

TESIS
PENGARUH PELAYANAN *e-Samsat* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Pada Kantor KB Samsat Nganjuk)



OLEH :

MARITA DYAH A
NIM : 091924853004

PROGRAM STUDI MAGISTER
KAJIAN ILMU KEPOLISIAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022

TESIS
PENGARUH PELAYANAN *e-Samsat* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Pada Kantor KB Samsat Nganjuk)

OLEH :

MARITA DYAH A
NIM : 091924853004

PROGRAM STUDI MAGISTER
KAJIAN ILMU KEPOLISIAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022

**PENGARUH PELAYANAN *e-Samsat* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Pada Kantor KB Samsat Nganjuk)**

TESIS

**Untuk Memenuhi Syarat Gelar Magister
Dalam Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian
Pada Sekolah Pascasarjana Universitas Airlangga**

OLEH :

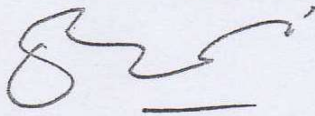
**MARITA DYAH A
NIM : 091924853004**

**PROGRAM STUDI MAGISTER
KAJIAN ILMU KEPOLISIAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

Lembar Pengesahan

TESIS INI TELAH DISETUJUI
PADA TANGGAL.5 AGUSTUS 2022

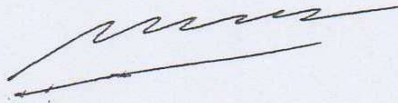
Oleh:
Pembimbing Ketua



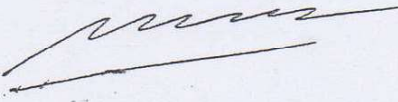
Dr. Bambang Suheryadi, S.H, M. Hum
NIP. 196809281997021001

Pembimbing

Dr. Prawitra Thalib, S.H. M.H, ACI Arb.
NIP. 198511162014041001



Mengetahui,
Koordinator Program Studi Magister Kajian Ilmu Kepolisian
Sekolah Pascasarjana Universitas Airlangga



Dr. Prawitra Thalib, S.H. M.H, ACI Arb.
NIP. 198511162014041001

Telah di Uji Pada:

Tanggal 15 Juli 2022

PENETAPAN PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Dr. Sarwirini, SH., M.S

Anggota

1. Dr. Bambang Suheryadi, S.H., M.H
2. Dr. Prawitra Thalib, S.H., M.H
3. Dr. Suparto Wijoyo, SH., M.Hum
4. Dr. Septi Ariadi, Drs., M.A

LEMBAR ORISINALITAS

Yang Bertanda Tangan di Bawah ini :

Nama : MARITA DYAH A
NIM : 091924853004
Program Studi : KAJIAN ILMU KEPOLISIAN
Judul Tesis : PENGARUH PELAYANAN *e-Samsat* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Pada Kantor KB Samsat Nganjuk)

Menyatakan Dengan Sebenarnya bahwa Tesis saya ini asli (Hasil karya Sendiri) bukan hasil peniruan atau penjiplakan (Plagiarism) dari karya orang Lain. Tesis ini belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik. Dalam Tesis ini tidak terdapat pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan di cantumkan di dalam daftar pustaka. Demikian Pernyataan ini di buat tanpa ada paksaan dari pihak manapun, apabila pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga



MARITA DYAH A
NIM : 091924853004

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur Kehadirat Allah SWT atas karunia yang telah dilimpahkan sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan tesis dengan judul
PENGARUH PELAYANAN *e-Samsat* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Pada
Kantor KB Samsat Nganjuk)

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan TERIMA KASIH kepada :

1. Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Airlangga atas kesempatan mengikuti Pendidikan di Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian Sekolah Pascasarjana Universitas Airlangga.
2. Dr. Prawitra Thalib, S.H., M.H.ACI Arb., Sebagai ketua Progran Studi dan Pembimbing ke dua dengan sabar membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun tesis ini
3. Dr. Bambang Suheryadi, S.H, M. Hum Ketua, yang telah dengan sabar membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini
4. Para Dosen pada Magister Kajian Ilmu Kepolisian Sekolah Pascasarjana Universitas Airlangga yang sudah memberikan ilmu kepada penulis.

Penulis

ABSTRAK**Pengaruh Pelayanan e-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor KB. Samsat Nganjuk)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelayanan *e-Samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di masa Pandemi Covid-19 di Kantor SAMSAT Nganjuk dan seberapa besar pengaruh pelayanan *e-Samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, sampel pada penelitian ini adalah 95 wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT Nganjuk. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah regresi linear sederhana.

Hasil analisis data dilihat dari hasil uji koefisien determinasi, untuk mengetahui besaran kontribusi yang diberikan pengaruh pelayanan *e-Samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 11,4%. Selanjutnya hasil pengujian hipotesis dapat diketahui nilai t_{hitung} sebesar 3,451 dan nilai t_{tabel} diketahui sebesar 1,985. Maka dari itu melalui hasil pengujian hipotesis yang berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,451 > 1,985$). Dengan demikian hasilnya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu terdapat pengaruh pelayanan *e-Samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di KB Samsat Nganjuk namun tidak signifikan.

Kata Kunci : Sistem Administrasi, Perpajakan Modern, *e-Samsat*, Kepatuhan Wajib Pajak, Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

Department of Police Science Studies. With the title The Effect of E-Samsat Services as a Form of Revolution for the extension of Motor Vehicle Taxes during (Case Study of the Nganjuk SAMSAT Office)

This study aims to determine whether there is an effect of e-Samsat services on motor vehicle taxpayer compliance during the Covid-19 Pandemic at the Nganjuk SAMSAT Office and how much influence e-Samsat services have on taxpayer compliance. This study is a quantitative study, the sample in this study were 95 motor vehicle taxpayers registered at the Nganjuk SAMSAT office. Data collection techniques using interviews, observations and questionnaires that have been tested for validity and reliability. The data analysis technique used to answer the hypothesis is simple linear regression.

The results of data analysis are seen from the results of the coefficient of determination test, to determine the amount of contribution given by the influence of e-Samsat services on motor vehicle taxpayer compliance by 11.4%. Furthermore, the results of hypothesis testing can be seen that the t_{count} value is 3.451 and the t_{table} value is known to be 1.985. Therefore, through the results of hypothesis testing, which means the value of t_{count} is greater than t_{table} ($3.451 > 1.985$). Thus the result is that H_0 is rejected and H_a is accepted. Therefore, there is an effect of e-Samsat service on motor vehicle taxpayer compliance in KB Samsat Nganjuk but not significant.

Keywords: Administration System, Modern Tax, e-Samsat, Taxpayer Compliance, Motor Vehicle

DAFTAR ISI

Sampul Luar.....	i
Sampul Dalam.....	ii
Lembar Prasyarat Gelar.....	iii
Lembar Persetujuan.....	iv
Lembar Penetapan Panitia Penguji Tesis.....	v
Lembar Orisinalitas.....	vi
Ucapan Terima Kasih.....	vii
Abstrak.....	viii
<i>Abstract</i>	ix
Daftar isi.....	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Dentifikasi Masalah.....	12
C. Rumusan Masalah.....	13
D. Tujuan Penelitian.....	13
E. Manfaat Penelitian.....	13
1. Manfaat Teoritis.....	14
2. Manfaat Praktis.....	14

BAB II KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teoritik.....	16
1. Perpajakan.....	16
2. Pajak Kendaraan Bermotor.....	29
3. Sistem Administrasi Perpajakan Modern.....	33
4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	44

B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	49
C. Kerangka Berpikir.....	55
D. Hipotesis Penelitian.....	57

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	58
B. Metode Penelitian.....	59
C. Populasi dan Sampel Data.....	60
D. Teknik Pengumpulan Data.....	61
E. Instrumen Penelitian.....	64
F. Teknik Analisis Data.....	66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	83
1. Profil Kantor SAMSAT Nganjuk.....	83
2. Tim Pembina SAMSAT.....	85
3. Unit Pelayanan PKB dan BBN-KB Nganjuk.....	86
4. Jenis Pelayanan Kantor SAMSAT Nganjuk.....	95
5. Sarana dan Prasarana.....	96
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	98
1. Deskripsi Responden	98
C. Pengujian Prasyarat Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	103
D. Hasil Observasi dan Wawancara.....	113
E. Pembahasan.....	124
F. Keterbatasan Penelitian.....	128

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	129
B. Saran	129

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Jumlah Kendaraan Bermotor Wajib Pajak Terdaftar Di Wilayah Nganjuk Per Jenis Kendaraan Bermotor Tahun 2015 S.D 2020.....	5
Tabel 1.2 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2015 S.D 2020.....	6
Tabel 2.1 Tarif Lama dan Baru Pajak Kendaraan Bermotor.....	32
Tabel 2.2 Penelitian yang Relevan.....	52
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Variabel X.....	67
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Variabel Y.....	79
Tabel 3.4 Pedoman Observasi (Alur Pembayaran Pajak Secara Manual).....	70
Tabel 3.5 Pedoman Observasi (Pembayaran menggunakan e-Samsat).....	71
Tabel 3.6 Pedoman Wawancara	72
Tabel 3.7 Kategori Hasil Validitas Instrumen.....	76
Tabel 3.8 Kategori Hasil Reliabilitas Instrumen.....	77
Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana Unit Pelayanan PKB dan BBN-KB di Kantor SAMSAT Nganjuk.....	96
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	99
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	99
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	100
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	101
Tabel 4.6 Hasil Data Statistik.....	102
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	103
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	104
Tabel 4.9 Hasil Uji Validasi Variabel Z.....	105
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	106
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	107
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Z.....	109
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	110
Tabel 4.14 Hasil Uji Homogenitas.....	112
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	113
Tabel 4.16 Hasil Uji t Parsial.....	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	56
Gambar 3.1 Pengaruh Variabel X terhadap dan Variabel Y.....	62
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Unit Pelayanan PKB & BBN-KB Nganjuk.....	88
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas menggunakan grafik histogram.....	108
Gambar4.3 Hasil uji normalitas menggunakan grafik p-plot.....	108