugas pajak selalu memperhatikan keberatan wajib	

		pajak atas pajak yang dikenakan	
	Pelayanan 4	Cara membayar pajak	

3.2.1 Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (variabel independen)(Sugiyono, 2012). Variabel yang penting dan dijadikan acuan peneliti merupakan variabel dependen. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dijadikan sebagai variabel terikat dalam penelitian ini. variabel ini dilambangkan dengan simbol Y.

3.2.2 Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)(Sugiyono, 2012). Variabel yang terdapat pengaruh dengan variabel terikat merupakan variabel independen (Chandrarin, 2017). Sedangkan variabel independen yang digunakan adalah Penerapan e-SAMSAT, Sanksi pajak, dan Pelayanan pajak. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Penerapan E-SAMSAT (X1), Sanksi Pajak (X2), dan Pelayanan Pajak (X3).

3.3 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut (Chandrarin, 2017)metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism dan mengacu pada teori

akuntansi yang positif yang telah dikembangkan oleh Watts & Zimmerman. Menurut (Sugiyono, 2012) Metode penelitian kuantitatif disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode konfirmatif, karena metode ini dapat digunakan untuk pembuktian/konfirmasi.

Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Dengan demikian metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.4 Populasi

Populasi merupakan area keseluruhan yang terdapat kumpulan objek maupun subjek dari yang memiliki keunikan tertentu sehingga dapat ditarik kesimpulannya oleh peneliti (Sugiyono, 2012). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak kendaraan bermotor orang pribadi yang ada di Kota Batam tahun 2019. Agar lebih efisien, maka tidak semua wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam menjadi obyek dalam penelitian ini.

3.5 Sampel

Sampel adalah sebagian kuantitas dan keunikan tertentu yang dipunyai oleh populasi (Sugiyono, 2012). Teknik yang akan dipakai dalam penentuan jumlah

sampel adalah Probability sampling dan menggunakan rumus slovin untuk menghitung jumlah sampel yang akan digunakan, sebagai berikut:

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

Rumus 3. 1 Slovin

Keterangan:

n: ukuran sampel

N: jumlah populasi

e: persentase kesalahan yang ditolerir dalam pengambilan sampel, pada penelitian ini menggunakan $e = 10\%$ (0,1)

Berdasarkan rumus di atas maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 Wajib Pajak dari jumlah keseluruhan Wajib Pajak di Kota Batam sebanyak 365.305. Dilihat pada perhitungan di bawah ini:

$$100.00001 = \frac{365.305}{1 + 365.305 \times (0.1)^2}$$

3.6 Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer ialah data yang pertama kali dikumpulkan oleh peneliti dengan cara mengambil dan memperoleh langsung di lapangan. Pada penelitian ini data di peroleh langsung dari responden yaitu wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. Datanya berupa kuesioner yang telah diisi oleh responden. Pada proses pengambilan data dilakukan secara sadar oleh responden dan dilakukan secara terarah untuk mendapatkan informasi yang valid dan benar.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah suatu cara untuk memperoleh data yang diperlukan. Penelitian ini merupakan penelitian survey, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner. Angket atau kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menyebarkan selembar atau beberapa lembar yang berisi pernyataan atau pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Dengan begitu dapat membantu mengetahui dan mempelajari sikap-sikap, penilaian perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada (Siregar, 2018). Kuesioner ini akan dibagikan pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam sebanyak sampel yang sudah ditentukan.

3.8 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang dimaksud adalah suatu alat untuk membantu mengumpulkan data yang diperlukan yang mana dengan data ini dapat digunakan untuk mengukur fenomena atau sosial yang akan diamati (Sugiyono, 2014). Instrumen ini merupakan alat ukur yang baik dalam melakukan penelitian. Instrumen dilakukan untuk menghasilkan data yang akurat dan mengukurnya dengan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur pendapat, penilaian seseorang, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014). Pada penelitian ini peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner atau angket dan diukur oleh adanya skor skala likert seperti dibawah ini:

Tabel 3. 2 Skor Koesioner

No	Alternatif	Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	(STS)	1
2	Tidak Setuju	(TS)	2
3	Netral	(N)	3
4	Setuju	(S)	4
5	Sangat Setuju	(SS)	5

Instrument terbagi menjadi dua bagian yaitu berdasarkan variabel X dan Y, kemudian setiap variabel akan dilengkapi dengan indikator yang akan digunakan dan beberapa pernyataan pada setiap indikator yang akan dicantumkan pada koesioner.

1. Instrumen Koesioner Variabel X

Pada instrumen koesioner variabel X terdapat notasi dan indikator yang digunakan kemudian dikembangkan menjadi pernyataan-pernyataan pada setiap indikator tentang variabel X1, X2 dan X3 yaitu Penerapan e-SAMSAT, sanksi pajak dan pelayanan pajak, yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. 3 Instrumen Variabel X

Variabel	Notasi	Indikator	Pernyataan
Penerapan E-Samsat (Penerapan) (X1)	Penerapan 1	Sosialisasi program	1. Petugas pajak telah melakukan sosialisai mengenai e-SAMSAT
	Penerapan 2	Kejelasan prosedur Pembayaran secara online dan melalui ATM	2. Saya sudah memahami prosedur penggunaan

	Penerapan 3	Pembayaran secara online dan melalui ATM	<p>aplikasi e-SAMSAT</p> <p>3. Saya merasakan kemudahan dalam pembayaran e-SAMSAT melalui ATM atau <i>Mobile Banking</i> yang bisa dilakukan kapan pun</p>
	Penerapan4	Pemanfaatan sistem e-SAMSAT	<p>4. Saya merasakan manfaat e-SAMSAT yang aman dan lebih praktis</p> <p>5. Dengan e-SAMSAT saya dapat terhindar dari telat membayar dan denda</p> <p>6. Saya merasa puas dengan penerapan e-SAMSAT</p>
Sanksi Pajak (Sanksi) (X2)	Sanksi 1	Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan	1. Sanksi pajak diterapkan untuk menciptakan kedisiplinan dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor
	Sanksi 2	Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran	<p>2. Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran</p> <p>3. Saya tidak pernah melanggar/kena denda karena telat/tidak membayar pajak</p>

	Sanksi 3	Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak	kendaraan bermotor 4. Sanksi pajak yang diberikan membuat saya lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban saya terhadap pajak
	Sanksi 4	Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan undang-undang yang berlaku	kendaraan bermotor 5. Saya mengetahui bahwa sanksi pidana merupakan sanksi terakhir jika tetap tidak melakukan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor 6. Sanksi pajak yang diterapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku
Pelayanan Pajak (Pelayanan) (X3)	Pelayanan 1	Petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik	1. Lokasi pengurusan pajak kendaraan bermotor mudah dijangkau serta dilengkapi dengan tempat dan ruang tunggu yang nyaman dan aman 2. Petugas pajak berpenampilan rapi dan bersikap ramah dan sopan
	Pelayanan 2	Penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak dapat membantu pemahaman mengenai hak dan kewajiban saya selaku wajib pajak	3. Petugas melayani tanpa membedakan 4. Petugas menjelaskan prosedur serta hak dan kewajiban dengan jelas dan mudah dimengerti oleh wajib pajak
	Pelayanan 3	Petugas pajak selalu memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan	5. Petugas pajak selalu memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan

	Pelayanan 4	Cara membayar pajak	6. Proses pembayaran pajak yang mudah dan tidak berbelit-belit
--	-------------	---------------------	--

2. Instrumen Koisioner Variabel Y

Pada instrument koisioner variabel Y terdapat juga notasi dan indikator yang digunakan dan dikembangkan menjadi beberapa pernyataan pada setiap indikator tentang variabel Y yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. 4 Instrumen Variabel Y

Variabel	Notasi	Indikator	Pernyataan
Kepatuhan Wajib Pajak (patuh) (Y)	Patuh 1	Secara umum wajib pajak mengetahui dan memahami undang-undang perpajakan	1. Saya mengetahui dan memahami secara umum undang-undang perpajakan
	Patuh 2	Kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan pajak	2. Saya selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor
	Patuh 3	Kepatuhan pembayaran pajak tepat waktu	3. Saya selalu melengkapi berkas persyaratan untuk proses pembayaran pajak kendaraan bermotor 4. Saya selalu membayar pajak tepat pada waktunya
	Patuh 4	Kepatuhan membayar sanksi pajak	5. Saya tidak pernah mendapatkan sanksi administrasi karena terlambat membayar pajak 6. Saya tidak pernah lupa jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor

3.9 Teknik Analisis Data

Program atau aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) digunakan sebagai teknik analisis data yang hasilnya akan bermanfaat untuk mengetahui akan pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen.

3.9.1 Statistik Deskriptif

Tujuan dari statistik deskriptif yaitu untuk menerangkan karakteristik suatu data dari sampel yang diteliti. Uji hasil statistik deskriptif menghasilkan tabel yang terdapat nama-nama variabel yang diteliti, mean, standar deviasi, nilai maksimum serta minimum yang kemudian disertai penjelasan yang berbentuk narasi mengenai interpretasi isi tabel

3.9.2 Uji Kualitas Data

3.9.2.1 Uji Validitas

Data dikatakan valid apabila pernyataan pada koesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh koesioner tersebut. Beberapa pernyataan dalam koesioner tersebut diuji terhadap faktor yang terkait dengan SPSS. Uji validitas bertujuan agar dapat mengetahui seberapa cermat pengujian dalam melakukan fungsi ukurannya. Dan instrumen / alat ukur dikatakan valid apabila instrument tersebut dapat mampu mengukur apa yang harus diukur atau memebrikan hasil sesuaidengan yang diharapkan peneliti(Ghozali, 2016).

Dalam aplikasi SPSS Uji validitas diproses dengan cara menerapkan korelasibivariate antara masing-masing skor pernyataan yang sudah dikumpulkan dengan total skor pernyataan pervariabel (*correlated item-total correlation*). Data

dikatakan valid apabila, R hitung lebih besar dari R tabel, dengan degree of freedom(df)= $n-2$ pada signifikan pada level 0,05 atau 0,01.

3.9.2.2 Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui dan mengukur koefisien setiap variabel. Koefisien akan dikatakan reliabel atau handal jika jawaban para responden pada koefisien konsisten atau stabil. Dan dapat dilihat dari hasil uji SPSS, Suatu variabel dikatakan reliabel apabila mendapatkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2016).

Tabel 3. 5 Kriteria Uji Reliabilitas

0,80 - 1,00	Reliabilitas Sangat Tinggi
0,60 – 0,80	Reliabilitas Tinggi
0,40 – 0,60	Reliabilitas Sedang
0,20 – 0,40	Reliabilitas Rendah

Hasil uji reliabilitas dapat menunjukkan bahwa suatu instrumen atau alat ukur dapat dipercaya dan tidaknya dapat dilihat berdasarkan tingkat kestabilan dan keakuratan.

3.9.3 Uji Asumsi Klasik

3.9.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen atau residual dapat berdistribusi normal (Ghozali, 2016). Data yang adalah data yang dapat berdistribusi secara normal. Uji ini dapat dilakukan dengan cara uji Kolmogorov-Smirnov. Pada Uji normalitas dapat dikatakan berdistribusi

normal jika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05, sedangkan jika nilai probabilitasnya lebih kecil 0,05 maka dikatakan bahwa data tidak berdistribusi dengan normal.

3.9.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk tujuan mengetahui ada atau tidaknya korelasi antara variabel bebas (variabel independent). Model regresi yang baik yaitu apabila antar variabel-variabel Independen tidak terjadinya korelasi. Hasil Uji multikolinearitas dapat diketahui dari nilai Tolerance dan dari nilai Variance Inflation Factor (VIF). Apabila nilai Tolerance lebih besar 0,10 dan nilai TIF lebih kecil 10, maka dapat diketahui tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang di uji.

3.9.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas untuk mengetahui terjadinya ketidaksamaan varian dari pengamatan satu ke pengamatan yang lain, jika pengamatan tersebut sama maka dapat dikatakan sebagai homoskedastisitas dan sebaliknya jika terdapat perbedaan maka disebut heteroskedastisitas. Tidak terjadi heteroskedastisitas dan terjadinya homoskedastisitas maka model regresi merupakan model regresi yang baik (Ghozali, 2016).

Diperlukan uji *glejser* untuk menguji ada atau tidak adanya heteroskedastisitas dengan cara meregres nilai absolut residual terhadap variabel tidak terikat (Ghozali, 2016). Model regresi dikatakan tidak ada heteroskedastisitas jika tingkat kepercayaan diatas 5% atau 0,05 dilihat dari nilai probabilitas signifikansinya (Ghozali, 2016).

3.9.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini juga melakukan analisis regresi linear berganda (*multiple regression*) dengan alasan variabel independen memiliki jumlah lebih dari satu dalam penelitian ini (Chandrarin, 2017).

Model regresi linear berganda dirumuskan dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Rumus 3. 2 Regresi Linier Berganda

Keterangan:

Y = Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$ = Koefisien regresi

X_1 = Penerapan e-Samsat

X_2 = Sanksi pajak

X_3 = Pelayanan pajak

e = *Error term*

3.10 Uji Hipotesis

Uji ini bertujuan untuk memastikan keakuratan, maka diperlukan pengujian hipotesis, jika hipotesis nol ditolak maka digunakan uji hipotesis (Chandrarin, 2017). Ada beberapa uji hipotesis adalah sebagai berikut:

3.10.1 Uji Parsial (Uji T)

Tujuan uji t adalah melihat seberapa jauh pengaruh variabel tidak terikat secara parsial terhadap variabel terikat (Ghozali, 2016). Pengujian ini dilakukan dengan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$) dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

- a). Jika nilai t Hitung lebih besar dari t tabel dan jika tingkat signifikansi lebih kecil dari $0,05$ (α), maka variabel independen berpengaruh signifikan secara parsial dengan variabel dependen.
- b). Jika nilai t Hitung lebih kecil dari t tabel dan jika profitabilitas (Signifikasi) lebih besar dari $0,05$ (α), maka variabel independen tidak berpengaruh parsial dengan variabel dependen secara signifikan.

3.10.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan dilakukan dengan tujuan untuk membuktikan dalam model regresi berganda terdapat pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Cara pengujian ini dengan cara membuktikan nilai signifikansi dan nilai F (Chandrarini, 2017).

Penelitian ini menggunakan pengujian dengan tingkat signifikansi $0,05$ ($\alpha=5\%$) dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai F hitung lebih besar dari F tabel dan jika nilai signifikansi lebih kecil dari $0,05$ (α), maka variabel independen berpengaruh simultan dengan variabel dependen secara signifikan.
2. Jika nilai F hitung lebih kecil dari F tabel dan jika profitabilitas (signifikansi) lebih besar dari $0,05$ (α), maka variabel independen tidak berpengaruh simultan dengan variabel dependen secara signifikan.

3.10.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Semakin besar nilai koefisien determinasi maka semakin baik juga model empiriknya (Chandrarini, 2017). Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel

dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas (Ghozali, 2016).

Dalam kenyataan nilai adjusted R^2 dapat bernilai negatif, walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif. Menurut Gujarati dalam Ghozali, jika uji empiris didapat nilai R^2 negatif, maka nilai adjusted R^2 bernilai nol.

1) Jika nilai $R^2 = 1$, maka adjusted $R^2 = R^2 = 1$

2) Jika nilai $R^2 = 0$, maka adjusted $R^2 = (1-k) / (n-k)$

Jika $k > 1$, maka adjusted R^2 akan bernilai negative

3.11 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Pemerintahan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Yang beralamat di Jl. Raja Isa No.8, Graha Kepri Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau.

3.12 Jadwal Penelitian

Adapun rincian jadwal yang akan dilakukan selama enam bulan atau duapuluh empat minggu yaitu: dua minggu melakukan pengajuan judul, empat minggu pengajuan surat izin penelitian, tiga minggu pengerjaan pendahuluan, tinjauan pustaka dan metode penelitian, tiga minggu selanjutnya untuk penyebaran kuesioner, tiga bulan pembuatan tabulasi data dan pengelolaan data, lima bulan untuk melakukan analisis data pembahasan, kesimpulan dan saran,

