

## DAFTAR ISI

|                                                          |             |
|----------------------------------------------------------|-------------|
| <b>PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI .....</b>              | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                               | <b>ix</b>   |
| <b><i>ABSTRACK</i>.....</b>                              | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACK .....</b>                                    | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                   | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                               | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                            | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                      | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                           | 8           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                               | 9           |
| 1.4 Kegunaan Penelitian.....                             | 9           |
| 1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu.....                    | 9           |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis .....                             | 10          |
| 1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....                     | 10          |
| 1.5.1 Lokasi Penelitian.....                             | 10          |
| 1.5.2 Waktu Penelitian .....                             | 10          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>   |             |
| <b>    HIPOTESIS .....</b>                               | <b>11</b>   |
| 2.1 Tinjauan Pustaka .....                               | 11          |
| 2.1.1 Layanan Samsat Keliling .....                      | 11          |
| 2.1.1.1 Pengertian Layanan Samsat Keliling .....         | 11          |
| 2.1.1.2 Manfaat dan Tujuan Layanan Samsat Keliling ..... | 12          |

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.1.3 Pelayanan Samsat Keliling.....               | 13        |
| 2.1.2 Sanksi Perpajakan .....                        | 13        |
| 2.1.2.1 Pengertian Sanksi Perpajakan .....           | 13        |
| 2.1.2.2 Jenis-jenis Sanksi perpajakan.....           | 15        |
| 2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ..... | 19        |
| 2.1.3.1 Pengertian Pajak.....                        | 20        |
| 2.1.3.2 Dasar Hukum Perpajakan.....                  | 21        |
| 2.1.3.3 Pajak Kendaraan Bermotor .....               | 23        |
| 2.1.3.4 Tarif Pajak Kendaraan Bemotor.....           | 25        |
| 2.2 Tinjauan Empiris .....                           | 26        |
| 2.3 Kerangka Pemikiran.....                          | 45        |
| 2.4. Hipotesis.....                                  | 48        |
| <b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>     | <b>49</b> |
| 3.1 Objek Penelitian .....                           | 49        |
| 3.2 Metode Penelitian .....                          | 49        |
| 3.2.1 Jenis Penelitian.....                          | 49        |
| 3.2.2 Operasional Variabel .....                     | 50        |
| 3.2.2.1 Teknik Pengumpulan Data .....                | 53        |
| 3.2.2.2 Jenis dan Sumber Data .....                  | 55        |
| 3.2.2.3 Populasi dan Penentuan Sampel .....          | 56        |
| 3.3.3 Teknis Analis Data .....                       | 57        |
| 3.3.3.1 Uji Validitas.....                           | 58        |
| 3.3.3.2 Uji Reabilitas.....                          | 58        |
| 3.3.3.3 Uji Hipotesis .....                          | 59        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>  | <b>62</b> |

|                                                                                                                                                                                              |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1 Hasil Penelitian .....                                                                                                                                                                   | 62  |
| 4.1.1 Karakteristik Responden .....                                                                                                                                                          | 62  |
| 4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                                                                                              | 62  |
| 4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                                                                                                                                        | 63  |
| 4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                                                                                                                  | 64  |
| 4.1.2 Uji Validitas.....                                                                                                                                                                     | 65  |
| 4.1.3 Uji Reliabilitas .....                                                                                                                                                                 | 67  |
| 4.1.2 Uji Hipotesis .....                                                                                                                                                                    | 68  |
| 4.1.3.1 Analisis Regresi Linier Sederhana .....                                                                                                                                              | 68  |
| 4.1.3.2 Uji t .....                                                                                                                                                                          | 69  |
| 4.1.3.3 Uji Simultan (Uji F) .....                                                                                                                                                           | 71  |
| 4.1.3.4 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....                                                                                                                                    | 72  |
| 4.2 Analisis Data Penelitian.....                                                                                                                                                            | 73  |
| 4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Layanan Samsat Keliling di Kota Tasikmalaya.....                                                                                                          | 74  |
| 4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Perpajakan di Kota Tasikmalaya.....                                                                                                                | 84  |
| 4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tasikmalaya.....                                                                                                            | 96  |
| 4.3 Pembahasan .....                                                                                                                                                                         | 110 |
| 4.3.1 Implementasi Layanan Samsat Keliling dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Samsat Kota Tasikmalaya..... | 110 |

|                                                         |            |
|---------------------------------------------------------|------------|
| 4.3.1.1 Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap   |            |
| Kepatuhan Wajib Pajak .....                             | 110        |
| 4.3.1.2 Implementasi Sanksi Perpajakan Terhadap         |            |
| Kepatuhan Wajib Pajak .....                             | 113        |
| 4.3.1.3 Implementasi Layanan Samsat Keliling dan Sanksi |            |
| Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....          | 116        |
| 4.3.4 Pengaruh Seacara Parsial .....                    | 119        |
| 4.3.4.1 Pengaruh Layanan Samsat Keliling Terhadap       |            |
| Kepatuhan Wajib pajak .....                             | 119        |
| 4.3.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan   |            |
| Wajib pajak.....                                        | 120        |
| 4.3.5 Pengaruh Seacara Simultan.....                    | 122        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>                   | <b>125</b> |
| 5.1 Simpulan .....                                      | 125        |
| 5.2 Saran.....                                          | 125        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                              | <b>127</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                    | <b>131</b> |
| <b>BIODATA PENULIS.....</b>                             | <b>167</b> |

## DAFTAR TABEL

| Nomor | Judul                                                                                                                                | Halaman |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1.1   | Realisasi Pendapatan Pajak Daerah Pemerintah Kota Tasikmalaya pada Tahun 2019 – Tahun 2022 .....                                     | 3       |
| 1.2   | Jadwal SIM Keliling Kota Tasikmalaya.....                                                                                            | 5       |
| 2.1   | Jenis Pelayanan Samsat keliling.....                                                                                                 | 13      |
| 2.2   | Penelitian Terdahulu.....                                                                                                            | 38      |
| 3.1   | Definisi Operasional Variabel.....                                                                                                   | 51      |
| 4.1   | Hasil Uji Karakteristik Jenis Kelamin.....                                                                                           | 62      |
| 4.2   | Hasil Uji Karakteristik Usia .....                                                                                                   | 63      |
| 4.3   | Hasil Uji Karakteristik Pekerjaan.....                                                                                               | 64      |
| 4.4   | Hasil Uji Validitas .....                                                                                                            | 65      |
| 4.5   | Hasil Uji Reliabilitas .....                                                                                                         | 67      |
| 4.6   | Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....                                                                                             | 68      |
| 4.7   | Hasil Uji t .....                                                                                                                    | 69      |
| 4.8   | Hasil Uji F .....                                                                                                                    | 71      |
| 4.9   | Hasil Uji Determinasi.....                                                                                                           | 72      |
| 4.10  | Kriteria Tanggapan Responden .....                                                                                                   | 74      |
| 4.11  | Responden Jawaban Mengenai Proses Samsat Keliling.....                                                                               | 74      |
| 4.12  | Responden Jawaban Mengenai Waktu yang Dibutuhkan .....                                                                               | 75      |
| 4.13  | Responden Jawaban Mengenai Puas Dengan Kecepatan .....                                                                               | 76      |
| 4.14  | Responden Jawaban Mengenai Layanan Samsat Keliling Tidak Mudah Diakses Dari Lokasi.....                                              | 77      |
| 4.15  | Responden Jawaban Mengenai Informasi Mengenai Jadwal dan Lokasi Layanan Samsat Keliling Tersedia Dengan Jelas Dan Mudah Diakses..... | 78      |
| 4.16  | Responden Jawaban Mengenai Mengalami Kesulitan Dalam Menemukan Dan Menggunakan Layanan Samsat Keliling.....                          | 78      |
| 4.17  | Responden Jawaban Mengenai Akan Merekomendasikan Layanan Samsat Keliling Kepada Orang Lain Berdasarkan Pengalaman .....              | 79      |
| 4.18  | Responden Jawaban Mengenai Layanan Samsat Keliling Memenuhi Ekspektasi Dalam Hal Pelayanan Dan Fasilitas .....                       | 80      |
| 4.19  | Responden Jawaban Mengenai Lebih Tertarik Menggunakan Layanan Samsat Keliling Dibandingkan Layanan Samsat Biasa.....                 | 81      |
| 4.20  | Responden Jawaban Mengenai Layanan Samsat Keliling Menarik Minat Karena Kemudahannya .....                                           | 82      |

|       |                                                                                                                                                    |    |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4. 21 | Responden Jawaban Mengenai Layanan Samsat Keliling Membantu Menghemat Waktu Dalam Memperpanjang SIM Dan STNK.....                                  | 82 |
| 4. 22 | Responden Jawaban Mengenai Merasa Menggunakan Layanan Samsat Keliling Tidak Lebih Cepat Dibandingkan Dengan Datang Langsung Ke Kantor Samsat ..... | 83 |
| 4. 23 | Responden Jawaban Mengenai Merasa Bahwa Sanksi Administrasi Yang Diterapkan Untuk Pelanggaran Ringan Sudah Adil.....                               | 85 |
| 4. 24 | Responden Jawaban Mengenai Sanksi Administrasi Untuk Pelanggaran Ringan Oleh Wajib Pajak Sudah Sesuai Dengan Tingkat Pelanggaran.....              | 85 |
| 4. 25 | Responden Jawaban Mengenai Tidak Setuju Bahwa Sanksi Yang Berat Bisa Menjadi Cara Yang Efektif Untuk Mendidik Wajib Pajak .....                    | 86 |
| 4.26  | Responden Jawaban Mengenai Sanksi Yang Cukup Berat Efektif Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak .....                                          | 87 |
| 4. 27 | Responden Jawaban Mengenai Sanksi Pidana Yang Diterapkan Pada Pelanggaran Berat Oleh Wajib Pajak Sudah Sesuai Dengan Tingkat Pelanggaran.....      | 88 |
| 4. 28 | Responden Jawaban Mengenai Merasa Bahwa Sanksi Pidana Untuk Pelanggaran Berat Merupakan Langkah Yang Tepat .....                                   | 89 |
| 4. 29 | Responden Jawaban Mengenai Penerapan Sanksi Pidana Untuk Pelanggaran Berat Oleh Wajib Pajak Adalah Tindakan Yang Adil.....                         | 89 |
| 4. 30 | Responden Jawaban Mengenai Sanksi Pidana Yang Berat Dapat Mendidik Wajib Pajak Untuk Mematuhi Peraturan Perpajakan ..                              | 90 |
| 4.31  | Responden Jawaban Mengenai Tidak Setuju Bahwa Sanksi Berat Bisa Menjadi Cara Yang Efektif Untuk Mendidik Wajib Pajak...                            | 91 |
| 4. 32 | Responden Jawaban Mengenai Penerapan Sanksi Pidana Yang Tegas Adalah Langkah Yang Penting Untuk Memastikan Wajib Pajak Patuh .....                 | 92 |
| 4. 33 | Responden Jawaban Mengenai Sanksi Perpajakan Harus Diterapkan Tanpa Kompromi Atau Toleransi .....                                                  | 93 |
| 4.34  | Responden Jawaban Mengenai Tidak percaya bahwa sanksi Pidana Yang berat adalah cara yang efektif untuk mencegah Pelanggaran .....                  | 93 |
| 4. 35 | Responden Jawaban Mengenai Sanksi perpajakan harus seimbang Dengan pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak.....                                | 94 |
| 4. 36 | Responden Jawaban Mengenai tidak percaya bahwa sanksi                                                                                              |    |

|       |                                                                                                                                        |     |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|       | Yang seimbang akan mendorong wajib pajak untuk lebih Patuh.....                                                                        | 95  |
| 4. 37 | Responden Jawaban Mengenai memahami hak dan kewajiban Perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku .....                            | 96  |
| 4. 38 | Responden Jawaban Mengenai Sebagai wajib pajak, tidak Merasa memiliki kewajiban untuk mematuhi ketentuan Perpajakan yang berlaku ..... | 97  |
| 4. 39 | Responden Jawaban Mengenai selalu memenuhi semua Persyaratan dalam membayarkan dan melaporkan pajak kendaraan .....                    | 98  |
| 4. 40 | Responden Jawaban Mengenai memastikan untuk memenuhi Semua persyaratan saat melaporkan pajak kendaraan bermotor .....                  | 98  |
| 4. 41 | Responden Jawaban Mengenai tidak pernah melanggar Ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku .....                                    | 99  |
| 4. 42 | Responden Jawaban Mengenai selalu berusaha untuk Mematuhi semua ketentuan peraturan perpajakan .....                                   | 100 |
| 4. 43 | Responden Jawaban Mengenai selalu membayar pajak Kendaraan bermotor tepat waktu .....                                                  | 101 |
| 4. 44 | Responden Jawaban Mengenai Tepat waktu dalam membayar Pajak kendaraan bermotor adalah prioritas bagi .....                             | 101 |
| 4. 45 | Responden Jawaban Mengenai selalu mengetahui jatuh tempo Pembayaran pajak kendaraan .....                                              | 102 |
| 4. 46 | Responden Jawaban Mengenai mengingat dengan baik kapan Jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor .....                           | 103 |
| 4. 47 | Responden Jawaban Mengenai tidak pernah melakukan Pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perpajakan yang Berlaku .....               | 103 |
| 4. 48 | Responden Jawaban Mengenai selalu mematuhi peraturan Perpajakan dalam semua aspek pembayaran dan pelaporan.....                        | 104 |
| 4. 49 | Responden Jawaban Mengenai selalu patuh dalam mendaftarkan kendaraan bermotor sesuai aturan yang berlaku.....                          | 105 |
| 4. 50 | Responden Jawaban Mengenai memastikan untuk selalu mendaftarkan kendaraan sesuai ketentuan .....                                       | 105 |
| 4. 51 | Responden Jawaban Mengenai selalu patuh dalam menyeter kembali Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu .....                             | 106 |
| 4. 52 | Responden Jawaban Mengenai memastikan untuk mengirimkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan ketentuan yang berlaku .....   | 107 |

|       |                                                                                                                                           |     |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4. 53 | Responden Jawaban Mengenai menghitung, memperhitungkan dan membayar pajak terutang dengan teliti .....                                    | 107 |
| 4. 54 | Responden Jawaban Mengenai tidak memastikan untuk menghitung dan membayar pajak terutang dengan benar sesuai ketentuan yang berlaku ..... | 108 |
| 4. 55 | Responden Jawaban Mengenai selalu melaporkan dan membayar tunggakan pajak tepat waktu .....                                               | 109 |
| 4. 56 | Responden Jawaban Mengenai patuh dalam melaporkan dan Menyelesaikan setiap tunggakan pajak yang ada.....                                  | 109 |
| 4. 57 | Kriteria Tanggapan Responden .....                                                                                                        | 111 |
| 4. 58 | Rekapitulasi Layanan Samsat keliling .....                                                                                                | 111 |
| 4. 59 | Kriteria Tanggapan Responden .....                                                                                                        | 114 |
| 4. 60 | Rekapitulasi Sanksi Perpajakan .....                                                                                                      | 114 |
| 4. 61 | Kriteria Tanggapan Responden .....                                                                                                        | 117 |
| 4. 62 | Rekapitulasi Kepatuhan Wajib Pajak .....                                                                                                  | 117 |

## DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Judul                     | Halaman |
|-------|---------------------------|---------|
| 2.1   | Kerangka Penelitian ..... | 47      |