

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh dari kinerja birokrasi, sosialisasi perpajakan, dan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kalianda. Data yang digunakan pada penelitian ini berasal dari kuesioner yang disebar langsung kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di SAMSAT Kalianda. Kuesioner yang disebar adalah sebanyak 113 kuesioner dan semua kuesioner kembali kepada peneliti, akan tetapi dalam pengolahannya dilakukan *transform* agar data penelitian ini terdistribusi normal. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kinerja Birokrasi (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kalianda, dibuktikan dengan nilai koefisien regresinya yang bernilai positif yaitu sebesar 0,110 dan nilai signifikansinya yaitu sebesar 0,020 ( $<0.05$ ). Hal ini berarti bahwa semakin baik kinerja dari birokrasi yang ada pada SAMSAT Kalianda, maka akan semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak kendarannya.
2. Sosialisasi Perpajakan (X2) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT

Kalianda, dibuktikan dengan nilai koefisien regresinya yaitu sebesar -0,005 dan nilai signifikansinya yaitu sebesar 0,970 ( $>0.05$ ). Hal ini berarti bahwa semakin efektifnya sosialisasi perpajakan yang dilaksanakan oleh pihak SAMSAT tidak berpengaruh dalam hal meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraannya.

3. Tingkat Penghasilan ( $X_3$ ) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kalianda, dibuktikan dengan nilai koefisien regresinya yaitu sebesar -0,061 dan nilai signifikansinya yaitu sebesar 0,690 ( $>0.05$ ). Hal ini berarti bahwa tinggi rendahnya tingkat penghasilan wajib pajak tidak berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kalianda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari ketiga variabel independen yang diteliti, hanya terdapat 1 variabel yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kalianda, yakni variabel kinerja birokrasi. Hal ini berarti bahwa hanya 1 hipotesis penelitian yang diterima, sementara 2 hipotesis lainnya ditolak. Apabila hasil penelitian ini disesuaikan dengan tujuan dari penelitian ini, maka dapat dikatakan bahwa tujuan penelitian ini telah tercapai, karena meskipun terdapat 2 hipotesis yang ditolak, penelitian ini tetap dapat menjadi bukti empiris mengenai ada tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dari penelitian ini. Jika disesuaikan dengan penelitian terdahulu, penelitian ini memiliki hasil penelitian

yang sesuai dan konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Nagara (2017) dan Cahyanti (2017).

## **5.2. Implikasi**

Penelitian ini memiliki 2 implikasi, yakni teoritis dan praktis. Penelitian ini memiliki implikasi teori dimana penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dalam menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kinerja birokrasi, sosialisasi perpajakan, dan tingkat penghasilan, serta bagaimana pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu juga, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi peneliti lain yang ingin meneliti tentang topik sejenis agar dapat mengubah atau menambah variabel penelitiannya.

Selanjutnya, penelitian ini juga memiliki implikasi praktis. Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pemerintah daerah, khususnya SAMSAT Kalianda untuk bisa memaksimalkan kinerja dari birokrasi pajak disana khususnya dalam memberi layanan kepada wajib pajak sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya sekaligus untuk meminimalisasi ketidakpuasan wajib pajak yang dapat memicu kemalasan dari wajib pajak itu sendiri. Selain itu juga, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pemerintah daerah untuk bisa menemukan strategi baru untuk bisa meningkatkan kesadaran wajib pajaknya dan mengingatkan wajib pajak akan jatuh tempo pajak kendaraannya mengingat banyak wajib pajak yang ternyata masih sering lupa akan waktu jatuh tempo pajak kendaraannya, serta memperbaiki upaya-upaya lain yang sudah ditetapkan sebagai

upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan ataupun upaya menuntaskan tunggakan pajak kendaraan di Kalianda, salah satunya dengan pemerataan aksi razia yang bersih hingga ke desa-desa agar bisa meminimalisasi wajib pajak yang acuh tak acuh mengenai kewajiban perpajakannya.

### 5.3. Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, diantaranya:

1. Jumlah kuesioner yang tersebar tidak mencerminkan lamanya waktu penyebaran. Penyebaran kuesioner dilakukan selama 2 minggu tetapi jumlah kuesioner yang dapat disebar kepada responden terbatas karena terbatasnya waktu akibat situasi pandemi yang membuat waktu peneliti di lapangan menjadi terbatas pula.
2. Kurangnya keterangan langsung dari wajib pajak yang dapat digunakan sebagai informasi tambahan bagi penelitian ini. Hal ini ada karena keharusan dalam mematuhi protokol kesehatan yang mewajibkan setiap orang untuk menjaga jarak sehingga menyebabkan peneliti tidak dapat memperoleh banyak keterangan dari banyak wajib pajak di lapangan.
3. Peneliti hanya meneliti di SAMSAT Induk saja dan tidak turut meneliti pada SAMSAT Keliling dan SAMSAT Pembantu sebagai bagian dari SAMSAT Kalianda. Hal ini dikarenakan situasi pandemi dan jarak SAMSAT Keliling dan SAMSAT Pembantu yang lokasinya terlalu jauh yang menyebabkan peneliti hanya meneliti di SAMSAT Induk saja.

4. Terdapat ketidaksesuaian antara sampel pada bab 3 dan responden yang mengisi kuesioner di lapangan. Hal ini terjadi karena kelalaian dari peneliti sendiri yang hanya menyebarkan kuesioner pada wajib pajak yang melakukan pemutihan pajak di SAMSAT yang mana hal tidak sesuai dengan kriteria sampel yang ditentukan pada bab 3.

#### **5.4. Saran**

Peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk bisa memperbanyak sampel penelitiannya agar hasil penelitiannya semakin menggambarkan keadaan sebenarnya dilapangan. serta tidak hanya meneliti di SAMSAT Induk saja tetapi juga meneliti ke SAMSAT Keliling dan SAMSAT Pembantu agar jawaban yang diperoleh juga merata dan tidak hanya dari wajib pajak yang melakukan kewajiban perpajakannya di SAMSAT Induk saja. Peneliti juga menyarankan agar peneliti selanjutnya juga dapat melakukan wawancara kepada lebih banyak wajib pajak agar dapat memperoleh lebih banyak detail informasi dari sisi wajib pajaknya. Selain itu, peneliti juga menyarankan agar peneliti selanjutnya dapat lebih cermat lagi dalam melakukan penelitiannya supaya apa yang dilakukan selama penelitian sesuai dengan apa yang ditulis dalam proposal penelitian sehingga dapat menghasilkan hasil penelitian yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Alam, W. (2021, Maret 25). *April 2021, Samsat Kalianda Adakan Pemutihan Pajak Kendaraan*. Retrieved April 2, 2021, from wartaalam.com: <https://wartaalam.com/2021/03/25/april-2021-samsat-kalianda-adakan-pemutihan-pajak-kendaraan/>
- Ambon, K., & Patty, R. R. (2019, Oktober 29). *Jokowi Akui Ada Ketimpangan Pembangunan di Wilayah Timur Indonesia*. Retrieved April 1, 2021, from regional.kompas.com: <https://regional.kompas.com/read/2019/10/29/14105121/jokowi-akui-ada-ketimpangan-pembangunan-di-wilayah-timur-indonesia>
- Anggraeni, R. (2020, Agustus 20). *Sri Mulyani Akui Pembangunan Infrastruktur Belum Merata dan Tertinggal*. Retrieved April 1, 2020, from inews.id: <https://www.inews.id/finance/makro/sri-mulyani-akui-pembangunan-infrastruktur-belum-merata-dan-tertinggal>
- Ardiansyah, R. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sistem Samsat Drive Thru Dan Tingkat Penghasilan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Survei Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Daerah Kabupaten Kebumen)*. Skripsi: Universitas Muhamadiyah Yogyakarta.
- Asmarani, N. G. (2020, Desember 1). *DPRD Usul Pemutihan Pajak Kendaraan pada 2021, Gubernur Sepakat*. Retrieved April 2, 2021, from news.ddtc.co.id: <https://news.ddtc.co.id/dprd-usul-pemutihan-pajak-kendaraan-pada-2021-gubernur-sepakat-25969>
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2008). *Penggolongan Pendapatan Penduduk*. Jakarta: Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta.
- Cahyanti, M. D. (2017). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Kondisi Keuangan Pengusaha Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (Ukm) Di Kabupaten Magetan (Studi pada UMKM di Sentra Industri Penyamak Kulit Magetan)*. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Dharma, G. E., & Suardana, K. A. (2014). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6 No 1, 340-353.
- Diskominfo Lamsel. (2019, Juli 23). *Tunggakan PKB 1.2 Triliun, Bapenda Lampung Sosialisasi Pendataan dan Verifikasi Potensi Penerimaan Pajak*

di Lampung. Retrieved April 1, 2021, from [lampungselatankab.go.id: https://www.lampungselatankab.go.id/web/2019/07/23/tunggakan-pkb-rp12-triliun-bapenda-lampung-sosialisasi-pendataan-dan-verifikasi-potensi-penerimaan-pajak-di-lampung-selatan/](https://www.lampungselatankab.go.id/web/2019/07/23/tunggakan-pkb-rp12-triliun-bapenda-lampung-sosialisasi-pendataan-dan-verifikasi-potensi-penerimaan-pajak-di-lampung-selatan/)

- Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, J. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis* (6th ed.). Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Henriyani, E. (2018). Pengawasan Masyarakat dan Kinerja Birokrasi Pemerintah. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4 No 1, 26-39.
- Krisnadeva, A. N., & Merkusiwati, N. L. (2020). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 30 No 6, 1425-1440.
- Kristiadi. (2001). *Menyoal Birokrasi Publik*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Luthans, F. (2005). *Organizational Behavior* (10<sup>th</sup> ed.). Yogyakarta: Andi
- Mardiana, G., Wahyuni, M., & Herawati, N. (2016). Pengaruh Self Assessment, Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Sanksi Pajak, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Kasus WPOP di KPP Singaraja). *E-Journal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 6 No 4, 1-12.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Muhammad. (2018). *Birokrasi (Kajian Konsep, Teori Menuju Good Governance)*. Lhokseumawe: Unimal Press.
- Nagara, M. A. (2017). *Pengaruh Kinerja Birokrasi terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Penajam Paser Utara)*. Skripsi: Universitas Brawijaya.
- Ndraha, T. (2003). *Kybernology Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nurmantu, S. (2010). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.
- Pemerintah Provinsi Lampung. (2021, Maret 13). *Program Unggulan Dispenda Provinsi Lampung*. Retrieved April 1, 2021, from [lampungprov.go.id: https://lampungprov.go.id/detail-post/program-unggulan-dispenda-provinsi-lampung#](https://lampungprov.go.id/detail-post/program-unggulan-dispenda-provinsi-lampung#)

- Pratama, R. (2019, Mei 8). *Bayar Pajak di Samsat Kalianda, Dapat Servis Motor Gratis*. Retrieved April 5, 2021, from Radar Lampung: <https://radarlampung.co.id/2019/05/08/bayar-pajak-di-samsat-kalianda-dapat-servis-motor-gratis/>
- Pratama, R.S., Nuraina, E., & Murwani, J. (2019). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Di Samsat Blora*. Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi, Universitas PGRI, Madiun.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Ramdani, D. K., & Rumiyaun. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem SAMSAT Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB roda empat di SAMSAT Drive Thru Bantul). *Jurnal Akuntansi*, 5 No 1, 15-24.
- Rimawati, Y., Prasetyono., & Rohmawati, L.. (2013). Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4*. Universitas Trunojoyo, Madura.
- Rosa, E. M. (2018, Januari 27). *Kepatuhan (Compliance)*. Retrieved April 8, 2021, from UMY Magister Administrasi Rumah Sakit: <https://mars.uly.ac.id/kepatuhan-compliance/#:~:text=Kepatuhan%20berasal%20dari%20kata%20%20E2%80%9CPatuh,penderita%20dalam%20mencapai%20tujuan%20terapi.>
- Rusmayani, N. L., & Supadmi, N. L. (2017). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 20 No 1, 173-201.
- Rusyadi, M. (2009). Dampak Persepsi Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Manajemen Perpajakan (Tax Planning). *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 9 No 1, 61-70.
- Saputro, M., Marsiwi, D., & Wafirotn, K. Z. (2018). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Ngawi. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 2 No 1, 97-111.
- Saraswati, A. K. (2012). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris pada Perusahaan Industri yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Surakarta)*. Skripsi: Universitas Diponegoro.



- Sari, R. V., & Susanti, N. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma. *Ekombis Review*, 63-78.
- Suandy, E. (2017). *Hukum Pajak* (7th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Sumardi, M., & Evers, H.D. (1991). *Sumber Pendapatan, Kebutuhan Pokok dan Perilaku Menyimpang*. Jakarta: CV Rajawali Citra Press.
- Supadmi, N. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 4 No 2, 1-14.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor 98 Tahun 2011 *Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak*
- Sutomo, D. (2019, Juli 23). *Saat Ini Ada Lebih dari Rp 1 Triliun Tunggakan PKB di Lampung, Luar Biasa!* Retrieved April 2, 2021, from [lampung.tribunnews.com](https://lampung.tribunnews.com):  
<https://lampung.tribunnews.com/2019/07/23/saat-ini-ada-lebih-dari-rp-1-triliun-tunggakan-pkb-di-lampung-luar-biasa?page=2>
- Tjahono, M. B. (2018, April 1). *Sudah Cukupkah Kepatuhan Pajak Kita?* Retrieved April 2, 2021, from [pajak.go.id](https://pajak.go.id): <https://pajak.go.id/id/artikel/sudah-cukupkah-kepatuhan-pajak-kita>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 *Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 *Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 *Tentang Pajak Penghasilan*
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.
- Widyaningsing, A. (2011). *Hukum Pajak dan Perpajakan*. Bandung: Alfabeta.
- Yasland, M. (2017, Agustus 22). *Tingginya Tunggakan, Pemprov Lampung akan Putihkan Pajak PKB*. Retrieved April 2, 2021, from [republika.co.id](https://republika.co.id):  
<https://republika.co.id/berita/nasional/daerah/17/08/22/ov2k5e384-tingginya-tunggakan-pemprov-lampung-akan-putihkan-pajak-pkb>
- Zain, M. (2004). *Manajemen Perpajakan* (2 ed.). Jakarta: Salemba Empat.



# LAMPIRAN



**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Nomor : 3339/Pen/I  
Hal : Ijin Penelitian

21 Mei 2021

Kepada:

Yth. Pimpinan Samsat Kalianda  
Jl. Raya Bakauheni Km.66, Kalianda, Kedaton, Kec. Kalianda, Kab. Lampung  
Selatan, Lampung 35551

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kinerja Birokrasi, Sosialisasi Perpajakan dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kalianda"** yang dilakukan oleh mahasiswa kami dengan identitas:

Nama : Reyka Stefani Sianipar  
No\_Mhs/Prodi : 23789/Akuntansi  
No\_HP : 089518267020  
Alamat : Bumi Jaya, Kec. Anak Tuha, Kab. Lampung Tengah,  
Lampung

Kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan Ijin Penelitian kepada mahasiswa tersebut untuk mendapatkan data yang diperlukan.

1. Data Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kalianda Tahun 2016-2020
2. Data target dan realisasi pajak kendaraan bermotor di Samsat Kalianda Tahun 2016-2020
3. Permohonan izin untuk melaksanakan wawancara kepada pihak Samsat Kalianda terkait pelaksanaan kegiatan pemungutan pajak kendaraan bermotor hingga pelaporannya kepada pihak pusat
4. Permohonan ijin untuk menyebarkan kuesioner kepada para wajib pajak yang tengah melaksanakan kewajiban pajak kendaraan di Samsat Kalianda

Skripsi yang ditulis oleh mahasiswa ini merupakan karya ilmiah yang memiliki tujuan dan sifat keilmuan. Oleh karenanya tidak akan dipergunakan untuk hal-hal yang merugikan.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Dekan,

**Dedi Suprpto, MBA., Ph.D.**  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

## Kuesioner Penelitian

### Identitas Responden:

Nama : .....

Usia : .....

Jenis Kelamin :  Pria  Wanita

Pekerjaan : .....

Penghasilan/bulan :  Kurang dari Rp.1.500.000

>Rp.1.500.000 – Rp.2.500.000

>Rp.2.500.000 – Rp.3.500.000

Lebih dari Rp.3.500.000

### Petunjuk:

Isilah dan beri tanda *checklist* (✓) untuk mengisi identitas Bapak/Ibu/Saudara/i

### Keterangan :

**SS** : Sangat Setuju

**S** : Setuju

**KS** : Kurang Setuju

**TS** : Tidak Setuju

**STS** : Sangat Tidak Setuju

### 1. Kuesioner Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
	<b>Kepatuhan Formal</b>					
1.	Saya selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor					
2.	Saya selalu membayarkan pajak tepat pada waktunya					
3.	Saya sering lupa waktu jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor					
	<b>Kepatuhan Material</b>					
4.	Saya selalu melengkapi data formulir/persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan benar dan sesuai ketentuan					

Sumber: Ardiansyah (2017)

### 2. Kuesioner Kinerja Birokrasi

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
	<b>Produktivitas</b>					
1.	Prosedur dan syarat pelayanan sudah jelas					
2.	Pelayanan SAMSAT mudah dan tidak berbelit-belit					
3.	Dalam memberikan pelayanan, SAMSAT memberikan ketepatan waktu yang sesuai					
4.	Sarana yang diberikan SAMSAT memadai					
	<b>Kualitas Layanan</b>					
5.	Pelayanan yang diberikan SAMSAT menyeluruh dan tuntas (tidak memandang ras, suku, agama, sosial)					
6.	Kemampuan komunikasi pegawai yang baik					
7.	Pelayanan yang diberikan ramah dan sopan					
	<b>Responsivitas</b>					
8.	Pegawai sigap dalam memberikan pelayanan					
9.	Pegawai memiliki daya tanggap yang baik dalam memahami kesulitan Anda dalam membayar pajak					

10.	Kecepatan SAMSAT memberikan informasi terhadap keluhan pajak kendaraan bermotor baik					
	<b>Responsibilitas</b>					
11.	Kantor SAMSAT memiliki tanggung jawab yang baik dalam memahami kesulitan Anda					
12.	Petugas di kantor SAMSAT memiliki pengetahuan yang detail mengenai perpajakan (pajak kendaraan bermotor)					
13.	Kemampuan pelayanan kantor SAMSAT baik					

Sumber: Nagara (2017)

### 3. Kuesioner Sosialisasi Perpajakan

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
	<b>Penyuluhan Langsung</b>					
1.	Setujukah anda bahwa penyuluhan/sosialisasi pajak merupakan sarana yang penting untuk menyampaikan informasi mengenai Pajak Kendaraan Bermotor kepada Wajib Pajak ?					
2.	Petugas/aparat pajak di SAMSAT memberikan penyuluhan mengenai pajak kendaraan baik mengenai prosedur pembayaran hingga sanksi yang ada secara langsung melalui seminar/ <i>workshop</i> /kunjungan langsung ke daerah-daerah tempat anda tinggal					
	<b>Penyuluhan Tidak Langsung</b>					
3.	Petugas/aparat pajak di SAMSAT memberikan informasi kepada Wajib Pajak mengenai prosedur dan informasi penting lain terkait Pajak Kendaraan Bermotor dengan melengkapi penjelasan melalui brosur					
4.	Pemasangan <i>billboard</i> dan/atau spanduk yang berisi pesan singkat tentang perpajakan yang mudah dimengerti dan menarik sehingga mampu menyampaikan tujuannya dengan baik					

5.	Petugas/aparat pajak memberi sosialisasi mengenai Pajak Kendaraan Bermotor melalui berbagai media, baik media elektronik atau media massa seperti televisi atau radio					
6.	Saya dapat mencari informasi yang dibutuhkan tentang pajak dengan cepat dan mudah melalui internet					

Sumber: Cahyanti (2017)











No	Sosialisasi Perpajakan (X2)						Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	5	5	5	5	5	5	30
2	4	4	4	4	5	4	25
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	5	4	25
5	4	4	4	4	4	4	24
6	5	4	3	4	4	4	24
7	4	4	4	3	4	4	23
8	4	4	4	3	4	5	24
9	5	3	4	4	4	5	25
10	4	4	4	4	5	4	25
11	5	5	5	4	5	5	29
12	4	4	4	4	4	4	24
13	5	1	3	4	3	5	21
14	4	4	4	4	4	4	24
15	5	4	4	5	5	5	28
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	4	4	4	24
18	5	4	1	5	4	5	24
19	5	4	4	4	4	5	26
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	4	4	4	24
22	5	3	2	4	4	5	23
23	5	3	4	4	5	5	26
24	4	4	4	4	4	4	24
25	5	5	5	5	5	5	30
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	4	4	4	4	24
28	5	5	5	5	5	5	30
29	5	5	4	5	5	5	29
30	5	5	5	5	5	5	30
31	4	4	4	5	5	5	27
32	3	4	3	4	4	4	22
33	4	4	4	4	5	4	25
34	4	4	4	4	4	4	24
35	5	3	3	4	4	5	24
36	5	4	4	4	4	4	25
37	5	5	5	5	5	5	30
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	4	4	4	24
40	5	5	5	5	5	5	30

41	5	5	5	5	5	5	30
42	5	4	5	4	4	5	27
43	4	4	4	4	4	4	24
44	5	4	4	5	5	5	28
45	5	4	4	5	5	5	28
46	5	5	5	5	5	5	30
47	5	5	5	5	5	5	30
48	4	4	4	4	4	4	24
49	5	4	4	5	5	5	28
50	4	4	4	4	4	4	24
51	5	3	3	4	4	5	24
52	4	4	3	4	3	4	22
53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	4	4	5	4	5	26
55	5	4	4	4	4	4	25
56	5	1	3	5	5	5	24
57	4	4	4	4	4	4	24
58	5	3	3	5	3	5	24
59	5	4	4	5	5	5	28
60	5	1	5	5	5	5	26
61	4	5	4	4	4	2	23
62	4	4	4	4	4	4	24
63	5	3	4	4	4	4	24
64	4	4	4	3	4	4	23
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	4	4	4	4	4	24
67	4	3	4	4	3	5	23
68	5	5	5	5	5	5	30
69	4	4	4	4	4	4	24
70	5	5	5	5	5	5	30
71	4	4	4	3	4	5	24
72	4	4	4	4	4	4	24
73	5	5	5	5	5	5	30
74	5	5	5	5	5	5	30
75	5	5	5	5	5	5	30
76	4	4	4	4	4	4	24
77	4	4	4	4	5	4	25
78	5	4	5	5	4	5	28
79	5	5	5	5	5	5	30
80	5	4	5	5	4	4	27
81	5	5	5	5	5	5	30

82	4	4	4	4	4	4	24
83	5	5	5	5	5	5	30
84	5	5	5	5	5	5	30
85	5	4	4	4	4	4	25
86	5	4	3	5	5	5	27
87	4	3	5	3	3	3	21
88	4	4	4	4	5	4	25
89	4	3	4	4	4	4	23
90	5	3	4	4	4	5	25
91	5	4	4	4	4	5	26
92	5	4	4	4	4	5	26
93	5	5	5	4	4	5	28
94	5	3	3	5	5	5	26
95	5	4	4	5	5	5	28
96	4	5	4	2	3	5	23
97	5	5	5	5	5	5	30
98	5	4	4	4	4	4	25
99	4	4	4	4	4	4	24
100	4	5	4	5	5	5	28
101	4	4	4	4	4	4	24
102	5	3	5	5	5	5	28
103	5	3	4	3	3	4	22
104	4	3	3	4	4	5	23
105	4	4	4	3	4	4	23
106	5	5	4	4	4	5	27
107	5	5	5	5	5	5	30
108	5	4	4	4	4	5	26
109	4	4	4	4	4	4	24
110	4	5	5	5	5	5	29

No	Tingkat Penghasilan (X3)	
1	4	5
2	2	2,5
3	2	2,5
4	1	1,25
5	1	1,25
6	4	5
7	1	1,25
8	1	1,25
9	2	2,5
10	1	1,25
11	1	1,25
12	1	1,25
13	4	5
14	1	1,25
15	3	3,75
16	3	3,75
17	2	2,5
18	2	2,5
19	2	2,5
20	1	1,25
21	1	1,25
22	2	2,5
23	1	1,25
24	3	3,75
25	2	2,5
26	1	1,25
27	1	1,25
28	4	5
29	1	1,25
30	3	3,75
31	4	5
32	3	3,75
33	1	1,25
34	2	2,5
35	4	5
36	2	2,5
37	3	3,75
38	1	1,25
39	3	3,75
40	3	3,75

41	2	2,5
42	3	3,75
43	1	1,25
44	3	3,75
45	2	2,5
46	2	2,5
47	3	3,75
48	2	2,5
49	4	5
50	3	3,75
51	3	3,75
52	1	1,25
53	1	1,25
54	1	1,25
55	2	2,5
56	4	5
57	3	3,75
58	3	3,75
59	2	2,5
60	4	5
61	1	1,25
62	3	3,75
63	2	2,5
64	3	3,75
65	1	1,25
66	4	5
67	3	3,75
68	4	5
69	3	3,75
70	4	5
71	4	5
72	1	1,25
73	4	5
74	4	5
75	2	2,5
76	2	2,5
77	3	3,75
78	3	3,75
79	2	2,5
80	3	3,75
81	4	5
82	2	2,5

83	4	5
84	1	1,25
85	3	3,75
86	1	1,25
87	4	5
88	4	5
89	2	2,5
90	2	2,5
91	1	1,25
92	2	2,5
93	1	1,25
94	1	1,25
95	3	3,75
96	4	5
97	4	5
98	3	3,75
99	2	2,5
100	4	5
101	2	2,5
102	2	2,5
103	1	1,25
104	2	2,5
105	3	3,75
106	4	5
107	3	3,75
108	2	2,5
109	4	5
110	3	3,75



No	Kepatuhan WPKB (Y)				Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	
1	5	5	1	5	16
2	4	4	3	5	16
3	5	4	5	4	18
4	4	5	3	4	16
5	4	4	4	4	16
6	5	5	5	4	19
7	4	4	3	4	15
8	5	5	5	4	19
9	5	5	2	5	17
10	4	4	2	4	14
11	5	5	3	5	18
12	5	5	4	5	19
13	4	4	2	4	14
14	4	4	3	4	15
15	5	5	3	5	18
16	4	4	2	4	14
17	4	4	5	5	18
18	4	5	4	5	18
19	5	5	5	5	20
20	5	4	3	5	17
21	5	4	2	4	15
22	5	5	1	4	15
23	4	4	1	4	13
24	4	4	2	4	14
25	5	5	4	5	19
26	4	4	2	4	14
27	5	5	2	5	17
28	5	5	1	5	16
29	5	5	1	5	16
30	5	5	1	5	16
31	5	5	5	4	19
32	5	5	1	5	16
33	4	4	3	4	15
34	5	4	2	5	16
35	5	4	4	5	18
36	4	4	5	5	18
37	5	5	1	5	16
38	4	4	2	4	14
39	5	5	5	5	20
40	5	5	1	5	16
41	5	5	5	5	20

42	5	5	5	4	19
43	5	5	4	5	19
44	5	5	5	5	20
45	4	4	3	4	15
46	5	5	5	5	20
47	5	5	1	5	16
48	5	5	1	5	16
49	5	5	2	5	17
50	4	4	2	4	14
51	5	4	2	5	16
52	4	3	2	4	13
53	4	4	5	4	17
54	4	4	1	4	13
55	5	5	2	4	16
56	5	5	5	5	20
57	4	4	2	4	14
58	4	4	3	4	15
59	5	4	4	4	17
60	5	5	5	5	20
61	4	4	3	4	15
62	4	4	2	4	14
63	5	5	5	5	20
64	4	4	2	3	13
65	4	4	2	4	14
66	5	5	4	5	19
67	5	5	3	4	17
68	5	5	1	5	16
69	4	4	2	4	14
70	5	5	1	5	16
71	4	2	2	3	11
72	4	4	2	4	14
73	5	5	1	5	16
74	5	5	1	5	16
75	4	4	3	4	15
76	5	5	5	5	20
77	5	4	5	4	18
78	5	5	2	5	17
79	5	5	5	5	20
80	5	5	5	5	20
81	5	5	1	5	16

82	5	5	5	4	19
83	5	5	1	5	16
84	5	5	4	5	19
85	5	5	4	5	19
86	5	4	2	5	16
87	4	4	3	4	15
88	4	4	4	5	17
89	5	5	5	5	20
90	5	5	5	5	20
91	4	5	3	5	17
92	4	5	2	5	16
93	5	5	5	5	20
94	5	5	2	5	17
95	4	4	4	4	16
96	5	5	3	5	18
97	5	5	1	5	16
98	4	4	4	4	16
99	4	4	5	4	17
100	5	5	2	5	17
101	4	4	4	4	16
102	5	5	5	5	20
103	4	4	2	5	15
104	4	4	2	5	15
105	4	4	3	5	16
106	5	5	2	5	17
107	5	5	2	5	17
108	4	5	3	5	17
109	1	1	5	1	8
110	5	5	5	5	20