

**PENGARUH PELAYANAN DAN MINAT MASYARAKAT  
TERHADAP KETAATAN MEMBAYAR  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI KOTA PALOPO**

*Proposal Skripsi*

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palopo Untuk  
Melakukan Penelitian Skripsi Dalam Rangka Penyelesaian Study Jenjang Sarjana  
Pada program Studi Ekonomi Syariah*



**Diajukan Oleh:**

**ABDUL KARIM**  
18 0401 0181

**Pembimbing:**

**Dr. Takdir, SH., M.H.**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2022**

**PENGARUH PELAYANAN DAN MINAT MASYARAKAT  
TERHADAP KETAATAN MEMBAYAR  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI KOTA PALOPO**

*Proposal Skripsi*

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palopo Untuk  
Melakukan Penelitian Skripsi Dalam Rangka Penyelesaian Study Jenjang Sarjana  
Pada program Studi Ekonomi Syariah*



**Diajukan Oleh:**

**ABDUL KARIM**  
18 0401 0181

**Pembimbing:**

**Dr. Takdir, SH., M.H.**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2022**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdul Karim  
NIM : 18 0401 0181  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 19 Mei 2022

Yang Membuat Pernyataan



Abdul Karim

NIM 18 0401 0181

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Minat Masyarakat terhadap Ketaatan Membayar pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palopo ditulis oleh Abdul Karim Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 18 0401 0181, mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Selasa, tanggal 23 Agustus 2022 Miladiyah yang bertepatan dengan 25 Muharam 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 26 September 2022

### TIM PENGUJI

- |   |                   |
|---|-------------------|
| 1. Dr. Takdir, S.H., M.H.               | Ketua Sidang      |
| 2. Dr. Muh Ruslan Abdullah, S.El., M.A. | Sekretaris Sidang |
| 3. Zaimuddin S., SE., M.Ak.             | Penguji I         |
| 4. Arsyad L, S.Si., M.Si.               | Penguji II        |
| 5. Dr. Takdir, S.H., M.H                | Pembimbing        |

### Mengetahui :

Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi  
Ekonomi Syariah

Dr. Takdir, S.H., M.H.  
NIP. 19790724 200312 1 002

Dr. Fajri, S.El., M.El.  
NIP. 19810213 200604 2 002

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالصَّلَامُ عَلَيَّ أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَيَّ  
إِلَهِي وَ أَصْحَابِي أَجْمَعِينَ أَمَا بَعْدُ ، أَللَّهُمَّ صَلِّ عَلَي مُحَمَّدٍ وَعَلَي آلِهِ مُحَمَّد

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pelayanan SAMSAT Palopo dan Minat Masyarakat Terhadap Ketaatan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palopo” setelah melalui proses yang panjang.

Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. kepada keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat penyelesaian studi, guna untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi dalam bidang Ekonomi Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan terkhusus untuk orang tua saya Bapak Muh. Dahlan dan Ibu Rosmini tercinta yang sangat luar biasa dalam memberi cinta, kasih sayang dan dukungan dalam keadaan apapun selama ini. Selanjutnya, Penulis juga menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Rektor IAIN Palop, Bapak Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan, Bapak Dr. Muammar Arafat, S.H., M.H, Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum Bapak Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E.,M.M, Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Bapak Dr. Muhaemin, M.A.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Dr. Takdir, SH., M.H. , Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Dr. Muhammad Ruslan Abdullah, S.El., M.A, Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Tadjuddin, S.E., M.Ak., CA, Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Bapak Ilham, S.Ag., M.A.
3. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, Ibu Dr. Fasiha, S.El., M.El. dan Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah, Bapak Abdul Kadir Arno SE., Sy., M.Si.
4. Bapak Ibu dosen dan staf IAIN Palopo yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu terkhusus staf prodi Ekonomi Syariah.
5. Pembimbing, Bapak Dr. Takdir, SH., M.H. yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan ikhlas dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Zainuddin S., SE., M.Ak. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan saran serta masukan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
7. Bapak Arsyad L, S.Si., M.Si. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran serta masukan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

8. Penasehat akademik Manajemen Bisnis Syariah D Angkatan 2018, Bapak Ilham, S.Ag., M.A.
9. Kepala perpustakaan IAIN Palopo, Bapak Madehang, S.Ag., M.Ag. beserta staf yang telah menyediakan buku-buku untuk keperluan studi kepustakaan dalam menyusun skripsi ini.
10. Wajib Pajak Kota Palopo yang telah turut andil dalam penyusunan skripsi ini dalam hal pengisian kuesioner.
11. Kepala UPTP Wilayah Palopo Ibu Chandrawali, S.Kom, Kasubag. Tata Usaha Bapak Taba Ampangallo, S.STP, dan seluruh jajaran pegawai yang ada di Kantor SAMSAT Kota Palopo.
12. Semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Palopo angkatan 2018 khususnya kelas EKIS B yang selama ini memberikan dukungan.
13. Kepada sahabat-sahabat Rian Ardiansyah, Ashabul Kahfi Bakri, Pinra Langit Burham, Fiqram Sartian, Muh. Sofyan, Adam, Imam Afdal, Alfira Salsabila , Nur Fadila, Nurhayani, Rini Astuti, Nurjayanti, Sri Wahyuni Asis, Wulan, Arjun Gafar, dan Ardianto yang telah membantu serta memberikan semangat, dukungan, dan do'a dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Kepada sahabat-sahabat KKN Kecamatan Mappedeceng khususnya Posko Desa Cendana Putih II yang telah memberikan motivasi kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
15. Kepada saudara dan saudari saya yang bernama Ahmad Risal Adiputra, Ainun Jaria, dan Amelia Ramadhani

16. *Last but not least, I wanna thank me , I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quit,I wanna thank me for being me all of times.*

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh Karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun sangat diharapkan.

Akhir penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat dan semoga Allah SWT menuntun ke arah yang benar dan luas.

Palopo, 19 Mei 2022

Penulis

## PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba <sup>u</sup>	B	Be
ت	Ta <sup>u</sup>	T	Te
ث	Ša <sup>u</sup>	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha <sup>u</sup>	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra <sup>u</sup>	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah

ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	„Ain	„	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha <sup>h</sup>	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya <sup>h</sup>	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tandaapa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggalatau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>ḍammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيَّ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اَوَّ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*  
هَوَّلَ : *haulā*

### 3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ...   اِ...   اُ...	<i>fathah dan alif atau yā'</i>	$\bar{a}$	a dan garis di atas
اَيَّ	<i>kasrah dan yā'</i>	$\bar{i}$	i dan garis di atas
اَوَّ	<i>ḍammah dan wau</i>	$\bar{u}$	u dan garis di atas

#### 4. *Tā marbūtah*

Transliterasi untuk *tā'' marbūtah* ada dua, yaitu *tā'' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. sedangkan *tā'' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā'' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā'' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

: *raudah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ

: *al-madīnah al-fādilah*

الْحِكْمَةُ

: *al-hikmah*

#### 5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (◌̣), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbānā</i>
نَجِّينَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقِّ	: <i>al-haqq</i>
نُعَمُّ	: <i>nu"ima</i>
عَدُوُّ	: <i>„aduwun</i>

Jika huruf **ي** ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* ( **ـِ** ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi **ī**.

Contoh:

عَلِيٌّ	: „Alī (bukan „Aliyy atau A"ly)
عَرَبِيٌّ	: „Arabī (bukan A"rabiyy atau „Arabiy)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf **ال** (*alif lam ma"rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa ,al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i> )
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalzalah</i> (bukan <i>az-zalzalah</i> )
الْفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagihamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta‘murūna</i>
النَّوْءُ	: <i>al-nau‘</i>
شَيْءٌ	: <i>syai‘un</i>
أَمْرٌ	: <i>umirtu</i>

## 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan

bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī*

*Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah*

#### 9. *Lafz al-Jalālah*

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ      *Dīnu*      بِاللَّهِ      *billāh*

adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ      *hum fī rahmatillāh*

#### 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All*

*Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi“a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan  
Syahru Ramadān al-lazī unzila fihi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū ZaydAl-Tūfi

*Al-Maslahah fi al-Tasyīr“ al-Islāmī*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapakdari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka

atau daftar referensi.

**Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al- Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)**

Contoh:

## B. DAFTAR SINGKATAN

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT	= Subhanahu Wata`ala
SAW	= Sallallahu „Alaihi Wasallam
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	=Lahir Tahun (Untuk Orang yang Hidup saja)
W	=Wafat Tahun
HR	= Hadis Riwayat
MI	=Madrasah Ibtidaiyah
MTS	=Madrasah Tsanawiyah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>v</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-LATIN DAN SINGKATAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xxiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xxiv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A.    Latar Belakang Masalah.....	1
B.    Rumusan Masalah.....	6
C.    Tujuan Penelitian.....	6
D.    Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II.....</b>	<b>8</b>
<b>KAJIAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
A.    Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	8
B.    Landasan Teori.....	10
1.    Kualitas Pelayanan.....	10
2.    Komponen – Komponen Kualitas Pelayanan.....	11
3.    Ketaatan Wajib Pajak.....	14
4.    Pendekatan Ketaatan.....	16
5.    Kriteria Ketaatan Wajib Pajak.....	16
6.    Pengertian Pajak.....	18
7.    Fungsi Pajak.....	20

8.	Jenis Pajak .....	20
9.	Pajak Daerah.....	21
10.	Jenis-Jenis Pajak Daerah .....	23
11.	Pajak Kendaraan Bermotor .....	23
12.	Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor .....	24
13.	Subjek Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	24
14.	Faktor-Faktor yang Menjadi Kendala Penerimaan PKB dan BBNKB .....	25
C.	Kerangka Berpikir.....	27
D.	Hipotesis Penelitian.....	28
<b>BAB III.....</b>		<b>29</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>		<b>29</b>
A.	Jenis Penelitian.....	29
B.	Waktu Penelitian .....	29
C.	Sampel Dan Populasi .....	29
D.	Data dan Instrumen .....	30
E.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	33
1.	Uji Validitas .....	33
2.	Uji Reabilitas .....	33
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	34
1.	Observasi .....	34
2.	Angket. ....	34
G.	Metode Analisis Data.....	34
1.	Uji Asumsi Klasik .....	34
2.	Regresi Linear Berganda .....	35
<b>BAB IV .....</b>		<b>37</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>37</b>
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	37
1.	Sejarah .....	37
B.	Hasil Penelitian .....	41

1.	Gambaran Umum Responden .....	41
2.	Hasil Uji Instrumen .....	43
3.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	45
4.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	48
5.	Pembahasan .....	52
<b>BAB V.....</b>		<b>55</b>
<b>PENUTUP.....</b>		<b>55</b>
A.	Simpulan .....	55
B.	Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Yang Sudah Bayar Pajak.....	5
Tabel 1.2 Jumlah Kendaraan yang Belum Bayar Pajak .....	5
Tabel 3. 1 Skor Skala Likert .....	31
Tabel 4.1 Pengelompokkan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.2 Pengelompokkan Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 Pengelompokkan Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas .....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas .....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan .....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Determinasi .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Samsat Palopo.....	40
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	52

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1: Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2: Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 3 : Data Responden
- Lampiran 4 : Hasil Output SPSS Versi 25 Uji Penelitian
- Lampiran 5 : Riwayat Hidup

## ABSTRAK

**Abdul Karim, 2022.** *“Pengaruh Pelayanan SAMSAT Palopo dan Minat Masyarakat terhadap Ketaatan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palopo”* Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Dr. Takdir, SH.. M.H.

Kualitas pelayanan dan minat masyarakat merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi ketaatan masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Skripsi ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan minat masyarakat terhadap ketaatan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Untuk mengetahui hal tersebut maka digunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan uji koefisiensi regresi parsial (uji t), uji simultan (uji f), dan uji determinasi ( $R^2$ ) menggunakan aplikasi software SPSS 25.0. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Palopo yang berjumlah 36.195 Wajib Pajak dan penelitian pustaka melalui jurnal dan website. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh  $X_1$  terhadap  $Y$  dikarenakan nilai signifikansi sebesar (sig)  $0,000 < (\alpha) 0,05$ . Artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap pencegahan investasi bodong pada Wajib Pajak Kota Palopo sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini juga ditunjukkan pada koefisien determinasi dimana nilai koefisien korelasi (Adjusted R Square) sebesar 0,521 setara dengan 52,1%. Dapat disimpulkan bahwa sebesar 52,1% ketaatan membayar pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan minat masyarakat sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Kemudian sebesar 47,9% lainnya tidak diteliti pada penelitian ini. Dalam penelitian ini juga ditemukan beberapa fakta lain yang mempengaruhi ketaatan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor yaitu anggapan yang beredar di masyarakat mengenai proses administrasi yang lama dan memerlukan kenalan jika ingin keperluannya didahulukan. Dari paradigma yang berkembang di masyarakat maka muncullah oknum calo yang memanfaatkan hal tersebut. Seiring berjalannya SAMSAT Palopo semakin berbenah dalam hal peningkatan kualitas pelayanan. Secara tidak langsung hal ini kemudian mulai mengurangi oknum calo yang selalu memanfaatkan ketidaktahuan masyarakat mengenai mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dan inovasi terbaru yang dilakukan ialah membuat aplikasi untuk melakukan pengecekan nominal pajak setiap unit kendaraan bermotor. Selain itu, melakukan kerja sama dengan Bank Sulselbar untuk menyediakan media pembayaran online melalui aplikasi Bank Sulselbar Mobile yang dapat diakses oleh seluruh nasabah

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Minat Masyarakat dan Ketaatan Wajib Pajak.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Kemajuan pesat di era tersebut, membuat mobil dan motor dibutuhkan sebagai alat transportasi, mulai dari angkutan umum hingga angkutan pribadi. Seiring bertambahnya populasi, tentu akan memiliki dampak pada ketersediaan alat transportasi. Di samping itu, pendapatan masyarakat yang terus meningkat, daya beli masyarakat untuk memenuhi permintaan kendaraan juga mengalami peningkatan. Hal ini akan mengakibatkan peningkatan jumlah kendaraan bermotor setiap tahun. Kemudian pendapatan dari pajak kendaraan bermotorpun tentunya akan mengalami peningkatan. Pajak kendaraan ialah pajak daerah yang memberikan sumbangsi yang signifikan dalam pembangunan daerah.<sup>1</sup>

Pajak adalah sumber daya keuangan bagi pemerintah guna menanggulangi kendala massa, peningkatan ketentraman dan menerapkan komunikasi massal antara masyarakat dan pemerintah.

Peraturan Daerah Nomor 28 Tahun 2009 mengenai Pajak Daerah juga Retribusi Daerah menuliskan 5 macam penetapan wilayah, terfokus pengeluaran umum, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama

---

<sup>1</sup> Ishak Awaluddin , Sitti Nurnaluri & Wa Ode Rahmi Damayanti, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Studi Pada Kantor Samsat Kendari, '*Jurnal Akuntansi dan Keuangan*'(2)2(Online) <http://ojs.uho.ac.id>

Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok. Pajak Kendaraan Bermotor berdasarkan beragam macam penetapan wilayah, terfokus dari wilayah, ialah salah satu biaya yang menyerahkan andil yang banyak guna mensubsidi pergantian peristiwa lokal yang biasa. Biaya kepemilikan atau kontrol kendaraan.<sup>2</sup>

Kualitas pelayanan adalah pandangan klien tentang dominasi bantuan. Dengan demikian, dengan asumsi bantuan yang dibeli atau dilihat oleh klien sesuai dengan asumsi, maka pada saat itu kualitas bantuan dianggap baik dan menyenangkan. Namun, bertentangan dengan norma, jika pelayanan lebih rendah dari yang diharapkan, sifat administrasi dianggap tidak memadai. Sifat pemberian harus dimulai dari kebutuhan klien dan diakhiri dengan reaksi klien. Reaksi klien terhadap sifat administrasi itu sendiri adalah evaluasi lengkap dari prevalensi dukungan klien dan sifatnya yang sulit dipahami.<sup>3</sup>

Model kualitas layanan yang populer ialah model servqual (kualitas service) oleh Zeithaml dan Berry, yang sejauh ini telah banyak digunakan sebagai referensi dalam penelitian pemasaran layanan. Servqual digunakan sebagai referensi untuk menilai kualitas layanan :

kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati, dan bukti langsung.

Sejalan dengan definisi kualitas pelayanan yang menjadi tolak ukur

---

<sup>2</sup> Lina Nurlaela, 2018, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Garut, *Jurnal Wacana Ekonomi* (12)2(Online) <http://journal.uniga.ac.id>

<sup>3</sup> Monica Maria & Mohamad Yusak Anshori, 2013, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake, *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan* (6)1(Online) <http://e-journal.unair.ac.id>

kepuasan pelanggan atas tingkat layanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan.<sup>4</sup>

Poin kuncinya adalah bahwa layanan adalah pengaturan yang dibuat kepada pembeli / konsumen oleh penjual untuk memuaskan konsumen. Tujuan dari perilaku tersebut adalah untuk mendapatkan kepuasan konsumen.. Kualitas layanan yang baik akan berdampak baik untuk perusahaan / instansi dikarenakan mendapat pelanggan setia dan menguntungkan perusahaan / instansi tersebut.

Persepsi yang berbeda mengenai ketaatan wajib pajak telah disajikan kepada dunia. Kirchler menawarkan definisi sederhana. Di sini, ketaatan terhadap pajak dijelaskan sebagai ungkapan yang paling netral untuk menjelaskan wajib pajak yang bersedia membayar pajak. Dengan mematuhi ketentuan keputusan hukum, peraturan dan peradilan, Alm dan Jackson dan Miliron menentukan ketaatan terhadap pajak sebagai laporan tentang semua pendapatan dan pembayaran atas semua pajak.<sup>5</sup>

Pandangan yang lebih umum mengenai ketaatan perpajakan mensyaratkan kejujuran, pengetahuan perpajakan yang mempunyai dan kemampuan untuk mengelola kemampuan tersebut, waktu, ketepatan, dan catatan yang dapat digunakan sebagai acuan untuk mengisi Surat Pemberitahuan dan dokumentasi perpajakan. Pandangan berbeda perihal

---

<sup>4</sup> Florensia Kurnia Puung, Achmad Fudholi & Basu Swastha Dharmmesta, 2014, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Di Salon dan Spa, 'Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi'(4)2(Online) <http://jurnal.ugm.ac.id>

<sup>5</sup> Alfi Syahri Lubis & Nur Rahmah Andayani, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam, 'Journal of Business Administration'(1)2(Online) <http://jurnal.polibatam.ac.id>

ketaatan perpajakan disampaikan oleh Allingham dan Sandmo, yaitu ketaatan perpajakan Ini dijelaskan sebagai masalah yang mengatakan, wajib pajak akan menikmati pemungutan pajak untuk menganggap pendapatan di bawah rekening asli, atau diharuskan melakukan pembayaran pajak karena pendapatan yang tidak dilaporkan sebagai sanksi yang telah mereka bayar jauh lebih besar dari yang mereka butuhkan.<sup>6</sup>

Sistem Administrasi Satu Pintu Manunggal sebagai salah satu organisasi otoritas publik juga harus mengikuti penyesuaian kursus untuk bekerja pada gambaran dan sifat administrasinya. Hal ini dapat digambarkan dalam kekhasan yang terjadi selama ini, yaitu konsistensi warga negara tertentu yang pada umumnya akan turun disebabkan rendahnya kapasitas administrasi yang disajikan. Adapun keanehan dalam Sistem Administrasi Terpadu Satu Atap (SAMSAT), mengingat adanya delegasi dan kontras untuk administrasi angsuran Pajak Kendaraan Bermotor, khususnya Wajib Pajak yang melakukan pembelian dengan perantara atau bantuan lainnya. tempat kerja, protes warga bertahan di tempat kerja. menunggu samsat karena harus antre, protes tentang penambahan ataupun pengurangan tarif retribusi kendaraan bermotor nan tak dikaitkan sebelumnya teruntuk warga, gerutuan tentang tidak adanya boks yang menyebabkan administrasi angsuran retribusi memakan waktu lebih lama.

---

<sup>6</sup> Christian Candrahadi Sandyputra & Muh. Nurkhamid, 2017, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan Di Sektor Perikanan, '*Jurnal BPPK*'(10)2(Online) <http://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id>

Warga diharapkan untuk memenuhi komitmen tugasnya namun tak dibarengi bersama sifat administrasi Samsat. <sup>7</sup> Jika wajib *pajak* sepakat mengenai kapasitas layanan yang bagus kepada warga ialah variabel yang bisa menambahkan konsistensi warga meskipun ada unsur-unsur yang berbeda.

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Yang Sudah Bayar Pajak

NO	TAHUN	RODA 2				RODA 4			
		UNIT	POKOK	DENDA	JUMLAH	UNIT	POKOK	DENDA	JUMLAH
1	2019	26.412	5,470,563,149	137,913,180	5,608,476,329	5.873	13,687,621,878	292,745,761	13,980,367,639
2	2020	22.592	4,563,903,036	69,346,390	4,633,249,426	5.984	13,833,534,602	147,046,615	13,980,581,217
3	2021	19.572	3,829,545,454	23,686,730	3,853,232,184	5.642	13,118,771,687	78,532,035	13,197,303,722
JUMLAH		68.576	13,864,011,639	230,946,300	14,094,957,939	17.481	40,639,928,167	518,324,411	41,158,252,578

Tabel 1.2 Jumlah Kendaraan yang Belum Bayar Pajak

NO	TAHUN	RODA 2				RODA 4			
		UNIT	POKOK	DENDA	JUMLAH	UNIT	POKOK	DENDA	JUMLAH
1	2019	6.848	4,090,193,800	792,119,320	4,882,313,120	472	2,897,005,075	554,045,059	3,451,050,134
2	2020	8.699	3,747,220,500	651,019,120	4,398,239,620	743	3,358,113,725	583,614,994	3,941,728,719
3	2021	9566	2,320,869,000	261,437,139	2,582,306,139	1.415	3,281,607,813	349,038,538	3,630,646,351
JUMLAH		25.113	10,158,283,300	1,704,575,579	12,132,858,879	2.630	9,536,726,613	1,486,698,591	11,023,425,204

Berdasarkan data diatas peneliti tertarik mengangkat judul : Pengaruh Peayanan SAMSAT Palopo dan Minat Masyarakat Terhadap Ketaatan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palopo.

<sup>7</sup> Nugraha & Aditia Iwan Rizki, 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Studi Pada Samsat Kota Bandung Tengah*, <http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/12345678>

**B. Rumusan Masalah**

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap ketaatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor ?
2. Apakah Minat Masyarakat berpengaruh terhadap ketaatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Minat Masyarakat berpengaruh secara simultan terhadap ketaatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor ?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap ketaatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor
2. Untuk mengetahui apakah Minat Masyarakat berpengaruh terhadap ketaatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor
3. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan dan Minat Masyarakat berpengaruh terhadap ketaatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor

**D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis:

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk menambah dan meningkatkan wawasan serta pengetahuan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Ketaatan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

2. Manfaat Praktis:

- a. Bagi Kantor Samsat Palopo Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan dan menjadi masukan untuk Kantor Samsat Palopo dan memberikan penelitian dalam hal Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.
- b. Bagi Sahabat hasil penelitian tersebut bisa berguna serta sebagai kekhawatiran bagi sahabat mengenai urgensi Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.
- c. Bagi Lembaga Penelitian berharap dimanfaatkan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian tambahan luar dan dalam mulai dari sekarang.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Arista Yudi dengan judul penelitian: Pengaruh kualitas administrasi dan komitmen etis terhadap konsistensi warga mengenai pelunasan retribusi kendaraan bermotor di SAMSAT Denpasar, berkenaan dengan eksplorasi bahwa kualitas bantuan dan keyakinan jujur pada dasarnya mempengaruhi konsistensi warga. Perbedaan antara pemeriksa berjalan dengan agen lama adalah pemeriksaan yang lalu melibatkan objek pemeriksaan di kota Denpasar, sedangkan pemeriksaan berkelanjutan berada di kota Manado. Eksplorasi sebelumnya memanfaatkan faktor kualitas administrasi dan kendala etika, sedangkan konsentrat ini cuma memakai faktor kapasitas pendampingan.

Rd. Muhamad Faris dengan judul penelitian: Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak mengenai Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Purwakarta berlandaskan output eksplorasi kapasitas pelayanan Fiskal Berdampak Besar Pada Konsistensi Warga Dalam Menutup Retribusi Kendaraan Bermotor. Perbedaan antara pemeriksaan yang lalu dan pemeriksaan yang sedang berlangsung adalah bahwa pemeriksaan yang lalu melibatkan objek pemeriksaan di kota

Purwakarta, sedangkan pemeriksaan yang sedang berlangsung menggunakan kota Palopo.

Aditia Iwan, Rizki Nugraha dengan Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak mengenai Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Kota Bandung Tengah. Perbedaan antara pengamat pasang surut dan pakar masa lalu adalah 30 ilmuwan masa lalu melibatkan objek eksplorasi di titik fokus Bandung, sedangkan penelitian momentum berada di kota Palopo.

Eka Irianingsih dengan judul penelitian: Pengaruh kepedulian warga, administrasi administrasi biaya dan sanksi organisasi pengeluaran terhadap konsistensi warga membayar retribusi kendaraan bermotor di SAMSAT Sleman. Mengingat konsekuensi berdasarkan eksplorasi ketaatan warga, hanya beberapa faktor mempengaruhi konsistensi warga dalam menutupi biaya kendaraan bermotor. Perbedaan antara spesialis momentum dan analis masa lalu adalah bahwa penelitian sebelumnya menggunakan faktor dampak kendaraan, administrasi biaya dan otoritas regulasi, sementara konsentrat ini cuma memakai faktor kapasitas bantuan.

R.A Vivi Yulian Sari dan Neni Susantiini dengan judul penelitian: Faktor-faktor yang memengaruhi konsistensi warga ketika melunasi retribusi kendaraan bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPP) Kabupaten Seluma.

## B. Landasan Teori

### 1. Kualitas Pelayanan

Kapasitas administrasi adalah komponen krusial nan harus dipertimbangkan oleh klien saat membeli suatu barang. Menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry, kapasitas administrasi adalah pandangan umum tentang kelaziman suatu bantuan. Definisi ini tergantung pada tiga pendirian dasar yang masuk akal, khususnya, kualitas administrasi lebih sulit bagi klien untuk disurvei daripada kualitas barang, penilaian kualitas administrasi adalah hasil pemeriksaan antara asumsi klien dan pelaksanaan bantuan asli, penilaian administrasi. Kualitas administrasi tidak hanya dilakukan pada hasil dukungan, tetapi juga mencakup penilaian kualitas administrasi. proses administrasi pengiriman.

Zeithmal kemudian, pada saat itu, melanjutkan dengan eksplorasi tambahan pada kualitas bantuan, yang menyatakan bahwa kualitas bantuan adalah "tingkat kesalahan antara asumsi atau keinginan klien dan wawasan mereka". diharapkan sebelumnya. Kualitas administrasi dapat dianggap baik dengan asumsi memenuhi atau melampaui asumsi klien, dan sebaliknya, kualitas administrasi dianggap buruk jika berada di bawah asumsi klien.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, (Jakarta : Deepublish. 2016), h. 57.

Seperti yang ditunjukkan oleh Kotler, ada lima model yang menentukan sifat administrasi. Lima langkah tersebut adalah:

- a. Berbentuk. Menggabungkan kantor, perangkat keras, perwakilan, dan metode aktual untuk korespondensi.
- b. Welas asih mengingat kemudahan untuk membuat koneksi, korespondensi yang hebat, pertimbangan individu, dan memahami persyaratan klien.
- c. Kepastian, meliputi informasi, kapasitas, kebaikan, dan keandalan staf.
- d. Responsiveness, keinginan staf untuk membantu klien dan menawarkan bantuan responsif.
- e. Keandalan, kapasitas untuk menawarkan dukungan yang dijamin secara instan, tepat dan dapat diterima.<sup>9</sup>

## 2. Komponen – Komponen Kualitas Pelayanan

Melalui rentetan perkumpulan pertemuan pusat, Parasuraman, Zeithmal dan Berry mengusulkan sepuluh klasifikasi kapasitas administrasi. Sepuluh klasifikasi tersebut ditetapkan sebagai "Penentu Kualitas Administrasi". Kesepuluh klasifikasi tersebut dapat dicakup karena mereka mengarangnya melalui tinjauan eksploratif yang secara tak terduga menggunakan metodologi subjektif. Sepuluh klasifikasi adalah:

---

<sup>9</sup> Iwan Budhiarta & Muttaqin, *Model HSQ-Matrix : Untuk Pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Rumah Sakit di Banda Aceh*, (Aceh : CV. Penerbit Qiara Media. 2019), h. 19.

- a. Keandalan, termasuk kestabilan pelaksanaan juga kualitas yang tak tergoyahkan. Ini menyiratkan bahwa asosiasi menunjukkan bantuan segera. Ini juga berarti asosiasi memuji jaminannya. Seluk-beluknya meliputi: Akurasi permintaan, Pencatatan yang tepat, dan Ketepatan waktu jadwal.
- b. Ketanggapan, adalah menawarkan jenis bantuan, yang meliputi: Mengirimkan slip pertukaran segera, Mengatasi reaksi klien dengan cepat, Memberikan administrasi primer (misalnya perencanaan perencanaan dengan cepat).
- c. Kemampuan, dan itu berarti mendominasi kemampuan dan informasi yang diharapkan untuk melakukan administrasi, melingkupi: pemahaman juga keterampilan dalam kontak fakultas, Pengetahuan dan bakat mengenai tugas mendukung angkatan kerja, Kapasitas eksplorasi organisasi.
- d. Akses, adalah kontak yang sederhana dan dekat, dan itu menyiratkan: Layanan tersedia secara efektif melalui telepon (saluran tidak digunakan dan tidak menyarankan Anda untuk berhenti sebentar), Waktu tunggu layanan tidak lama, Jam aktivitas sangat membantu, Lokasi kantor administrasi menguntungkan.
- e. Kemurahan hati, menggabungkan keramahan, rasa hormat, ketahanan, dan persekutuan dalam staf kontak (menghitung resepsionis, administrator telepon), termasuk: kapasitas untuk

menanggung efek individu klien, penampilan yang sempurna dan bersih di ruang bantuan.

- f. Korespondensi, dan itu berarti menjamin bahwa klien mendapatkan data dalam bahasa yang dapat mereka pahami dan perhatikan. Ini juga menyiratkan bahwa asosiasi harus menyesuaikan bahasa untuk berbagai klien, yang meliputi: Gambaran bantuan yang sebenarnya, Penjelasan tentang berapa biaya bantuan, Penjelasan tentang bagaimana bantuan dan biasanya diperdagangkan, Meyakinkan klien bahwa masalahnya akan cenderung.
- g. Validitas, meliputi kepercayaan, kepastian, dapat dipercaya. Menggabungkan perkembangan kondisi bahwa kepentingan klien berarti dunia. Pemberi keabsahan adalah: nama perkumpulan, kedudukan perkumpulan, dan kualitas individu serta fakultas yang menghubungkan.<sup>10</sup>
- h. Keamanan, adalah independensi dari risiko, peluang, atau ketidakpastian, termasuk: keamanan aktual, keamanan moneter, dan kerahasiaan.
- i. Mencari tahu/Mengenal Pelanggan, mencakup upaya untuk memahami kebutuhan klien: Belajar memahami kebutuhan unik klien, Memberikan pertimbangan individu, Mengenal klien biasa.

---

<sup>10</sup> Maryono, M. Kes, *Istilah-Istilah Dalam Kebijakan dan Manajemen Kesehatan*, (Jakarta : Penerbit Qiara Media. 2018), h. 131-134.

- j. Efek, termasuk penampilan sebenarnya dari bantuan: kantor yang sebenarnya, penampilan pekerja, peralatan atau perangkat keras yang digunakan untuk menawarkan jenis bantuan, penggambaran administrasi yang sebenarnya, misalnya, kartu Master plastik atau pengumuman bank, klien lain di kantor bantuan.

### 3. Ketaatan Wajib Pajak

Menurut Safri Nurmantu, konsistensi biaya dapat dicirikan sebagai suatu kondisi ketika warga negara memenuhi semua komitmen biaya dan aktivitas kebebasan penilaiannya. Ada dua macam konsistensi, yaitu konsistensi legal dan konsistensi materialistis yang pengertiannya adalah:

- a. Konsistensi Legal, ialah kondisi ketika Wajib Pajak secara resmi memberikan komitmen penilaiannya sesuai dengan pengaturan peraturan dan pedoman pengeluaran. Misalnya, rentang masa pencatatan SPT Tahunan ialah 3 bulan setelah tahun pajak diakhiri, dimana sebagian besar ditetapkan 31 Maret. Dengan asumsi Wajib Pajak menyampaikan SPT Tahunan sebelum tanggal 31 Maret, bisa diasumsikan jika Wajib Pajak sudah menyelesaikan kepatutan. Kemudian selanjutnya harus dipenuhi warga ialah menyelesaikan syarat untuk membuat SPT secepatnya.
- b. Konsistensi materialistis, ialah keadaan Wajib Pajak secara substansial atau hakiki menyelesaikan semua ketentuan perpajakan yang material, Dengan demikian, Wajib Pajak yang secara materiil menyelesaikan penyampaian SPT Tahunan PPh ialah Wajib Pajak

yang mengisi SPT sesuai Undang-Undang PPh dan menyampaikannya kepada KPP sebelum batas waktu.<sup>11</sup>

Dalam suatu artikel yang terkemuka James dan Alley menjelaskan pengertian tax compliance ialah :

*“Meaning assessment consistence straightforward structure normally projected as far as the degree rendition relate which citizen consent to the duty regulation. Be that as it may, in the same way as other such ideas, the importance of consistence should be visible nearly from meaning is significantly so far reaching adaptation connecting with citizen choice to adjust to the more extensive goals of society as reflected in charge strategy”*

Mengingat pemahaman di atas, pemikiran tentang konsistensi penilaian harus terlihat secara esensial atau lebih mendalam. Secara lugas, seperti yang ditunjukkan olehnya, konsistensi warga hanya menyinggung sejauh mana warga negara memenuhi komitmen penilaian mereka sesuai dengan pedoman pengeluaran material. Oleh karena itu, derajat atau tingkat konsistensi dapat diperkirakan dengan adanya pengeluaran, khususnya perbedaan antara penyusunan pedoman penilaian dan apa yang telah diselesaikan oleh warga. Pajak ini juga dapat diartikan sebagai perbedaan antara berapa banyak penilaian yang dapat dikumpulkan dan berapa banyak biaya yang harus dikumpulkan, seperti

---

<sup>11</sup> Chairil Anwar Pohan, *Pedoman Lengkap Pajak Pertambahan Nilai*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2016), h. 544-545.

yang diungkapkan oleh James dan Alley, Penilaian adalah perbedaan antara pendapatan asli yang dikumpulkan dan jumlah yang dikumpulkan. itu akan diambil. Secara praktis, pemahaman ini terus menciptakan implikasi yang berbeda dan, yang mengejutkan, lebih rumit seperti yang ditunjukkan oleh kepentingan daerah setempat. Kemajuan dunia usaha yang terus berubah dengan cepat sesuai dengan unsur-unsur perubahan moneter memerlukan perubahan pengaturan biaya.<sup>12</sup>

#### 4. Pendekatan Ketaatan

Isu konsistensi dapat diikuti melalui dua metodologi, seperti yang diungkapkan oleh OECD dalam melakukan pemeriksaan warga negara, yaitu:

- a. Metodologi utama mengacu pada sudut pandang moneter, dan pendekatan ini terus berkembang dengan menggunakan investigasi keuangan.
- b. Metodologi selanjutnya berkenaan kelakuan juga diselesaikan lewat gagasan juga hasil eksplorasi berdasarkan cukup banyak pemahaman, seperti humanisme.

#### 5. Kriteria Ketaatan Wajib Pajak

Konsistensi di bidang ketetapan pajak menyiratkan penyerahan untuk melengkapi pengaturan atau pedoman tugas yang diperlukan dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan dan pedoman pengeluaran.

---

<sup>12</sup> Timbul H. Simanjuntak & Imam Mukhlis, *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Membangun Pembangunan Ekonomi*, (Jakarta : Raih Asa Sukses, 2012), h. 9-10.

Kegiatan melalui persetujuan yang mengesankan pada pelanggaran pengaturan pengeluaran dengan tujuan akhir untuk membuat konsistensi warga. Konsistensi warga dicirikan sebagai cara berperilaku warga negara yang ideal untuk memasukkan dan melaporkan data yang diharapkan, secara akurat menyelesaikan berapa banyak biaya yang harus dibayar, dan membayar tagihan tepat waktu, dengan praktis tidak ada aktivitas otorisasi. Pemberontakan muncul ketika salah satu prasyarat definisi tidak terpenuhi.

Warga negara yang patuh menyiratkan bahwa warga negara memiliki perhatian penilaian yang tinggi melalui pemahaman kebebasan dan komitmen pengeluaran mereka dan melaksanakan hak dan komitmen tugas mereka secara akurat.

Komitmen dan kebebasan warga negara harus dilakukan secara adil, karena jika warga negara berhasil memenuhi komitmen tugasnya, warga negara bisa mendapatkan hak istimewanya. Penduduk Konsisten ialah penduduk yang tidak seluruhnya disampaikan dari Direktorat Jenderal Pajak menjadi penduduk yang menyanggupi ketentuan selayaknya disinggung paham Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 mengenai karakteristik penduduk yang bisa diberikan premi potongan pajak. Untuk membangkitkan warga untuk mengikuti komitmen mereka dan meningkatkan kuantitas warga yang konsisten, otoritas publik menetapkan beberapa model yang mampu dilakukan guna mencerminkan penduduk yang taat. Alasan yang sah

untuk menentukan model untuk warga negara yang taat adalah UU no. 16 Tahun 2000.

Tentang pengaturan juga runtutan penetapan pajak, dan KMK No. 544/KMK.04/2000 j.o. KMK No.235/KMK.03/2003 mengenai Penjaminan Kewarganegaraan 18 Orang. Standar untuk warga yang setuju yang telah diselesaikan adalah:

- a. Kemudahan penyajian formulir penilaian tahunan (SPT Tahunan).
- b. Kemudahan menyajikan Surat Pemberitahuan Masa (SPTmasa) untuk tugas pribadi dan biaya tambahan yang belum lama ini ada. Dalam hal Saudara terlambat menyampaikan surat peringatan, jangka waktunya tidak boleh lebih dari 3 (tiga) periode tagihan.
- c. Usahakan untuk tidak membebankan kewajiban yang belum terpenuhi, kecuali jika Anda mendapat otorisasi untuk membayar biaya namun tidak mengecualikan tanda terima bea (STP) selama dua tahun sebelumnya.
- d. Tidak pernah dihukum karena melakukan kesalahan di bidang ketetapan pajak dalam waktu (10) tahun terakhir
- e. Penilaian yang diberikan oleh inspektur dengan asumsi laporan fiskal warga yang diperiksa tidak memadai atau memenuhi syarat.<sup>13</sup>

## 6. Pengertian Pajak

Biaya \ pajak dicirikan sebagai berikut:

---

<sup>13</sup> Supriyati, 2012, Dampak Motivasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, 'Jurnal Bisnis dan Akuntansi'(8)1(Online). <http://journal.trunojoyo.ac.id>

a. Seperti yang dikemukakan oleh Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H “Beban ialah kewajiban orang perseorangan untuk penyimpanan Negeri menurut undang-undang (yang harus ditegakkan) dan tidak mendapatkan pemerataan administrasi yang dapat ditunjukkan secara langsung. Juga diperuntukkan melunasi biaya massal.

b. Sesuai Dr. N.J. Feldman "Penilaian adalah pencapaian yang dibebankan terkhusus juga terutang untuk pebisnis dalam pandangan aturan yang disepakati bersama, dengan hampir tidak ada kontra-prestasi (korespondensi), dan hanya digunakan untuk menutupi biaya umum".

c. Sesuai Prof. Dr. P.J.A. Andriani “Kewajiban ialah komitmen publik untuk negara, yang terutang kepada orang-orang yang berkewajiban untuk membayarnya yang ditunjukkan dengan pengaturan (peraturan) yang luas dengan tidak adanya eksekusi yang mungkin dilakukan. dipersyaratkan, dinyatakan secara kontan juga diperuntukkan mendanai konsumsi massal yang berkenaan mengenai penyelenggaraan negeri guna mengawasi kekuasaan publik.

d. Menurut S.I. Djajadiningrat (dalam Pejabat, 2014) “Tugas adalah komitmen guna menyetorkan harta kekuasaan untuk pemasukan negeri mengingat keadaan, kenyataan, juga kelakuan yang membagikan posisi, namun tak untuk suatu persetujuan, sebagaimana ditunjukkan oleh peraturan dan perundang-undangan. pedoman-

pedoman yang ditetapkan oleh otoritas publik dan dapat dibatasi, tetapi sekaligus tidak dilaksanakan. Ada administrasi pelengkap yang diberikan oleh Negara secara lugas, untuk mengimbangi Negara secara keseluruhan".<sup>14</sup>

## 7. Fungsi Pajak

Dari pemahaman fungsi yang digambarkan oleh para ahli yang berbeda atas itu secara hipotetis dan untuk semua maksud dan tujuan pengeluaran harus terlihat bahwa penilaian memiliki kapasitas yang berbeda dalam keberadaan negara dan masyarakat.

Ada dua kapasitas fungsi, untuk lebih spesifik:

- a. Pendapatan kerja (Anggaran) Pajak bertindak sebagai sumber aset untuk mendanai konsumsi pemerintah. Misalnya: dimasukkannya biaya dalam rencana keuangan negara sebagai pembayaran.
- b. Fungsi Administrasi Pajak berguna untuk instrumen yang mengontrol ataupun melakukan pendekatan di ranah masyarakat juga keuangan. Misalnya: ketidaknyamanan tugas yang lebih tinggi pada roh dapat dibatalkan. Hal yang sama berlaku untuk barang-barang mewah.<sup>15</sup>

## 8. Jenis Pajak

Pajak bisa diurutkan selaku 3 ragam, ialah berdasarkan golongan, sifat juga instansi pemungutnya.

---

<sup>14</sup> Juli Ratnawati & Retno Indah Hernawati, Dasar-Dasar Perpajakan, (Yogyakarta : Deepublish, 2015), h. 1-2.

<sup>15</sup> Thomas Sumaran, Perpajakan Indonesia, (Jakarta : PT Indeks, 2015) h. 16-17

a. Menurut golongan

1) Pajak langsung

Penilaian yang mesti ditanggung perorangan oleh warga negara, juga tak bisa dilimpahkan maupun dilimpahkan terhadap warga lain.

Model: Pajak Penghasilan (PPh).

2) Pajak Berputar

Penilaian yang berputar ialah yang dibebankan ke pihak lain.

Misal : Pajak Pertambahan Nilai (PPN).<sup>16</sup>

b. Menurut sifat

1) Pajak Subyektif

pajak subyektif ialah suatu penilaian yang dimulai atau dilihat dari subyeknya, dalam memfokuskan perhatiannya kepada penduduk.

Model: Pajak Penghasilan (PPh).

2) Pajak Obyektif

Pajak obyektif ialah kewajiban yang berasal dari pasal, tidak peduli apa kondisi individu warga negara. Model: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

9. Pajak Daerah

a. Pengertian Pajak Daerah

Di dalam UU No. 28 Tahun 2009 mengenai Perubahan Atas UU No. 18 Tahun 1997 dan UU no. 34 Tahun 2000 mengenai Pajak

---

<sup>16</sup> *Ibid.*, h. 18

Daerah, sehingga: “Urunan warga negara dilaksanakan sama penduduk atau barang regional dengan tidak ada balasan yang disesuaikan secara langsung yang bisa dibebankan menurut ketentuan dan pedoman yang sesuai, yang dipergunakan untuk menunjang penyelenggaraan pemerintahan provinsi yang dikelola negara.

b. Peraturan Daerah mengenai Pajak Daerah

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 menjelaskan jika untuk bisa dikenakan pajak di regional, semua ragam pajak regional mesti dinyatakan secara baik juga tak bisa bertolak belakang dengan kepastian hukum.

c. Isi Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah

Pedoman teritorial pada dasarnya mengatur:

- 1) Nama, obyek, dan subyek pajak
- 2) Premis beban, retribusi, dan strategi perhitungan pajak
- 3) berbagai macam wilayah
- 4) periode pengisian
- 5) Jaminan pajak
- 6) Sistem angsuran dan bermacam-macam pajak
- 7) waktu penagihan
- 8) otorisasi otoritatif

9) Tanggal pengesahan pajak<sup>17</sup>

## 10. Jenis-Jenis Pajak Daerah

### a. Pajak Kendaraan Bermotor

Penilaian mengenai kepunyaan maupun kemungkinan kualitas kendaraan. Kendaraan bermotor ialah berbagai kendaraan beroda dan gandengannya yang didorong oleh mesin.

### b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) ialah tagihan pertukaran kepemilikan atas kendaraan karena adanya kesepakatan antara dua individu maupun kondisi sepihak yang berlangsung dikarenakan suatu kesepakatan, transaksi, penghargaan, pemberian, atau bayaran. menjadi substansi bisnis.

## 11. Pajak Kendaraan Bermotor

Kendaraan Bermotor ialah kendaraan dan gandengannya yang digunakan di berbagai area yang digerakkan memakai mesin Termasuk alat berat dan kendaraan yang sangat besar, juga kendaraan bermotor yang dioperasikan di atas air. Pajak Kendaraan Bermotor yang kemudian diperpendek menjadi PKB ialah bea masuk atau kepemilikan kendaraan bermotor.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Tjip Ismail, *Potret Pajak Daerah di Indonesia*, (Jakarta : Kencana, 2018), h. 139.

<sup>18</sup> Budi Kusuma Wijaya, Kharis Raharjo & Rita Andini, 2016, Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Tengah, '*Journal of Accounting*'(2)2(Online). <http://jurnal.unpand.ac.id>

## 12. Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Bukan Objek Pajak dalam Pajak Kendaraan Bermotor, mengingat Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 selanjutnya yang tidak termasuk kendaraan bermotor yang kepemilikan dan penguasaannya tergantung pada PKB yang dibebankan:

- a. Kereta
- b. Kendaraan bermotor yang dipergunakan khusus untuk kepentingan penjagaan dan keamanan negara.
- c. Kendaraan bermotor yang diklaim dan juga dibatasi oleh konsulat, ahli, delegasi dari negara asing berdasarkan korespondensi dan yayasan di seluruh dunia yang mendapatkan layanan pengecualian biaya dari pemerintah pusat;
- d. Obyek pengeluaran yang lain dicantumkan dalam pedoman provinsi.

## 13. Subjek Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Subyek pajak ialah penduduk yang sah yang mempunyai juga mengendalikan kendaraan bermotor. Dalam pengertiannya, warga negara adalah orang yang memiliki kendaraan bermotor. Dengan asumsi warga negara adalah elemen, kewajiban penilaian ditangani oleh eksekutif atau delegasi substansi. Dengan demikian, dalam PKB subyek penilaian

disamakan dengan warga negara, khususnya individu yang menguasai kendaraan bermotor.<sup>19</sup>

Warga dapat disapa dengan pertemuan khusus sebagaimana diperbolehkan oleh peraturan PKB provinsi. Perantara warga secara terpisah atau bertanggung jawab atas angsuran tugas yang harus dibayar. Demikian pula, warga negara dapat menyebut perantaranya dengan otoritas hukum yang luar biasa untuk mempraktikkan kebebasannya dan memenuhi komitmen tugasnya.

#### 14. Faktor-Faktor yang Menjadi Kendala Penerimaan PKB dan BBNKB

Selama waktu yang dihabiskan untuk mengumpulkan penilaian kendaraan bermotor dan biaya pemindahan untuk kendaraan mekanik, otoritas publik untuk situasi ini BP2RD sesuai kapasitasnya sebagai koordinator biaya daerah dan tol provinsi, sering mengalami hambatan dalam mengumpulkan pajak PKB dan BBN-KB.

##### a. Perilaku Warga

Kendaraan bermotor yang mengalami kerusakan parah karena musibah kemudian tak dapat digunakan. Kewajiban yang belum terpenuhi atau pengurangan pajak untuk pencurian kendaraan bermotor dan kendaraan yang terkena kecelakaan. Warga negara dalam kondisi seperti itu lebih suka tidak membayar biaya kendaraan bermotor. Kemudian, pada saat itu, ada

---

<sup>19</sup> Melinda Tungka & Harijanto Sabijono, 2015, Analisis Perhitungan dan Pencatatan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, *Jurnal EMBA* '(3)2(Online). <http://ejournal.unsrat.ac.id>

kenyamanan mendapatkan kendaraan bermotor lain dan memanfaatkan lokasi pemilik kendaraan. Selain itu, warga juga terlihat ragu-ragu untuk mengganti nama kendaraan tersebut. Ada juga penghambat, khususnya masalah keuangan dan juga warga yang lalai mengingat tanggal pembayaran. Satu lagi kendala ialah konsistensi warga dalam menyelesaikan tuntutan, hal ini karena tidak ada aturan pidana bagi warga negara yang tidak membayar pajak

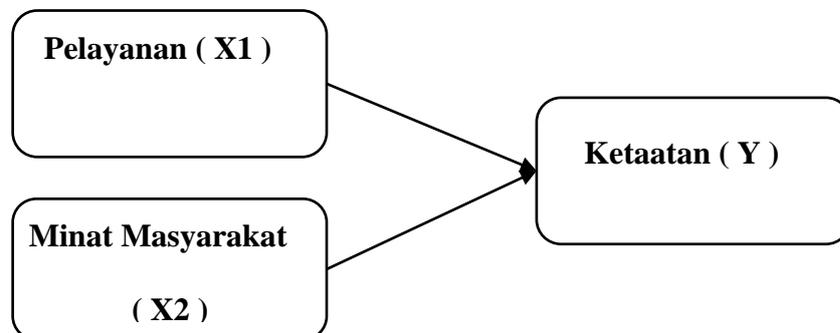
b. Pemahaman PKB dan BBN-KB

Wajib pajak yang punya kendaraan yang tak memahami Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Dharma Putra saat penelitiannya mengungkapkan informasi tentang ketetapan pajak merupakan faktor yang sangat mempengaruhi warga negara dalam menyelesaikan PKB. Richardson juga mengungkapkan bahwa informasi pajak cukup berarti untuk membangun tingkat konsistensi pajak.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Irene F Pontoh, Ventje Ilat & Jessy D.L Warongan, 2007, Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Utara, *Journal of Business Administration* '(1)2(Online)<https://ejournal.unsrat.acid>

### C. Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Input dari penelitian ini yaitu minat masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palopo, selanjutnya akan diproses melalui obyek penelitian. Obyek penelitian ini adalah peningkatan kualitas pelayanan di kantor SAMSAT Kota Palopo, dari proses input dan penelitian yang dilakukan maka hasil penelitian yang ingin dicapai ialah adanya peningkatan dari minat masyarakat di kota palopo agar taat dalam membayar pajak kendaraan bermotor untuk meningkatkan PAD di Kota Palopo.

#### **D. Hipotesis Penelitian**

1. Pengaruh pelayanan (X1) terhadap ketaatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor ( Y )

H0 : tidak terdapat pengaruh pelayanan terhadap ketaatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H1 : terdapat pengaruh pelayanan terhadap ketaatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2. Pengaruh minat masyarakat (X2) terhadap ketaatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor ( Y )

H0 : tidak terdapat pengaruh minat masyarakat di Kota Palopo terhadap ketaatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H1 : terdapat pengaruh minat masyarakat di Kota Palopo terhadap ketaatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

3. Pengaruh pelayanan (X1) dan minat masyarakat (X2) masyarakat kota Palopo terhadap ketaatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor

H0 : tidak terdapat pengaruh pelayanan dan minat masyarakat secara simultan terhadap ketaatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H1 : terdapat pengaruh pelayanan dan minat masyarakat secara simultan terhadap ketaatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini memakai metode asosiatif dengan memakai pendekatan kuantitatif.

#### B. Waktu Penelitian

Penelitian ini bertempat di Kantor SAMSAT Kota Palopo, dan penelitian tersebut dilaksanakan Maret- April 2022.

#### C. Sampel Dan Populasi

Populasi ialah semua obyek penelitian. Populasi Wajib Pajak Kantor Samsat Palopo jumlahnya 36.195 Wajib Pajak. Sampel ialah bagian dari populasi yang diambil untuk dijadikan obyek penelitian dan menjadi dasar untuk menarik kesimpulan.<sup>21</sup> Peneliti memakai rumus slovin :

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

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

$$n = \frac{36.195}{1 + 36.195 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{36.195}{1 + 361,95}$$

---

<sup>21</sup> Wahyudin Djumanta & Dwi Susanti, Belajar Matematika Aktif dan Menyenangkan, (Jakarta : PT Setia Purna Invest, 2008), h. 60.

$$n = \frac{36.195}{362,95} = 99,72 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Jumlah yang diperiksa peneliti ialah 100 orang/warga negara. Peneliti memakai strategi pengujian menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Penggunaan strategi ini dengan alasan bahwa peneliti mengambil sampel yang kebetulan ditemuinya / dikenal pada saat itu.

#### **D. Data dan Instrumen**

1. *Primary Data*, adalah informasi yang dihimpun peneliti untuk menyelesaikan permasalahan ataupun sasaran penelitian yang diselesaikan dalam eksplorasi, ilustratif, dan kausal yang melibatkan strategi pemilahan informasi sebagai tinjauan atau persepsi. Informasi penting tersebut didapatkan dari seluruh warga di kantor Samsat Kota Palopo.

2. *Secondary Data*, adalah informasi yang dapat diverifikasi sehubungan dengan faktor-faktor yang baru-baru ini dikumpulkan dan digabungkan oleh berbagai pengumpulan. Sumber informasi tambahan dapat diperoleh dari dalam organisasi (sumber interior), situs web yang berbeda, dan perpustakaan umum dan yayasan instruktif.<sup>22</sup> Informasi tambahan diperoleh dari pertemuan dengan Kepala Bagian Tata Usaha SAMSAT Palopo.

3. *Instrument*, merupakan bagian utama dalam review, terkait dengan legitimasi dan kualitas instrumen yang tidak tergoyahkan. Dalam

---

<sup>22</sup> Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, (Jakarta : PT Grasindo, 2005), h. 168.

pengkajian yang memakai metodologi kuantitatif yang selaku instrument guna menaksir nilai variabel yang dikaji, menggunakan keseluruhan instrument yang banyak dipakai selaras dengan keseluruhan faktor penelitian, mengenai jenis instrument yang dipakai. Dalam banyak kasus digunakan dalam penelitian ini, khususnya sebagai tes dan jajak pendapat, instrumen yang digunakan untuk melakukan estimasi sepenuhnya dimaksudkan untuk memberikan informasi kuantitatif yang tepat.<sup>23</sup>

Dalam pengkajian ini memakai instrument berdasarkan Skala Likert, Skala Likert menghubungkan atas artikulasi mengenai mentalitas individu mengenai suatu hal. Misalnya :

Tabel 3. 1 Skor Skala Likert

Sangat Setuju	= Skor 5
Setuju	= Skor 4
Ragu Ragu	= Skor 3
Tidak Setuju	= Skor 2
Sangat Tidak Setuju	= Skor 1

---

<sup>23</sup> Asep Saiful Hamdi & E. Bahruddin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*, (Yogyakarta : Deepublish, 2014), h. 50.

Tabel 3.2 Kisi - Kisi Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Item Pernyataan
1	Kualitas Pelayanan	Keseluruhan evaluasi atau sikap tentang keunggulan suatu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kenampakan Fisik (Tangible)</li> <li>2. Reliabilitas (Reliability)</li> <li>3. Responsivitas (Responsiveness)</li> <li>4. Jaminan (Assurance)</li> <li>5. Empati (Empathy)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas Fisik yang telah memenuhi standar</li> <li>2. Pelayanan yang efektif</li> <li>3. Kesiapan merespon permintaan Wajib Pajak</li> <li>4. Kemanan dalam melakukan kewajiban perpajakan</li> <li>5. Pemahaman akan kebutuhan Wajib Pajak</li> </ol>
2	Minat Masyarakat	Sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan, bila kepuasan berkurang, maka minat pun berkurang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dorongan dari dalam diri Individu</li> <li>2. Motif Sosial</li> <li>3. Faktor Emosional</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendaftar secara sukarela</li> <li>2. Penyampaian SPT tepat waktu</li> <li>3. Ketetapan Undang-Undang</li> <li>4. Kesejahteraan rakyat dari pembayaran pajak</li> <li>5. Kepuasan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran</li> </ol>
3	Ketaatan Wajib Pajak	Perilaku Wajib Pajak ketika melakukan kewajiban perpajakannya sesuai peraturan perundang-undangan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. kewajiban intern</li> <li>2. kewajiban tahunan</li> <li>3. ketentuan material</li> <li>4. Peraturan Perpajakan</li> <li>5. Sanksi Perpajakan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembukuan sesuai dengan KUP</li> <li>2. Memahami metode/pengukuran yang diperkenankan oleh perpajakan</li> <li>3. Perhitungan pajak yang benar</li> <li>4. Taat akan peraturan</li> </ol>

				perpajakan 5. Pengenaan sanksi atas pelanggaran tanpa toleransi
--	--	--	--	---

## E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

### 1. Uji Validitas

Menurut Arikunto, legitimasi / validitas ialah aktivitas memperlihatkan posisi legitimasi dari instrument estimasi. Instrument estimasi yang benar memiliki legitimasi yang tinggi. Selanjutnya, instrument estimasi yang tidak mencukupi legitimasinya dapat dikatakan mempunyai tingkat legitimasi yang kurang. Suatu instrumen penaksir seharusnya substansial dengan asumsi dapat menaksir apa yang ingin dicapai. Kualitas legitimasi instrumen estimasi menyampaikan informasi yang dikumpulkan tak keluar dari persepsi variabel yang di inginkan.

### 2. Uji Reabilitas

Kuisisioner mesti mengisi prasyarat ketergantungan dan legitimasi. Keandalan adalah proporsi konsistensi skor yang diperoleh oleh individu yang sama pada berbagai peristiwa, pemikiran utama adalah sejauh mana hasil estimasi dapat diandalkan.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup>Freddy Rangkuti, *The Power Of Brands Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 77-79.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

### 1. Observasi

Observasi ialah persepsi terhadap suatu hal pada keadaannya saat ini, baik yang berlangsung terus menerus tanpa memperhatikan tahapan yang meliputi beberapa latihan perhatian terhadap suatu objek penelitian yang memanfaatkan lokasi. Selanjutnya adalah demonstrasi yang dilakukan dengan sengaja atau sengaja dan selanjutnya secara berurutan.<sup>25</sup>

### 2. Angket.

Instrument penelitian yang berisikan rangkaian perbincangan atau artikulasi guna mengumpulkan informasi atau data yang mesti ditanggapi tanpa pamrih oleh responden menurut perspektifnya. Jajak pendapat dapat disampaikan pada responden lewat tatap muka maupun dikirimkan lewat pos ataupun di web. Analisis menyampaikan survei untuk mengumpulkan informasi yang akan menjadi bahan penelitian.

## **G. Metode Analisis Data**

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas.

Uji normalitas bertujuan untuk melakukan pembuktian terhadap variabel bebas dan variabel terikat, apakah data yang diteliti oleh penulis berdistribusi normal atau tidak.

---

<sup>25</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1998), h. 14

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melakukan pembuktian ada tidaknya masalah dalam penelitian antara variabel bebas dan variabel terikat.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah ada varian inequalities dalam model regresi.<sup>26</sup>

d. Uji Linearitas

Uji linieritas bertujuan untuk melakukan pembuktian dari suatu distribusi data yang diperoleh.<sup>27</sup>

## 2. Regresi Linear Berganda

Metode analisis data yang digunakan peneliti adalah regresi linier berganda. Analisis regresi berganda adalah hubungan linier antara dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat lainnya. Menurut Umi Narimawati, analisis regresi linier berganda adalah suatu asosiasi yang digunakan secara simultan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap suatu variabel terikat pada skala interval. Tujuan dari regresi linier berganda adalah untuk memodelkan hubungan linier antara

---

<sup>26</sup> Gun Mardiatmoko, "Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda ( Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda [*Canarium Indium L.*]), *Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*, Vol. 14 Issue 3, September 2020, <https://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/barekeng/article/download/1872/2194> , 22 Februari 2022, 10:49 WIB

<sup>27</sup> Tulus Winarsunu, *Statistika dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*, (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2006), Hal. 180

variabel penjelas (independen) dan variabel yang disurvei (dependen).

cara menghitung regresi linier berganda.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n + e$$

a. Parsial (Uji T)

Uji parsial (uji-t) bertujuan untuk melakukan pembuktian bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen dengan membandingkan nilai signifikansi masing-masing variabel.

b. Uji F

Uji F ini dilakukan untuk membuktikan pengaruh variabel independent secara silmultan terhadap variabel dependen. Nilai F hitung dirumuskan sebagai berikut:

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

c. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji Determinasi ialah pengujian guna meninjau dampak variabel bebas (X) kepada variabel terikat (Y).<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> <https://www.spssindonesia.com/2017/04/makna-koefisiendeterminasi-r-square.html?m=1> diakses 16 Mei 2022

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah**

Samsat adalah singkatan dari kerangka administrasi soliter (Operasi Satu Jalur) di bawah satu atap (Operasi Di Bawah Satu Atap). Kantor bersama Samsat lahir dari standar hukum dalam melakukan pendekatan pembebasan dan debirokratisasi di bidang administrasi STNK dan dalam kaitannya dengan perluasan pembayaran teritorial. Untuk seluk-beluk tambahan, alasan yang sah untuk meletakkan kantor Samsat masuk akal di bawah ini:

- a. Keputusan Bersama Menteri Pertahanan/Panglima Angkatan Bersenjata, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor Pol: Kep. 13/XII/76, Nomor Kep. Tentang Peningkatan Kerjasama Antar Pemerintah Daerah Tingkat I Komando Daerah.
- b. Polisi dan otoritas Kementerian Keuangan untuk lebih mengembangkan administrasi ke daerah, menaikkan gaji provinsi, khususnya retribusi kendaraan bermotor.
- c. Instruksi Bersama Panglima TNI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor Ins/03/X/1988 Nomor 13 Tahun 1988 tanggal 1 Oktober 1988 tentang Pelaksanaan Pemerintahan Satu Atap Sistem dan Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Sumbangan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Wajib Pajak (SWKDLLJ).
- d. Pedoman Eksekusi dengan Atasan Polri, Direktur PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja dan Dirjen Pemerintahan Umum

dan Otonomi Daerah Nomor.

- e. Pol. Juklak/38/X/188, Juklak Nomor/01/JR/X/1998 tentang Tata Cara Pemberian Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan Hadiah Wajib Dan Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) di kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal di bawah satu atap (SAMSAT).

Tugas Pokok Kantor SAMSAT dan Fungsinya.

- 1) Administrasi Surat Pendaftaran Kendaraan Bermotor (STNK)
- 2) Pengaturan pelat nomor kendaraan
- 3) Jaminan dan penerimaan biaya kendaraan
- 4) Jaminan dan pengakuan hadiah yang diperlukan dan kecelakaan
- 5) Jaminan dan penerimaan biaya manajerial

Latar belakang sejarah berdirinya SAMSAT berawal dari pemikiran yang digagas oleh Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I se-Indonesia yang diselesaikan tanggal 9 s/d 17 April 1976 oleh Badan Diklat Depdagri dengan Keputusan dari Menteri Dalam Negeri. Pendeta Dalam Negeri Nomor 46 Tahun 1976 tanggal 24 Maret 1976.

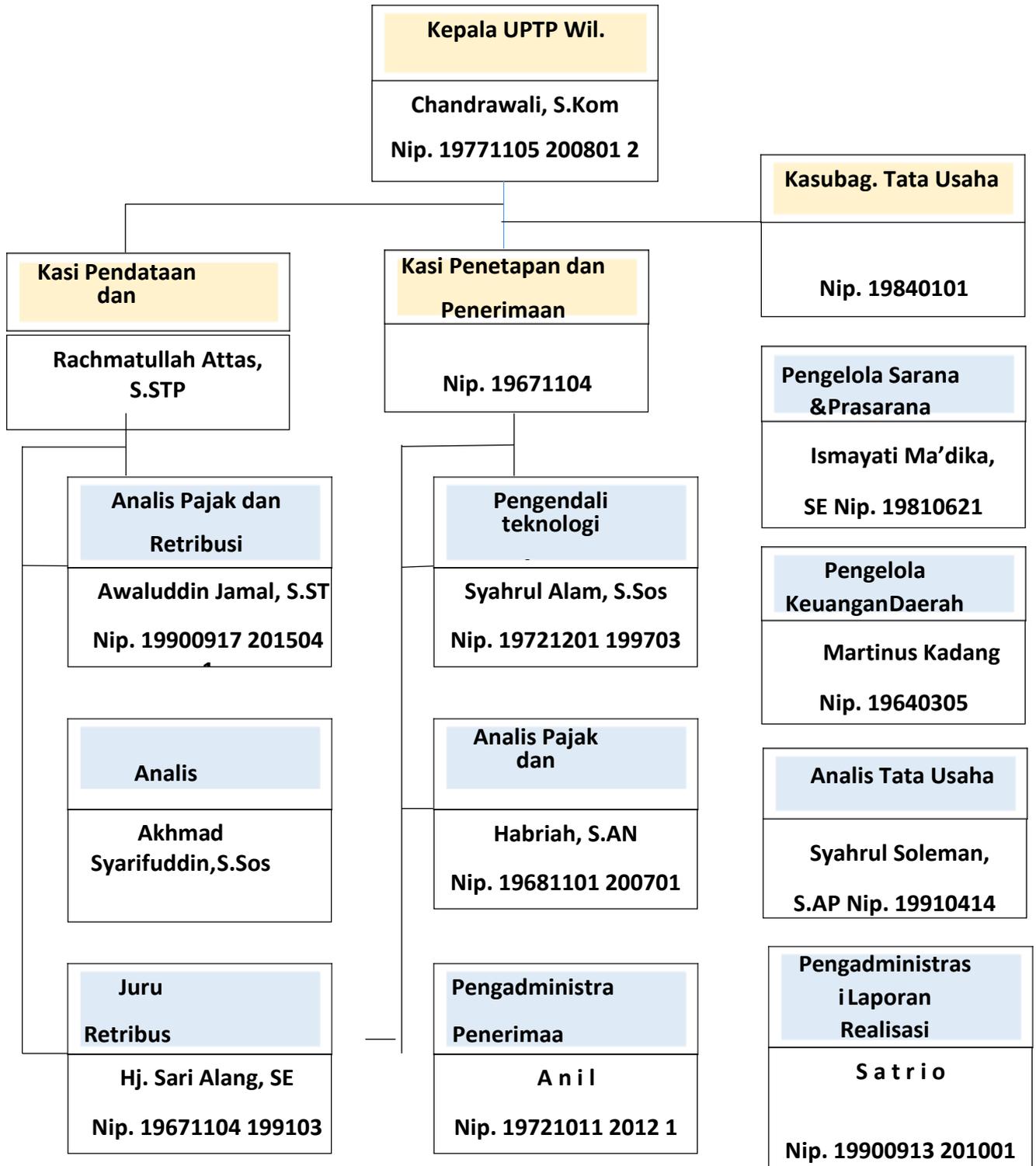
Premis dari proposisi tersebut ialah pelaksanaan SAMSAT yang dibina di DKI Jakarta cukup lama, 1972-1976, menunjukkan hasil dalam memperluas gaji provinsi dan administrasi ke daerah setempat. Ternyata usulan tersebut mendapat dukungan dari anggota persiapan

dan melahirkan pilihan untuk melaksanakan SAMSAT di seluruh Indonesia.

Untuk memahami pelaksanaan SAMSAT, usaha PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan STNK ditangani dalam rapat koordinasi pembahasan tiga komponen POLRI, Jasa Raharja dan Dipenda berulang-ulang untuk bergabung dalam penilaian bersama, terakhir dengan pemahaman bersama. dan ketiga komponen tersebut menghasilkan satu kesatuan yang utuh. pengaturan itu didukung oleh tiga kepala.

Melalui proses dan tahapan yang panjang, Cabang/Samsat Dipenda Tk. I Wilayah III Luwu yang diresmikan oleh Gubernur Kepala Daerah Tk. I Sulawesi Selatan Bpk. H.Z.B. Palaguna yang cakupan pelayanannya mencakup seluruh wilayah di Luwu Raya dan Toraja. Sampai saat ini pelayanan samsat telah dilimpahkan ke setiap kecamatan kota, termasuk samsat kota palopo yang beralamat di jl.a.kambo no.02 kecamatan salekoe. Wara Timur Kota Palopo yang meliputi 3 unsur instansi yaitu Polres Kota Palopo, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dan Jasa Raharja.

2. Struktur Organisasi Kantor SAMSAT



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Samsat Palopo

## B. Hasil Penelitian

### 1. Gambaran Umum Responden

Karakteristik responden yang digunakan ialah jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Pengelompokan responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Dari wajib pajak kendaraan bermotor untuk wilayah kota Palopo sebanyak 36.195 menggunakan rumus slovin. Penelitian dilakukan pada April 2022. Berdasarkan hasil kajian, karakteristik wajib pajak dapat diapresiasi.

Tabel 4.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki - Laki	73	73%
Perempuan	27	27%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4.1 di atas diketahui bahwa jumlah responden adalah 100 orang, yaitu 73 laki-laki atau 73%, sedangkan 27% perempuan atau 27 orang. Oleh karena itu, terlihat bahwa responden laki laki lebih mendominasi dibanding responden perempuan.

Tabel 4.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
21 – 30 Tahun	22	22 %
31 – 40 Tahun	42	42 %
> 40 Tahun	36	36 %
Total	100	100 %

Berdasarkan tabel 4.2 terlihat usia Wajib Pajak Kantor Samsat Palopo, terlihat bahwa usia 31-40 tahun dengan total 42 responden. Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas wajib pajak di usia kelompok usia 31-40 tahun.

Tabel 4.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pegawai Negeri	21	21 %
Karyawan Swasta	45	45 %
Mahasiswa	34	34 %
Total	100	100 (%)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar Wajib Pajak di Kantor Samsat Palopo adalah pegawai swasta dengan total responden 45 orang. Dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar Wajib Pajak Kantor Samsat Palopo ialah karyawan swasta.

## 2. Hasil Uji Instrumen

### a. Uji Validitas

Pernyataan dalam kuisisioner dapat dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Nilai  $df = n-2$  dimana jumlah sampel  $n = 100$  dan besarnya  $df = 100-2 = 98$ , dengan tingkat signifikan 5% di dapat  $r$  tabel 0,196.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Pelayanan	1	0,399	0,196	Valid
	2	0,719	0,196	Valid
	3	0,881	0,196	Valid
	4	0,854	0,196	Valid
	5	0,811	0,196	Valid
Minat Masyarakat	1	0,744	0,196	Valid
	2	0,788	0,196	Valid
	3	0,840	0,196	Valid
	4	0,776	0,196	Valid
	5	0,864	0,196	Valid
Ketaatan	1	0,456	0,196	Valid
	2	0,720	0,196	Valid
	3	0,812	0,196	Valid
	4	0,854	0,196	Valid
	5	0,805	0,196	Valid

Berdasarkan uji validitas dapat diketahui  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel jadi dapat dinyatakan jika data pada setiap item pertanyaan yang ada didalam angket untuk setiap variabel dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Untuk melihat reliabilitas dapat memakai koefisiensi *Cronbach Alpha*.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Pelayanan (X1)	0,788	Reliabel
Minat Masyarakat (X2)	0,807	Reliabel
Ketaatan (Y)	0,788	Reliabel

Pada tabel diatas peneliti mendapatkan hasil koefisiensi *Cronch's Alpha* ketiga variabel ialah  $>$  0,60, maka ditarik kesimpulan bahwa pernyataan dalam penelitian reliabel.

### 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas memakai metode *kolmogorov smirnov*. Yang dimana apabila nilai signifikansinya  $> 0,05$  maka data terdistribusi normal.

Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2,16822292
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.046
	Negative	-.064
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Pada tabel diatas memakai metode Kolmogorov Smirnov Test mendapatkan hasil yaitu nilai signifikansinya ialah  $0,200 > 0,05$  jadi bisa ditarik kesimpulan jika data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas tidak terjadi apabila nilai tolerance  $> 0,1$  dan nilai VIF  $< 10$  maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	Tolerance	VIF
Literasi Keuangan Syariah (X1)	0,994	1,006
Pola Pikir (X2)	0,994	1,006

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan jika nilai VIF pelayanan (X1) dan minat masyarakat (X2) ialah 1.006 lebih kecil dari 10 atau  $1.006 < 10$  dan nilai tolerance value pada variabel literasi keuangan (X1) dan pola pikir (X2) 0,994 lebih besar dari 0,1 atau  $0,994 > 0,1$ . Dapat ditarik kesimpulan jika multikolinearitas tidak terjadi.

c. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk melihat hubungan antar dua variabel secara signifikan atau tidak. Hubungan linear yang signifikan jika nilai signifikansi *deviation from linearity*  $> 0$ . Berikut ialah hasil uji linearitas pada penelitian ini.

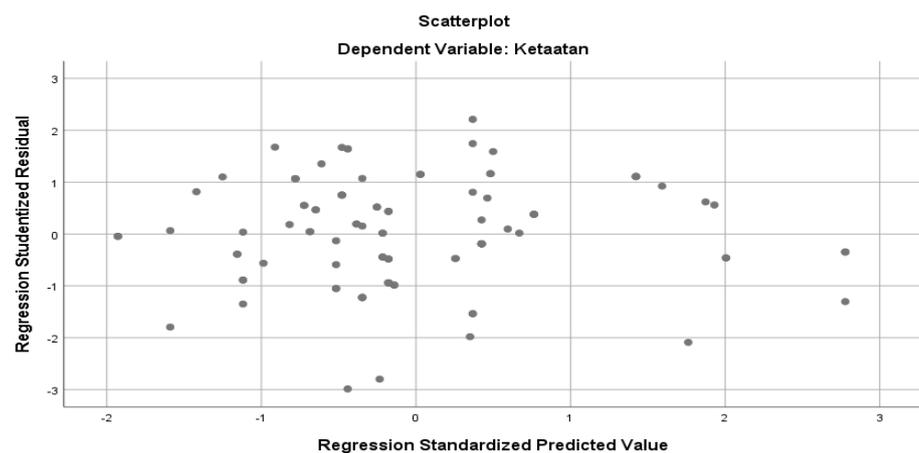
Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Unstandardized Residual	Between Groups	Combined	450,655	8	56,332	9,856	,000
*Unstandardized Residual		Linearity	390,178	1	390,178	68,269	,000
		Deviation From					
Predicted Value		Linearity	60,477	7	8,640	1,512	,173
	Within Groups		520,095	91	5,715		
	Total		970,750	99			

Berdasar pada tabel tersebut dapat dilihat nilai signifikansi *deviation from linearity* sebesar 0,173 lebih besar dari 0,05 atau  $0,173 > 0,05$ . Maka dapat ditarik kesimpulan terdapat hubungan linear di dalam uji linearitas ini.

d. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasar pada uji tersebut memakai metode scatterplot hasilnya memperlihatkan luas bintik terpencair tanpa pola jadi dapat ditarik kesimpulan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

#### 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>				T	Sig.
		Unstandardized		Standardized			
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-,851	2,066			-,412	,681
	Pelayanan	,681	,079	,608		8,619	,000
	Minat Masyarakat	,382	,078	,345		4,899	,000

a. Dependent Variable: Ketaatan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel coefficients tersebut memakai uji regresi linear berganda maka:

$$Y = a + b1.x1 + b2.x2$$

$$Y = - 0,851 + 0,681 X1 + 0,382 X2$$

- 1) Koefisien regresi X1 ialah 0,681, menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif kepada Ketaatan Wajib Pajak. Hal tersebut membuktikan bahwa apabila kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar 1 satuan akan memengaruhi peningkatan ketaatan wajib pajak sebesar 0,681.
- 2) Koefisien regresi X2 ialah 0,382 menjelaskan bahwa variabel minat masyarakat memiliki pengaruh positif kepada Ketaatan Wajib Pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa apabila setiap kenaikan 1 satuan variabel minat masyarakat akan memengaruhi ketaatan wajib pajak sebesar 0,382.

a. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

a) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Ketaatan Wajib Pajak (Y)

Variabel kualitas pelayanan (X1) mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan kepada ketaatan wajib pajak (Y). Hal tersebut bisa ditinjau berdasarkan signifikansi kualitas pelayanan (X1)  $0,00 < 0,05$  dan nilai T tabel =  $(\alpha/2; n-k-1) = t(0,05/2; 100 - 2 - 1) = (0,025; 97) = 1,98427$ . Jadi nilai T hitung lebih besar dibanding T tabel ( $8,619 > 1,98427$ ). Jadi berdasarkan hasil tersebut terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X1) kepada ketaatan wajib pajak secara parsial diterima.

b) Pengaruh Minat Masyarakat (X2) Terhadap Ketaatan Wajib Pajak (Y)

Variabel minat masyarakat (X2) mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan kepada ketaatan wajib pajak (Y). Hal tersebut bisa dilihat dari signifikansi minat masyarakat (X2)  $0.00 < 0,05$  dan nilai T tabel =  $(\alpha/2; n-k-1) = t(0,05/2; 100 - 2 - 1) = (0,025; 97) = 1.98427$ . Jadi nilai T hitung lebih besar dibanding T tabel ( $8.619 > 1.98427$ ). Jadi berdasarkan hasil tersebut terdapat pengaruh minat masyarakat (X2) kepada ketaatan wajib pajak secara parsial diterima.

2) Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan dalam penelitian ini ialah apabila F hitung  $>$  F tabel, maka secara simultan terjadi diantara variabel terikat dan variabel bebas.

Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	505,332	2	252,666	52,659	,000 <sup>b</sup>
	Residual	465,418	97	4,798		
	Total	970,750	99			

a. Dependent Variable: Ketaatan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Minat Masyarakat, Pelayanan

Nilai F tabel =  $f(k; n-k)$ ,  $f=(2 ; 100 - 2)$ , F tabel =  $(2; 98) = 3,09$  dengan tingkat 5%. Berdasar pada uji tersebut dapat ditinjau nilai F hitung ialah 52.659 dan nilai F tabel ialah 3,09 jadi nilai F

hitung > F tabel atau  $52,659 > 3,09$ . Tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ , sehingga variabel kualitas pelayanan (X1) dan minat masyarakat (X2) secara simultan mempengaruhi ketaatan wajib pajak (Y) secara signifikan.

### 3) Uji determinasi ( $R^2$ )

Uji determinasi dipakai untuk melihat sejauh mana variabel bebas bisa mendefinisikan variabel terikat.

Tabel 4.11 Hasil Uji Determinasi  
Model Summary

Model	R	Adjusted R		Std. Error of the Estimate
		R Square	Square	
1	,721 <sup>a</sup>	,521	,511	2,19046

a. Predictors: (Constant), Pola Pikir, Literasi Keuangan

Tabel tersebut menjelaskan bahwa *Adjusted R Square* sebesar 0,521. Hal tersebut menunjukkan kemampuan variabel independen dalam mendefinisikan variabel dependen ialah sebesar 52,1% sisanya 47,9% tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 5. Pembahasan

Hasil uji membuktikan variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan variabel Minat Masyarakat (X2) memiliki pengaruh kepada Ketaatan Wajib Pajak (Y) ketika melakukan pembayaran pajak kendaraan.

Dalam penelitian ini peneliti meneliti Wajib Pajak yang tinggal di Kota Palopo. Setelah dilakukan uji validitas terdapat variabel X1 (Kualitas Pelayanan), variabel X2 (Minat Masyarakat) dan variabel Y (Ketaatan Wajib Pajak) setiap pernyataan dinyatakan valid dikarenakan mempunyai nilai Pearson Correlation  $> 0,196$ .

Nilai reabilitas Cronbach Alpha variabel X1 (Kualitas Pelayanan) ialah 0,788, variabel X2 (Minat Masyarakat) ialah 0,807 dan variabel Y (Ketaatan Wajib Pajak) ialah 0,788 lebih besar dari 0,6 jadi dapat diartikan hasil uji reabilitas dinyatakan reliabel.

- a. Uji normalitas data memperlihatkan hasil uji didapatkan nilai signifikansi yaitu 0,200, hasil ini lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Jadi bisa ditarik kesimpulan jika nilai residual berdistribusi normal.
- b. Uji multikolinearitas memperlihatkan jika *Variance Inflation Factor* (VIF) Kualitas Pelayanan (X1) dan Minat Masyarakat (X2) ialah 1.006 yang dimana  $1.006 < 10$  dan nilai *tolerance value* pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Minat Masyarakat (X2) 0,994 yang dimana  $0,994 > 0,1$ . sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

- c. Uji linearitas memperlihatkan nilai signifikansi ialah 0,173 yang dimana  $0,173 > 0,05$ . Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan linear dalam uji linearitas ini.
- d. Uji heteroskedastisitas memakai metode scatterplot membuktikan hasil yang memperlihatkan titik terpencar tanpa pola. Berdasar pada hasil ini bisa disimpulkan jika tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Pada uji berikutnya ialah uji regresi linear berganda memperlihatkan koefisien regresi X1 ialah 0,681, membuktikan variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif kepada ketaatan wajib pajak yang dapat diartikan jika setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar 1 satuan berdampak pada peningkatan ketaatan wajib pajak sebesar 0,681. Selanjutnya, koefisien regresi X2 ialah 0,382 membuktikan variabel minat masyarakat (X2) memiliki pengaruh positif kepada ketaatan wajib pajak yang dapat diartikan jika setiap kenaikan 1 satuan variabel minat masyarakat akan memengaruhi ketaatan wajib pajak sebesar 0,382.

Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini memakai uji parsial (uji t), uji simultan (uji f) dan uji determinasi (*R Square*) membuktikan terdapat pengaruh positif dan signifikan baik itu secara parsial antara variabel kualitas pelayanan (X1) kepada ketaatan wajib pajak (Y) dan variabel minat masyarakat (X2) kepada ketaatan wajib pajak (Y). Hasil uji simultan memperlihatkan hasil positif dan signifikan.

Selanjutnya, uji determinasi yang memperlihatkan kemampuan variabel terikat ialah 52,1% yang berpengaruh kepada variabel dependen dalam hal ini ketaatan wajib pajak sisanya sebesar 47,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasar hasil penelitian pada Wajib Pajak Kantor Samsat Palopo, menyimpulkan:

1. koefisien regresi X1 ialah 0,681, membuktikan variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif kepada ketaatan wajib pajak yang dapat diartikan jika setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar 1 satuan berdampak pada peningkatan ketaatan wajib pajak sebesar 0,681.
2. koefisien regresi X2 ialah 0,382 membuktikan variabel minat masyarakat (X2) memiliki pengaruh positif kepada ketaatan wajib pajak yang dapat diartikan jika setiap kenaikan 1 satuan variabel minat masyarakat akan memengaruhi ketaatan wajib pajak sebesar 0,382.
3. Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini memakai uji parsial (uji t), uji simultan (uji f) dan uji determinasi (*R Square*) membuktikan terdapat pengaruh positif dan signifikan baik itu secara parsial antara variabel kualitas pelayanan (X1) kepada ketaatan wajib pajak (Y) dan variabel minat masyarakat (X2) kepada ketaatan wajib pajak (Y). Hasil uji simultan memperlihatkan hasil positif dan signifikan.

## **B. Saran**

- a. Bagi Kantor Samsat Palopo, penelitian ini dimaksudkan untuk membantu juga sebagai input bagi Kantor Samsat Palopo dalam hal Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Sebagai masukan untuk kantor Samsat Palopo ketika melakukan layanan setiap angsuran biaya kendaraan bermotor, khususnya:
  1. Memiliki pilihan untuk menawarkan bantuan terbaik kepada warga, terutama dalam komitmen untuk memenuhi kebutuhan dalam penyelesaian biaya kendaraan
  2. Untuk mempercepat administrasi di Kantor SAMSAT, penting untuk menambah jumlah loket atau panitera yang lebih besar dengan tujuan agar tidak terjadi pembangunan/antrean yang begitu banyak.
- b. Penting untuk melakukan beberapa strategi baru yang dapat mempermudah masyarakat umum untuk menutupi biaya kendaraan bermotor.
- c. Bagi para analis tambahan, penelitian ini dipercaya dapat dijadikan sebagai acuan yang tiada henti dalam mengembangkan eksplorasi lebih lanjut

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfianika, Ninit. *Buku Ajar Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia*, (Yogyakarta : Deepublish,2018)
- Andayani, Nur Rahmah dan Lubis, Alfi Syahri. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (ServiceQuality)Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Sucofindo Batam* (1)2(Online) <http://jurnal.polibatam.ac.id>
- Andini, Rita, Raharjo, Kharis & Wijaya, Budi Kusuma. 2016. *Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Tengah*(2)2(Online) <http://jurnal.unpad.ac.id>
- Anggoro, Damas Dwi. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, (Malang : UB Press, 2017)
- Anshori, Mohamad Yusak dan Maria, Monica. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake*(6)1(Online)<http://e-journal.unair.ac.id>
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1998)
- Bahrudin, E dan Hamdi, Asep Saepul. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*, (Yogyakarta : Deepublish, 2014)
- Damayanti, Wa Ode Rahmi, Nurmaluri, Sitti & Awaluddin, Ishak. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan*

*Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Studi Pada Kantor Samsat Kendari*(2)2(Online)<http://ojs.uho.ac.id>

U,Damayanti, Theresia Woro & Supramono. *Perpajakan Indonesia Mekanisme dan Perhitungan*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2010)

Dharmmesta, Basu Swastha, Fudholi, Achmad & Puung, Florensia Kurnia. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Salon dan Spa*(4)2(Online) <http://jurnal.ugm.ac.id>

Hermawan, Asep. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, (Jakarta : PT Grasindo,2005)

Hermawan, Iwan. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode*, (Kuningan : Hidayatul Quran Kuningan, 2019)

Hernawati, Retno Indah & Ratnawati, Juli. *Dasar-Dasar Perpajakan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015)

Ismail, Tjip. *Potret Pajak Daerah di Indonesia*, (Jakarta : Kencana, 2018)

Iswati, Sri & Anshori, Muslich. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi 1*, (Surabaya : Airlangga University Press, 2019)

Maryono. *Istilah-Istilah Dalam Kebijakan dan Manajemen Kesehatan*, (Jakarta : Penerbit Qiara Media, 2018)

Muchson, M. *Metode Riset Akuntansi*, (Kediri : Spasi Media, 2017)

- Mukhlis, Imam & Simanjuntak Timbul H. *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Membangun Pembangunan Ekonomi*, (Jakarta : Raih Asa Sukses, 2012)
- Muttaqin & Budhiarta, Iwan. *Model HSQ-Metrix : Untuk Pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Rumah Sakit di Banda Aceh*, (Aceh, CV. Penerbit Qiara Media, 2019)
- Nurlaela, Lina. 2018. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Garut*(12)2(Online)<http://journal.uniga.ac.id>
- Oetomo, Fransisca Widianti & Melia, Tulis S. *Perpajakan dan Akuntansi Pajak Edisi 5*, (Jakarta : Semesta Media, 2008)
- Oktafani, Farah & Sigit, Reza Dimas. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal*(1)2(Online) <http://repository.telkomuniversity.ac.id>
- Pinatik, Sherly & Kaunang, Pricilia Gladiols. 2016. *Tingkat Pemahaman dan Sanksi Perpajakan Terhadap Perilaku Ketidapatuhan Membayar Pajak Perusahaan Di Kota Manado*(4)2(Online) <http://ejurnal.unsrat.ac.id>
- Pohan, Chairil Anwar. *Pedoman Lengkap Pajak Pertambahan Nilai*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2016)
- Rangkuti, Freddy. *The Power Of Brands Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2002)

- Rizki, Aditia Iwan & Nugraha. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Studi Pada SAMSAT Kota BandungTengah*,<http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/12345678>
- Sabijono, Harijanto & Tungka, Melinda. 2015. *Analisis Perhitungan dan Pencatatan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara*(3)2(Online) <http://ejournal.unsrat.ac.id>
- Sudarso, Andriasan. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, (Jakarta : Deepublish, 2016)
- Sumaran, Thomas. *Perpajakan Indonesia*, (Jakarta : PT Indeks, 2015)
- Sugianto. *Pajak dan Retribusi Daerah*, (Malang : Grasindo, 2017)
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung, ALFABETA, 2017)
- Supriyati. 2012. *Dampak Motivasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*(8)1(Online) <http://journal.trunojoyo.ac.id>
- Susanti, Dwi & Djumanta, Wahyudin. *Belajar Matematika Aktif dan Menyenangkan*, (Jakarta : PT Setia Purna Invest, 2008)
- Toly, Agus Arianto & Siat, Christian Cahyaputra. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak di Surabaya* <https://media.neliti.com>

# LAMPIRAN

## Lampiran 1: Surat Izin Penelitian



1 2 0 2 2 1 9 0 0 9 0 3 6 3

**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

ASLI

**IZIN PENELITIAN**  
NOMOR : 363/IP/DPMPPTSP/IV/2022

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama	: ABDUL KARIM
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Alamat	: Blok A.1, Mess Meranti Kec. Bua Kab. Luwu
Pekerjaan	: Mahasiswa
NIM	: 18 0401 0181

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**PENGARUH PELAYANAN SAMSAT PALOPO DAN MINAT MASYARAKAT TERHADAP KETAATAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PALOPO**

Lokasi Penelitian	: SAMSAT KOTA PALOPO
Lamanya Penelitian	: 13 April 2022 s.d. 13 Mei 2022

**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo**.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exampilar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo  
Pada tanggal : 14 April 2022  
a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP



**SUBIHA, SH**  
Pangkat : Penata TK.I  
NIP. : 19720215 200604 2 016

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel.
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1493-SWIG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian

## **Lampiran 2: Kuisisioner Penelitian**

### **KUISISIONER PENELITIAN**

#### **PETUNJUK PENGISIAN**

1. Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara/i.

adapun kriteria jawabannya sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

2. Dan diharapkan tidak ada satu nomor pun yang terlewatkan dalam mengisi skala ini.
3. Gunakan tanda (√) untuk jawaban yang anda pilih

#### **Bagian I : Identitas Responden**

1. Nama
2. Jenis Kelamin
3. Umur
4. Pekerjaan

**Bagian II : Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)**

Kualitas Pelayanan						
No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Fasilitas fisik yang ada di Kantor SAMSAT Kota Palopo telah memenuhi standar					
2	Pelayanan yang diberikan efektif					
3	Pegawai Kantor SAMSAT Palopo merespon dengan baik permintaan wajib pajak					
4	Saya merasa aman ketika sedang melakukan kewajiban perpajakan					
5	Pegawai Kantor SAMSAT Palopo memahami apa yang menjadi kebutuhan wajib pajak					

**Bagian III : Variabel X2 (Minat Masyarakat)**

Minat Masyarakat						
No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya melakukan pendaftaran dan pembayaran secara sukarela					
2	Penyampaian SPT tepat waktu					
3	Saya mengetahui tentang Undang – Undang Perpajakan					
4	Saya mengetahui bahwa pajak kendaraan yang dipungut akan disalurkan ke kas suatu wilayah / kota					
5	Saya puas dengan kinerja yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Kota Palopo					

#### Bagian IV : Variabel Y (Ketaatan Wajib Pajak)

Minat Masyarakat						
No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Pembukuan yang dilakukan sesuai dengan KUP					
2	Saya memahami metode/pengukuran yang diperkenankan oleh perpajakan					
3	Saya mengetahui tentang perhitungan Pajak kendaraan bermotor yang benar					
4	Taat akan aturan perpajakan					
5	Pengenaan sanksi atas pelanggaran tanpa toleransi					

#### Lampiran 3 : Data Responden

Kualitas Pelayanan (X1)						
No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
1	5	3	4	3	3	18
2	5	5	5	5	5	25
3	5	3	3	3	3	17
4	5	3	3	3	3	17
5	4	3	3	3	3	16
6	3	3	3	3	3	15
7	4	4	3	3	4	18
8	5	3	3	3	3	17
9	4	3	3	4	3	17
10	5	3	3	3	3	17
11	5	3	3	3	3	17
12	4	4	4	4	4	20
13	4	5	5	3	3	20
14	4	4	3	3	3	17
15	5	5	4	3	3	20
16	3	4	3	3	3	16
17	5	5	5	5	5	25
18	3	3	3	4	4	17
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20

21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	3	4	3	3	4	17
25	4	4	4	4	4	20
26	4	3	3	3	3	16
27	3	3	3	3	3	15
28	3	3	3	3	3	15
29	5	5	5	3	4	22
30	5	4	4	4	5	22
31	4	3	3	3	3	16
32	3	3	3	3	3	15
33	4	4	3	3	3	17
34	4	4	4	4	4	20
35	4	3	3	3	3	16
36	4	3	4	4	4	19
37	3	4	3	3	5	18
38	4	4	4	4	4	20
39	4	5	3	3	3	18
40	4	4	3	3	4	18
41	4	4	3	3	3	17
42	4	4	3	3	3	17
43	3	5	3	4	3	18
44	3	3	3	3	3	15
45	5	4	3	3	3	18
46	4	3	3	3	3	16
47	3	3	3	3	3	15
48	4	4	3	4	3	18
49	4	4	4	4	4	20
50	5	5	5	5	5	25
51	4	3	3	3	3	16
52	4	3	3	3	3	16
53	3	3	3	3	3	15
54	4	4	3	3	4	18
55	5	4	3	3	3	18
56	3	5	3	3	3	17
57	4	4	3	3	4	18
58	5	5	5	5	5	25
59	3	5	4	3	4	19

60	5	5	5	5	5	25
61	3	5	5	5	5	23
62	5	4	3	3	3	18
63	4	5	3	3	4	19
64	3	3	4	4	4	18
65	4	3	4	3	5	19
66	3	3	3	3	3	15
67	4	3	3	3	3	16
68	5	5	5	5	5	25
69	4	3	3	3	4	17
70	5	3	3	3	3	17
71	3	4	5	4	4	20
72	3	4	4	3	4	18
73	4	4	3	3	4	18
74	3	5	4	4	3	19
75	3	5	5	5	5	23
76	3	4	3	3	4	17
77	4	4	3	3	4	18
78	5	4	3	3	3	18
79	3	5	3	3	3	17
80	4	4	3	3	4	18
81	5	3	5	3	4	20
82	3	5	4	3	4	19
83	5	5	5	5	5	25
84	3	5	5	5	5	23
85	5	4	3	3	3	18
86	4	5	3	3	4	19
87	3	3	4	4	4	18
88	4	3	4	3	5	19
89	5	5	5	5	5	25
90	4	3	3	3	3	16
91	4	3	3	3	3	16
92	4	3	3	3	4	17
93	5	5	5	5	5	25
94	3	4	5	4	4	20
95	3	4	4	3	4	18
96	4	4	3	3	4	18
97	3	5	4	4	3	19
98	3	5	5	5	5	23

99	3	4	3	3	4	17
100	5	5	5	5	5	25
Minat Masyarakat ( X2 )						
No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total
1	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	4	4	23
5	4	4	4	5	4	21
6	3	3	4	4	3	17
7	4	4	3	4	4	19
8	5	5	5	5	5	25
9	5	5	4	4	5	23
10	4	4	4	4	4	20
11	5	5	5	5	5	25
12	4	4	4	4	4	20
13	5	4	3	5	4	21
14	4	4	4	4	4	20
15	3	4	5	5	5	22
16	4	4	4	4	4	20
17	5	5	5	5	5	25
18	4	3	4	3	4	18
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	20
22	5	5	4	4	4	22
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	3	4	19
25	4	4	4	3	4	19
26	4	4	5	4	5	22
27	4	4	4	3	4	19
28	4	4	4	5	4	21
29	3	4	3	3	3	16
30	5	5	5	5	5	25
31	3	4	4	3	4	18
32	3	3	3	3	3	15
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20

36	4	4	5	4	5	22
37	3	4	4	4	3	18
38	4	4	5	4	5	22
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	3	4	19
42	4	4	4	4	4	20
43	5	4	3	4	3	19
44	3	3	4	4	4	18
45	5	5	5	4	5	24
46	4	4	4	4	4	20
47	3	3	3	3	3	15
48	4	4	3	3	4	18
49	4	4	4	3	4	19
50	4	4	4	3	4	19
51	5	4	4	4	5	22
52	5	5	4	4	4	22
53	4	4	3	3	3	17
54	4	4	4	3	4	19
55	4	3	4	3	4	18
56	3	5	4	5	5	22
57	4	3	4	5	3	19
58	4	5	3	3	5	20
59	4	4	3	3	4	18
60	4	4	3	3	3	17
61	3	3	3	3	3	15
62	4	4	4	4	4	20
63	3	4	3	4	4	18
64	4	4	4	4	4	20
65	3	3	3	3	3	15
66	5	5	5	5	5	25
67	3	4	4	3	4	18
68	4	5	3	3	3	18
69	3	4	3	3	3	16
70	4	3	3	3	4	17
71	3	3	3	4	3	16
72	5	3	3	3	3	17
73	4	4	4	4	4	20
74	3	4	3	4	3	17

75	5	5	4	5	5	24
76	5	5	5	5	5	25
77	4	4	4	3	4	19
78	4	3	4	3	4	18
79	3	5	4	5	5	22
80	4	3	4	5	3	19
81	4	5	3	3	5	20
82	4	4	3	3	4	18
83	4	4	3	3	3	17
84	3	3	3	3	3	15
85	4	4	4	4	4	20
86	3	4	3	4	4	18
87	4	4	4	4	4	20
88	3	3	3	3	3	15
89	5	5	5	5	5	25
90	3	4	4	3	4	18
91	4	5	3	3	3	18
92	3	4	3	3	3	16
93	4	3	3	3	4	17
94	3	3	3	4	3	16
95	5	3	3	3	3	17
96	4	4	4	4	4	20
97	3	4	3	4	3	17
98	5	5	4	5	5	24
99	5	5	5	5	5	25
100	5	5	5	5	5	25

Ketaatan ( Y )						
No.	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Total
1	4	4	4	4	5	21
2	5	5	4	5	4	23
3	4	4	5	4	5	22
4	5	5	4	4	4	22
5	4	4	4	5	4	21
6	2	3	4	4	3	16
7	4	4	5	4	4	21
8	5	5	4	5	5	24
9	5	5	4	4	4	22

10	4	4	5	5	4	22
11	5	5	5	5	5	25
12	4	4	4	4	5	21
13	5	4	3	5	4	21
14	4	4	4	4	4	20
15	3	4	5	5	5	22
16	4	4	4	4	4	20
17	5	5	5	5	5	25
18	4	3	4	3	4	18
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	20
22	5	5	4	4	4	22
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	3	4	19
25	4	4	4	3	4	19
26	4	4	5	4	5	22
27	4	4	4	3	4	19
28	4	4	4	5	4	21
29	3	4	3	3	3	16
30	5	5	5	5	5	25
31	2	4	4	3	4	17
32	3	3	3	3	3	15
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	5	4	5	22
37	3	4	4	4	3	18
38	4	4	5	4	5	22
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	3	4	19
42	4	4	4	4	4	20
43	5	4	3	4	3	19
44	3	3	4	4	4	18
45	5	5	5	4	5	24
46	4	4	4	4	4	20
47	3	3	3	3	3	15
48	4	4	2	3	4	17

49	4	4	4	3	4	19
50	4	4	4	3	4	19
51	5	4	4	4	5	22
52	4	2	2	2	2	12
53	3	2	3	2	2	12
54	4	4	2	2	4	16
55	5	4	2	2	3	16
56	3	5	3	3	3	17
57	4	4	2	2	4	16
58	5	5	5	5	5	25
59	2	5	4	3	4	18
60	5	5	5	5	5	25
61	3	5	5	5	5	23
62	5	4	3	3	3	18
63	4	5	3	3	4	19
64	2	3	4	4	4	17
65	4	3	4	3	5	19
66	3	2	3	2	3	13
67	4	3	3	3	2	15
68	5	5	5	5	5	25
69	4	2	3	3	4	16
70	5	3	2	3	3	16
71	3	4	5	4	4	20
72	3	4	4	3	4	18
73	4	4	3	2	4	17
74	3	5	4	4	3	19
75	3	5	5	5	5	23
76	3	4	3	3	4	17
77	4	4	2	2	4	16
78	5	4	2	2	3	16
79	3	5	3	3	3	17
80	4	4	2	2	4	16
81	5	3	5	3	4	20
82	2	5	4	3	4	18
83	5	5	5	5	5	25
84	3	5	5	5	5	23
85	5	4	3	3	3	18
86	4	5	3	3	4	19
87	2	3	4	4	4	17

88	4	3	4	3	5	19
89	5	5	5	5	5	25
90	4	3	3	3	2	15
91	4	2	2	3	3	14
92	4	2	3	3	4	16
93	5	5	5	5	5	25
94	3	4	5	4	4	20
95	3	4	4	3	4	18
96	4	4	3	2	4	17
97	3	5	4	4	3	19
98	3	5	5	5	5	23
99	3	4	3	3	4	17
100	5	5	5	5	5	25

## Lampiran 4 : Hasil Output SPSS Versi 25 Uji Penelitian

### A. Uji Validitas

X1.1	Pearson Correlation	,399**	X2.1	Pearson Correlation	,744**	Y1.1	Pearson Correlation	,456**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000
	N	100		N	100		N	100
X1.2	Pearson Correlation	,719**	X2.2	Pearson Correlation	,788**	Y1.2	Pearson Correlation	,720**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000
	N	100		N	100		N	100
X1.3	Pearson Correlation	,881**	X2.3	Pearson Correlation	,840**	Y1.3	Pearson Correlation	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000
	N	100		N	100		N	100
X1.4	Pearson Correlation	,854**	X2.4	Pearson Correlation	,776**	Y1.4	Pearson Correlation	,854**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000
	N	30		N	100		N	100
X1.5	Pearson Correlation	,811**	X2.5	Pearson Correlation	,864**	Y1.5	Pearson Correlation	,805**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000
	N	100		N	100		N	100
Total	Pearson Correlation	1						
	Sig. (2-tailed)							
	N	100						

## B. Uji Reliabilitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	53,9900	40,515	,392	,851
X1.2	54,0200	40,505	,373	,852
X1.3	54,3200	39,068	,525	,844
X1.4	54,4400	38,875	,598	,840
X1.5	54,2100	40,329	,417	,850
X2.1	53,9400	40,340	,457	,848
X2.2	53,8800	40,430	,473	,847
X2.3	54,0800	41,266	,348	,853
X2.4	54,0900	40,669	,375	,852
X2.5	53,9400	39,976	,488	,846
Y1.1	54,0300	40,454	,346	,854
Y1.2	53,9100	37,921	,631	,838
Y1.3	54,1000	37,444	,585	,840
Y1.4	54,2800	36,547	,659	,835
Y1.5	53,9300	37,985	,660	,836

## C. Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,16822292
Most Extreme Differences	Absolute	,064
	Positive	,046
	Negative	-,064
Test Statistic		,064
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

### D. Uji Multikolinearitas

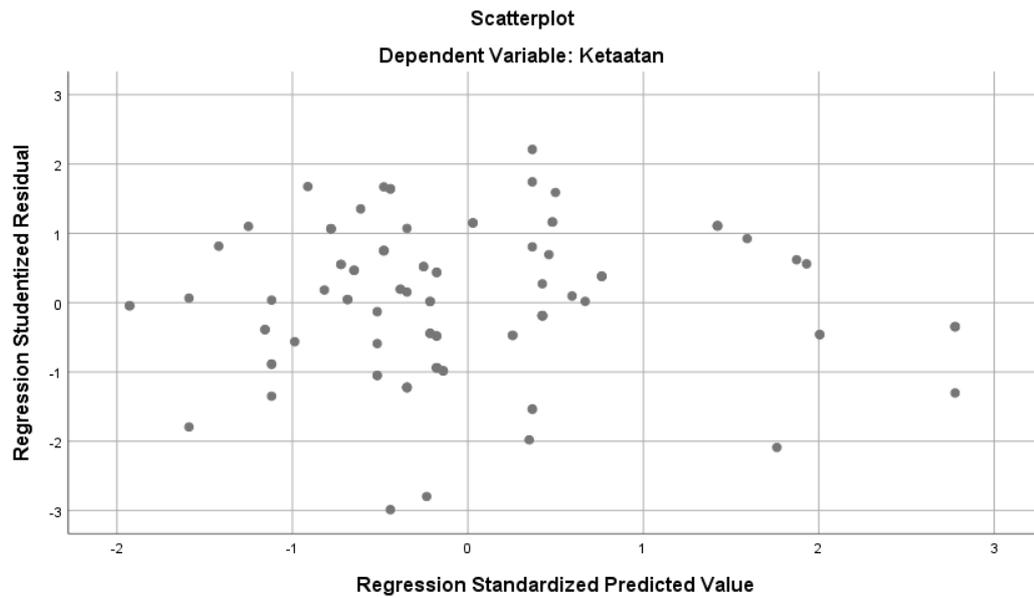
		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,851	2,066		-,412	,681		
	Pelayanan	,681	,079	,608	8,619	,000	,994	1,006
	Minat Masyarakat	,382	,078	,345	4,899	,000	,994	1,006

a. Dependent Variable: Ketaatan

### E. Uji Linearitas

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Ketaatan * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	450,655	8	56,332	9,856	,000
		Linearity	390,178	1	390,178	68,269	,000
		Deviation from Linearity	60,477	7	8,640	1,512	,173
Within Groups			520,095	91	5,715		
Total			970,750	99			

## F. Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)



## G. Uji Parsial

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.851	2,066		-.412	,681
	Pelayanan	,681	,079	,608	8,619	,000
	Minat Masyarakat	,382	,078	,345	4,899	,000

a. Dependent Variable: Ketaatan

## H. Uji Simultan

ANOVA<sup>a</sup>

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	505,332	2	252,666	52,659	,000 <sup>b</sup>
	Residual	465,418	97	4,798		
	Total	970,750	99			

a. Dependent Variable: Ketaatan

b. Predictors: (Constant), Minat Masyarakat, Pelayanan

## Lampiran 5 : Riwayat Hidup

### RIWAYAT HIDUP



Abdul Karim, lahir di Desa Cimpu, Kecamatan Suli, Kabupaten Luwu pada tanggal 17 April 2000, penulis merupakan anak ke 2 dari 4 bersaudara, dari pasangan seorang ayah bernama Muh. Dahlan dan ibu bernama Rosmini. Saat ini penulis bertempat tinggal di Kel. Sakti, Kec. Bua, Luwu. Pendidikan dasar penulis di selesaikan pada tahun 2012 di SD 65 Bua. Kemudian pada tahun yang sama melanjutkan sekolah di SMP Negeri 3 Palopo dan selesai pada tahun 2015 dan melanjutkan pendidikan SMA Negeri 1 Bua dan selesai pada tahun 2018. Kemudian pada tahun yang sama menempuh pendidikan di Institut Agama Islam Negeri Palopo (IAIN) Palopo. Penulis memilih program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.