

**PENGARUH LAYANAN SAMSAT KELILING, KESADARAN MORAL
WAJIB PAJAK DAN LINGKUNGAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN
KEPUASAN LAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI
KANTOR SAMSAT MUKOMUKO**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

ANI YUNITA
21101155110148

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA “YPTK” PADANG**

2025

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr,Wb.

Dengan segala kerendahan hati, penulis panjatkan puji dan syukur kepada ALLAH SWT atas rahmat, nikmat serta karunia yang dilimpahkan-Nya dan shalawat beriring salam juga penulis haturkan kepada Nabi MUHAMMAD SAW, yang telah membawa sinar dan ilmu pengetahuan kepada umat manusia. Berkat itulah pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: **“ Pengaruh layanan samsat keliling kesadaran moral wajib pajak dan lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi di kantor samsat mukomuko”**.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bimbingan dan dorongan dari semua pihak, baik yang didapat dalam masa perkuliahan maupun dalam penyusunan skripsi ini, maka dari itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih pada pihak-pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih pada :

1. Ibu Dr. Sitti Rizki Mulyani, Spd., MM., sebagai Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Komputer “YPTK” Padang.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Ridwan, S.E., M.M sebagai Rektor Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
3. Ibu Dr. Lusiana, SE.,MM Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Putra Indonesia “YPTK” Padang.

4. Ibu Rindy Citra Dewi SE.,MM sebagai Ketua Jurusan Program Studi Akuntansi Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
5. Bapak Dr. Ramdani Bayu Putra, SE.,MM sebagai dosen pembimbing 1 yang telah banyak memberikan ilmu, pengarahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Berta Agus Petra., SE.,MSi, sebagai dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan ilmu, pengarahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Staf dosen, karyawan dan karyawan Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang yang telah memberikan pengetahuan yang paling berharga dan jasanya kepada penulis selama menuntut ilmu diperkuliahan.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga dapat bermanfaat bagi pembaca dan semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan karunianya kepada kita semua, aamiin.

Padang, Agustus 2025

ANI YUNITA
21101155110148

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ani Yunita
No.Bp : 21101155110148
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Akuntansi
Menyatakan bahwa :

1. Sesungguhnya skripsi yang saya susun merupakan hasil karya tulis sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam skripsi yang saya peroleh dari hasil karya orang lain, telah saya tuliskan sumbernya dengan jelas, sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

2. Jika dalam pembuatan skripsi baik pengolahan data maupun skripsi secara keseluruhan terbukti dibuatkan orang lain, maka saya menerima sanksi yang diberikan akademik, berupa pembatalan skripsi dan pengulangan penelitian serta pengajuan judul yang baru.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Padang, Agustus 2025

Saya yang menyatakan



ANI YUNITA
21101155110148

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH LAYANAN SAMSAT KELILING KESADARAN MORAL
WAJIB PAJAK, DAN LINGKUNGAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN
KEPUASAN LAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI KANTOR
SAMBAT MUKOMUKO**

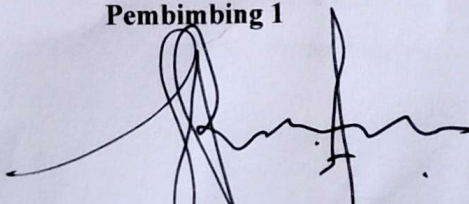
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

ANI YUNITA
21101155110148

Telah memenuhi persyaratan untuk diuji dan dipertahankan di depan dewan
penguji pada ujian komprehensif.

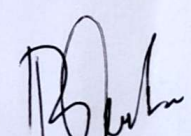
Padang, Agustus 2025

Pembimbing 1



Dr. Ramdani Bayu Putra, SE., MM
NIDN : 1002117201

Pembimbing II



Berta Agus Petra, SE., MSi
NIDN: 1028089001

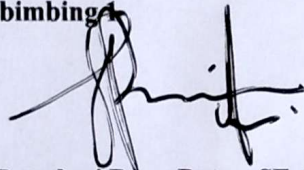
**PENGARUH LAYANAN SAMSAT KELILING KESADARAN MORAL
WAJIB PAJAK DAN LINGKUNGAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DENGAN KEPUASAN LAYANAN SEBAGAI VARIABEL
MODERASI DI KANTOR SAMSAT MUKOMUKO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

ANI YUNITA
21101155110148

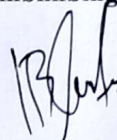
Telah dipertahankan didepan penguji pada 20 Agustus 2025 dan dinyatakan telah
lulus memenuhi persyaratan

Pembimbing I



Dr. Ramdani Bayu Putra, SE., MM
NIDN : 1002117201

Pembimbing II

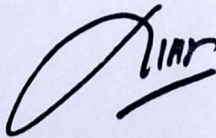


Berta Agus Petra, SE., MSi
NIDN : 1028089001

Padang, 20 Agustus 2025

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang



Dr. Lusiana, SE., MM
NIDN : 1015107601

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH LAYANAN SAMSAT KELILING, KESADARAN MORAL
WAJIB PAJAK DAN LINGKUNGAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN
KEPUASAN LAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI KANTOR
SAMBAT MUKOMUKO**


Telah diujikan dan dipertahankan didepan penguji pada ujian komprehensif pada
fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang
Padang, 20 Agustus 2025

SUSUNAN TIM PENGUJI

1. RONNI ANDRI WIJAYA, SE., MM
NIDN : 1011038501

()

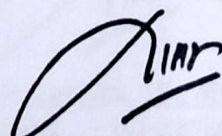
2. SIGIT SANJAYA, SE., MM
NIDN : 1021078901

()

Padang, 20 Agustus 2025

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang



Dr. Lusiana, SE., MM
NIDN : 1015107601

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan Samsat Keliling, kesadaran moral wajib pajak, dan lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi. Penelitian dilakukan di Kantor Samsat Mukomuko dengan melibatkan wajib pajak kendaraan bermotor yang telah memanfaatkan layanan Samsat Keliling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Samsat Keliling, kesadaran moral, dan lingkungan wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kepuasan layanan memperkuat hubungan antara faktor-faktor tersebut dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Latar belakang penelitian ini didorong oleh rendahnya tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor di beberapa daerah, termasuk Mukomuko, yang berdampak pada penerimaan daerah. Inovasi layanan seperti Samsat Keliling diharapkan dapat menjadi solusi efektif untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan kepuasan, serta mendorong kesadaran dan kepatuhan pajak secara menyeluruh. Oleh karena itu, pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak menjadi penting dalam merumuskan strategi pelayanan publik yang lebih responsif dan efisien.

Kata kunci: Samsat Keliling, kesadaran moral, lingkungan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak, kepuasan layanan.

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of Mobile Samsat services, taxpayers' moral awareness, and the taxpayers' environment on motor vehicle taxpayer compliance, with service satisfaction as a moderating variable. The research was conducted at the Mukomuko Samsat Office involving motor vehicle taxpayers who had utilized the Mobile Samsat service. The results show that Mobile Samsat services, moral awareness, and the taxpayers' environment positively influence taxpayer compliance. Furthermore, service satisfaction strengthens the relationship between these factors and taxpayer compliance.

This research is motivated by the relatively low level of motor vehicle tax compliance in several regions, including Mukomuko, which affects local revenue. Service innovations such as the Mobile Samsat are expected to be an effective solution to bring services closer to the public, increase satisfaction, and encourage broader awareness and compliance. Therefore, understanding the factors influencing taxpayer compliance is essential for developing more responsive and efficient public service strategies.

Keywords: Mobile Samsat, moral awareness, taxpayer environment, taxpayer compliance, service satisfaction.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB 2 LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA PIKIR, DAN HIPOTESIS.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Teori Pembelajaran Sosial (Social Learning Theory).....	13
2.1.2 Pajak	13
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	14
2.1.4 Layanan Samsat Keliling	18
2.1.5 Kesadaran Moral Wajib Pajak.....	20
2.1.6 Lingkungan Wajib Pajak	22
2.1.7 Kepuasan Layanan	24
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pikir.....	35
2.4 Hipotesis	35
2.4.1 Pengaruh Layanan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan wajib pajak .	35
2.4.2 Pengaruh kesadaran moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	36
2.4.3 Pengaruh lingkungan wajib pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak	37

2.4.4 Pengaruh Layanan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan layanan sebagai variabel Moderasi	38
2.4.5 Pengaruh Kesadran Moral Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi	39
2.4.6 Pengaruh Lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
3.1 Objek Penelitian	42
3.2 Desain Penelitian	42
3.3 Populasi dan Sampel	43
3.3.1 Populasi	43
3.3.2 Sampel.....	43
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	44
3.4.1 Pengertian Variabel Penelitian.....	44
3.4.2 Definisi Operasional Penelitian.....	45
3.5 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	47
3.5.1 Sumber Data.....	47
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6 Instrumen Penelitian dan Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	48
3.6.1 Instrumen Penelitian.....	48
3.6.2 Kisi-kisi Intrumen Penelitian	49
3.7 Metode Analisis Data	50
3.7.1 Pengukuran Model (Outer Model).....	50
3.7.2 Analisis Deskriptif	51
3.7.3 Uji TCR.....	52
3.8 Analisis Structural Equation Modeling (SEM) Dengan Partial Square (PLS)	53
3.8.1 Model Struktural (Inner Model).....	54
3.8.2 R-Square (R2)	54
3.9 Uji Hipotesis.....	55
3.10 Uji Moderasi.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.2 Teknik Analisis Data Deskriptif.....	56

4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
4.3	Hasil Analisis Inferensial (Output PLS).....	59
4.3.1	Uji Model Pengukuran (Outer Model).....	59
4.3.2	Uji Reliabilitas	64
4.4	Hasil Analisis Deskriptif	65
4.4.1	Analisis Deskriptif Variabel Layanan Samsat Keliling	65
4.4.2	Analisis Deskriptif Variabel Kesadaran Moral Wajib Pajak	67
4.4.3	Analisis Deskriptif Variabel Lingkungan Wajib Pajak.....	68
4.4.4	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan layanan	70
4.4.5	Analisis Deskriptif Variabel Kepatuhan wajib pajak.....	71
4.5	Uji Model Struktural (Inner Model).....	73
4.5.1	R Square	73
4.5.2	Uji hipotesis dan Moderasi	74
4.6	Pembahasan	77
4.6.1	Pengaruh Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	77
4.6.2	Pengaruh Kesadaran Moral Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	78
4.6.3	Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	79
4.6.4	Pengaruh Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Layanan Sebagai Variabel Moderasi	80
4.6.5	Pengaruh Kesadaran Moral Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Layanan Sebagai Variabel Moderasi	82
4.6.6	Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Layanan Sebagai Variabel Moderasi	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		84
5.1	Kesimpulan.....	84
5.2	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	35
Gambar 4. 1 Hasil Uji Outer Loading.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan PKB (Pokok +Denda) Menurut Jenis Kendaraan Bermotor Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPTD) SAMSAT Kota Mukomuko Tahun 2020-2024.....	3
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Skala Likert.....	48
Table 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	49
Tabel 3.3 Parameter Uji Validitas Dalam Model Pengukuran Smart PLS	51
Tabel 3.4 Tingkat Capaian Responden	53
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4. 5 Outer Loading.....	60
Tabel 4. 6 Hasil Average Variant Extracted (AVE)	62
Tabel 4. 7 Cross Loading	63
Tabel 4. 8 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	64
Tabel 4. 9 TCR Variabel Layanan Samsat Keliling	65
Tabel 4. 10 TCR Variabel Kesadaran Moral Wajib Pajak	67
Tabel 4. 11 TCR Variabel Lingkungan Wajib Pajak	68
Tabel 4. 12 TCR Variabel Kepuasan layanan	70
Tabel 4. 13 TCR Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	71
Tabel 4. 14 R Square	73
Tabel 4. 15 Path Coefficient atau Original Sample	74

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ditengah era globalisasi dan digitalisasi saat ini, pemerintah di seluruh dunia menghadapi tantangan besar dalam mengelola penerimaan negara yang bersumber dari pajak. Dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia, optimalisasi penerimaan pajak menjadi prioritas utama untuk mendukung pembangunan nasional. Menurut laporan World Bank (2022), rasio pajak terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia masih tergolong rendah dibandingkan dengan negara-negara ASEAN lainnya. Hal ini menjadi sinyal bahwa kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih memerlukan perhatian serius dari berbagai pihak, baik otoritas pajak maupun masyarakat itu sendiri.

Masalah rendahnya kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam sektor pajak kendaraan bermotor, menjadi tantangan tersendiri. Kepatuhan wajib pajak merupakan aspek penting dalam sistem perpajakan karena keberhasilan penerimaan pajak sangat bergantung pada perilaku patuh dari masyarakat sebagai wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai kesediaan individu atau badan usaha untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak tepat waktu (Rahayu, 2022).

Namun kenyataannya, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih jauh dari ideal. Beberapa tantangan utama dalam mendorong kepatuhan tersebut antara lain: rendahnya literasi perpajakan, persepsi negatif terhadap instansi pajak,

ketidak sesuaian layanan publik, serta lemahnya pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelanggaran pajak. Fenomena yang sering ditemukan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan adalah keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor, data kendaraan tidak diperbarui, hingga praktik penghindaran pajak secara disengaja. Menurut data Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu (2023), realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Mukomuko hanya mencapai 73% dari target, yang menunjukkan masih rendahnya tingkat kepatuhan.

Kepatuhan wajib pajak di bentuk dimensi pemeriksaan wajib pajak, penegakan hukum, dan kompensasi pajak. Adapun fenomena yang terkait dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Mukomuko, jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak masih rendah di bandingkan jumlah wajib pajak yang di daftar yaitu sebanyak 273.728, dimana jumlah wajib pajak yang terdaftar tahun 2020 adalah sebanyak 402.103. Jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak dari tahun 2021 mengalami peningkatan menjadi 407.097, namun ditahun 2022 mengalami penurunan menjadi 297.036, tahun 2023 kembali mengalami penurunan menjadi 291.537 dan pada tahun 2024 juga mengalami penurunan kembali sebesar 273.728. Jumlah rekapitulasi data pajak kendaraan bermotor di kota Mukomuko tahun 2020-2024 adalah sebagai berikut.

Tabel 1.1
Realisasi Penerimaan PKB (Pokok +Denda) Menurut Jenis Kendaraan
Bermotor Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah
(UPTD) SAMSAT Kota Mukomuko Tahun 2020-2024

No	Tahun	Total Kendaraan Bermotor
1	2020	402.103 Unit
2	2021	407.097 Unit
3	2022	297.036 Unit
4	2023	291.157 Unit
5	2024	273.728 Unit

Sumber: SAMSAT Kota Mukomuko

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa adanya selisih antara jumlah wajib pajak kendaraan yang terdaftar 273.728 dengan jumlah wajib pajak kendaraan yang membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar, hal ini menyebabkan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di kota Mukomuko belum maksimal. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari wajib pajak itu sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan faktor eksternal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak, seperti situasi dilingkungan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, instansi yang bertugas memproses pelunasan pajak kendaraan bermotor yakni dinas pendapatan daerah (Dispenda) melalui kantor bersama sistem administrasi menunggal di bawah satu atap (SAMSAT) yang merupakan kerjasama sama instansi terkait, diantaranya Dispenda Mukomuko, Kepolisian dan Asuransi jiwa Harja. Dalam membangun daerah dan melestarikan masyarakat dalam bidang lalu lintas seperti parpanjang STNK atau Kendaraan bermotor, selain fungsi tersebut kantor samsat juga melayani masyarakat dalam membuat SIM baik SIM A mobil, SIM C motor dan lainnya. PKB merupakan satu dari beberapa pajak daerah dengan potensi yang dominan. Pajak kendaraan bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam pasal 1 angka 12 dan 13 UU nomor 28 tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, selain fungsi tersebut kantor samsat juga melayani masyarakat dalam membuat SIM baik SIM A mobil, SIM C motor dan lainnya. PKB merupakan satu dari beberapa pajak daerah dengan potensi yang dominan. Pajak kendaraan bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam pasal 1 angka 12 dan 13 UU nomor 28 tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Kepatuhan wajib pajak berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No.55/KMK/.04/2020 adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebagaimana diatur dalam undang-undang dan melaksanakan peraturan yang berlaku dinegara (Khasanah & Rachman, 2021). Kepatuhan wajib pajak atau *tax compliance* adalah sehubungan dengan kegiatan kepatuhan perpajakan, antara

lain administrasi, pembukuan, pemotongan / pemungutan, pengarsipan, pelaporan, penyediaan data untuk keperluan pemeriksaan pajak, dan lain-lain.

Layanan Samsat keliling adalah bentuk inovasi dari pemerintah daerah dalam menjangkau wajib pajak secara langsung untuk mempermudah proses pembayaran pajak. Menurut Kementerian Dalam Negeri (2023), layanan bergerak seperti Samsat keliling terbukti meningkatkan jangkauan dan efisiensi layanan publik. Layanan ini dinilai memiliki potensi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan meminimalisir hambatan seperti jarak, waktu, dan antrean panjang.

Pelayan SAMSAT keliling menurut (Rohemah et al., 2022) merupakan setiap tindakan atas kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Instansi pemerintah dalam hal ini SAMSAT Kota Mukomuko harus memperhatikan kebutuhan konsumen, sebab pertumbuhan pelayanan akan sangat tergantung pada penilaian konsumen terhadap kinerja atau penampilan pelayanan yang di tawarkan oleh instansi pemerintahan.

Kesadaran moral wajib pajak adalah faktor internal yang berasal dari kesadaran individu terhadap pentingnya membayar pajak untuk kemaslahatan bersama. Wajib pajak yang memiliki moralitas tinggi cenderung taat tanpa harus ditegur atau diawasi secara ketat. Penelitian oleh Siregar dan Lestari (2022) menyatakan bahwa kesadaran moral merupakan prediktor signifikan terhadap kepatuhan perpajakan.

Aspek moral dalam perpajakan sangatlah penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini dikarenakan pembaruan pajak

yang dilakukan kepatuhan wajib pajak tidak lepas dari kondisi behaviour dari wajib pajak itu sendiri. Kewajiban moral lebih kuat dari wajib pajak akan mampu meningkatkan tingkat kepatuhannya. Indikator wajib moral adalah melanggar etika, perasaan bersalah dan prinsip hidup serta taat aturan serta patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku (Rismayanti, 2021).

Kesadaran moral wajib pajak merupakan secara langsung kinerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, secara langsung pelayanan memiliki kinerja yang harus memuaskan keinginan pelanggan (Ramdani, 2021).

Lingkungan wajib pajak adalah kondisi yang mempengaruhi efektivitas sistem perpajakan, meliputi aspek hukum, ekonomi, sosial, politik dan administrasi, Keseluruhan kondisi yang mempengaruhi sistem perpajakan kebijakan pemerintah dalam proses interaksi perpajakan. Lingkungan wajib pajak merupakan dapat memicu masyarakat untuk saling meniru, jika seseorang yang melakukan hal yang tidak baik dilingkungan wajib (Nabila& Isroah, 2022).

Lingkungan wajib pajak juga tidak dapat diabaikan. Lingkungan sosial seperti keluarga, teman sejawat, atau tokoh masyarakat dapat memengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam membayar pajak. Lingkungan yang mendukung kepatuhan akan menciptakan efek sosial yang positif. Menurut Arifin (2021), lingkungan sosial yang patuh terhadap peraturan akan menularkan norma kepatuhan kepada individu di dalamnya.

Adapun kepuasan layanan bertindak sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat hubungan antara layanan, kesadaran moral, dan lingkungan terhadap

kepatuhan. Kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diterima dari Samsat akan menentukan persepsi positif atau negatif terhadap institusi. Wajib pajak yang merasa puas cenderung memiliki loyalitas dan komitmen lebih besar dalam memenuhi kewajiban pajaknya (Prasetya, 2023).

Kepuasan layanan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi perbedaan antara harapan sebelum layanan diterima dan pengalaman aktual yang dirasakan setelah menerima layanan. Kepuasan layanan terjadi jika pelanggan merasa bahwa layanan yang diterima telah memenuhi atau melebihi harapan mereka, yang mencakup kualitas teknis dan kualitas fungsional (Zeihamal & Bitner, 2023).

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh (Silvia, 2023) dengan judul “ Pengaruh Layanan Samsat Keliling, Kesadaran moral Wajib Pajak Dan Lingkungan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Intervening di Kantor Samsat Kota Padang “. Perbedaan yang terdapat antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu penelitian ini mengganti variabel Z yaitu Sanksi Perpajakan sebagai variabel Intervening yang terdapat pada penelitian terdahulu dengan Kepuasan Layanan sebagai variabel Moderasi, dan objek penelitian yang berbeda pada penelitian terdahulu objek penelitiannya di Kota Padang sedangkan pada penelitian ini objeknya dilakukan di Kantor Samsat Mukomuko, karena adanya beberapa perbedaan pada penelitian terdahulu, maka dilakukan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Layanan Samsat Keliling, Kesadaran Moral Wajib Pajak dan Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepuasan Layanan sebagai Variabel Moderasi di Kantor Samsat Mukomuko”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Layanan yang belum maksimal sehingga masyarakat enggan membayar pajak sehingga tingkat kepatuhan menjadi menurun.
2. Kepatuhan wajib pajak yang rendah, tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah kantor samsat Mukomuko masih belum optimal, yang berdampak pada target penerimaan pajak daerah.
3. Kurangnya pemahaman tentang wajib pajak terhadap manfaat pajak, rendahnya kesadaran moral wajib pajak seringkali disebabkan oleh kurangnya edukasi mengenai pentingnya pajak.
4. Pengaruh lingkungan terhadap perilaku pajak yang beragam, tidak semua lingkungan sosial memberikan pengaruh positif terhadap perilaku wajib pajak, terutama di daerah dengan tingkat kesadaran hukum yang rendah.
5. Kurangnya kesadaran moral wajib pajak mengenai tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga masih banyak wajib pajak yang tidak membayar pajak.
6. Masih kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak di kantor samsat mukomuko sehingga penerimaan pajak belum maksimal.
7. Lingkungan wajib pajak belum sesuai dengan yang diharapkan sehingga berakibat pada ketidak maksimalan jumlah pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak.
8. Kepuasan layanan belum efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak

dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

9. Belum maksimalnya pelaksanaan sosialisasi mengenai pentingnya membayar pajak dan dampak jika tidak membayar pajak.
10. Integrasi aparat pajak yang masih lemah sehingga tingkat kepercayaan masyarakat kurang yakin dalam membayar pajak.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan luasnya ruang lingkup penelitian, agar tercapai sasaran dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan maka di dalam penulisan ini, penulis berfokus pada permasalahan layanan samsat keliling (X1), kesadaran moral wajib pajak (X2), lingkungan wajib pajak (X3), kepatuhan wajib pajak (Y) dan kepuasan layanan (Z) pada Kantor Samsat Mukomuko.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah layanan samsat keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Mukomuko?
2. Apakah kesadaran moral wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Mukomuko?
3. Apakah lingkungan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib di Kantor Samsat Mukomuko ?
4. Apakah pengaruh layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi di Kantor Samsat Mukomuko ?

5. Apakah pengaruh kesadaran moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi di Kantor Samsat Mukomuko ?
6. Apakah pengaruh lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi di Kantor Samsat Mukomuko?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mengungkapkan:

1. Pengaruh layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Mukomuko.
2. Pengaruh kesadaran moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Mukomuko.
3. Pengaruh lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Mukomuko.
4. Pengaruh layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi di kantor Samsat Mukomuko.
5. Pengaruh kesadaran moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi di Kantor Samsat Mukomuko.
6. Pengaruh lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi di Kantor Samsat Mukomuko.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan kepada rumusan masalah dan tujuan penelitian diharapkan hasil

yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki manfaat positif bagi:

1. Bagi Objek (Kantor Samsat Mukomuko)

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat seperti peningkatan efisiensi operasional, pengembangan system informasi, kepuasan pelanggan, pengambilan keputusan berdasarkan data, peningkatan layanan, dan pemenuhan regulasi dan kebijakan di kantor Samsat Mukomuko.

2. Bagi Akademisi

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa serta merupakan perwujudan dari pengamalan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Temuan ini tidak hanya akan meningkatkan teori yang ada tetapi juga memberikan panduan praktis bagi akademisi dalam mengembangkan metode analitis yang lebih canggih. Dengan demikian penelitian ini tidak hanya relevan secara akademisi tetapi juga memiliki potensi untuk memberikan dampak yang signifikan terhadap praktik perpajakan dan kebijakan publik ditingkat lokal maupun lebih luas.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan atau alat replikasi bagi peneliti dimasa yang akan datang, yang tertarik untuk membahas permasalahan yang sama dengan yang dibahas dalam penelitian ini. Selain itu, penelitian ini juga dapat menginspirasi penelitian lanjutan untuk mengeksplorasi variabel lain yang berpengaruh terhadap efisiensi pajak di kantor Samsat Mukomuko.

BAB 2

LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA PIKIR, DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Dalam buku (Kriyanto, 171 : 2021) menyatakan bahwa teori atribusi pertama kali dipelopori oleh Fritz Heizer dan Bernard weiner. Teori atribusi merupakan suatu teori yang membahas tentang bagaimana individu menarik kesimpulan tentang penyebab dari suatu perilaku seseorang (termasuk organisasi) lainnya. Terdapat tiga faktor yang mendasari proses atribusi yaitu :

1. Perbedaan

Perbedaan mengacu pada apakah seseorang individu bertindak sama dalam berbagai keadaan atau bertindak sebagai pengamat dan akan memberikan atribusi eksternal terhadap perilaku.

2. Konsensus

Konsensus mempertimbangkan bagaimana perilaku seseorang individu lain pada situasi yang sama.

3. Konsistensi

Konsistensi mengaruh pada tindakan yang diulangi sepanjang waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab intel dan sebaliknya. Hubungan teori atribusi dengan penelitian ini terletak pada kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini menggunakan teori atribusi kerana dalam kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya perilaku individu, misalnya

perilaku individu untuk menyampaikan SPT tepat waktu.

2.1.1 Teori Pembelajaran Sosial (Social Learning Theory)

Teori pembelajaran sosial menjelaskan tentang bagaimana seseorang mempelajari sesuatu berdasarkan pengamatan dan pengalaman secara langsung. Teori pembelajaran sosial merupakan sebuah teori belajar yang relatif masih baru dibandingkan dengan teori-teori belajar lainnya. Prinsip dasar belajar menurut teori ini, bahwa yang dipelajari individu terutama dalam belajar sosial dan moral terjadi melalui peniruan (*imitacion*) dan penyajian toko perilaku (*modelling*). Teori belajar sosial menekankan bahwa lingkungan-lingkungan yang dihadapkan pada seseorang secara kebetulan: lingkungan-lingkungan itu kerap kali dipilih dan diubah oleh orang itu melalui perilaku dirinya (Hoesada, 68: 2022).

2.1.2 Pajak

Pajak merupakan satu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara, negara mempunyai kekuatan untuk memaksa, dan uang pajak tersebut harus digunakan untuk penyelenggara pemerintah. Dari pendekatan hukum ini memperlihatkan bahwa pajak yang dipungut harus berdasarkan undang-undang sehingga menjamin adanya kepastian hukum, baik bagi fiksus sebagai pengumpulan pajak maupun wajib pajak sebagai pembayar pajak (Sutedi, Adrian, 2022).

Berdasarkan definisi tersebut, dapat diketahui bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Pajak timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya

kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilannya kepada negara.

2. Negara mempunyai kekuatan untuk memaksa warga negara dalam hal membayar pajak.
3. Berdasarkan undang-undang, pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta pelaksanaannya.
4. Digunakan untuk penyelenggaraan pemerintah, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

UU nomor 16 tahun 2009 Pasal 1 angka 1, pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.3.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), mendefinisikan bahwa istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan wajib pajak bisa didefinisikan sebagai kepatuhan formal, berhubungan dengan wajib pajak, penyampaian SPT, penghitungan serta pembayaran pajak terutang serta pembayaran tunggakan pajak. Dalam buku (Purnomo, 59 : 2023), menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kemauan dan kesadaran wajib pajak mengenai kewajibannya dalam bidang perpajakan. Wajib pajak perlu mengetahui hak dan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban pajaknya. Kepatuhan

wajib pajak menjadi suatu kewajiban yang harus dimiliki setiap wajib pajak karena pajak merupakan sumber pendapatan negara, jika kepatuhan wajib pajak semakin tinggi maka meningkatkan pendapatan negara.

Dalam buku (Singgih, 17 : 2023), menyatakan bahwa kepatuhan pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan sebagai pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan yang diharapkan dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Terdapat dua macam kepatuhan yakni kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam bidang undang-undang dalam perpajakan dan kepatuhan material yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. (Rahayu, 193 : 2020), mengungkapkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak sebagai kondisi ketika wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, dan penerapan sanksi hukum maupun administrasi.

Kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak menurut (Mardiasmo, 53: 2020) antara lain :

1. Mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP.
2. Melaporkan usahanya dan dikukuhkan sebagai PKP.
3. Menghitung pajak terutang.
4. Mengisi SPT dengan benar dan disetorkan ke kantor pelayanan dengan batas waktu yang telah ditentukan.
5. Dan jika diperiksa, wajib pajak untuk memperlihatkan catatan pembukuan dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh.

2.1.3.2 Syarat dan Identifikasi wajib Pajak Yang Patuh

Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tentang wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengambilan pendahuluan kelebihan pembayaran pajak, wajib pajak dengan kriteria tertentu disebut sebagai wajib pajak patuh apabila memenuhi beberapa syarat sebagai berikut :

1. Tepat waktu dalam penyampaian surat pemberitahuan, tepat waktu dalam penyampaian surat pemberitahuan tahunan dalam tiga tahun terakhir yaitu akhir bulan ketiga setelah tahun pajak.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran. Tunggakan pajak adalah angsuran pajak yang belum dilunasi saat atau setelah tanggal pengenaan denda.
3. Laporan keuangan harus diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut atau dengan pendapat wajar dengan

pengecualian selama pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Selanjutnya ditegaskan bahwa seandainya laporan keuangan diaudit, laporan audit tersebut harus disusun dalam bentuk panjang (*Long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal.

4. Tidak pernah dipidana kerana tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan keputusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir. Keuntungan yang diterima apabila menjadi wajib pajak yang patuh adalah mendapatkan pelayanan khusus dalam restitusi pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai yaitu pengembalian pendahuluan kelebihan pajak tanpa harus dilakukan pemeriksaan kepada pengusaha kena pajak.

Maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak merupakan sikap tunduk dan taat terhadap peraturan perpajakan yang berlaku dimana wajib pajak secara formal melaksanakan kewajiban sesuai dengan ketentuan perpajakan dan secara substantif wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakannya.

Adapun contoh dari kepatuhan secara formal yakni mendaftarkan diri dan memiliki NPWP, menghitung dan membayar pajak terutang, dan melaporkan SPT baik SPT masa maupun SPT tahunan. Sedangkan contoh dari kepatuhan secara material yakni ketentuan batas waktu penyampaian SPT PPh Tahunan dan Wajib pajak Melaporkan SPT tahunan sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

2.1.3.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Adapun indikator kepatuhan wajib pajak menurut (Widia & Yasa, 2022) adalah sebagai berikut :

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak badan, yaitu kesadaran hukum dan tanggung jawab badan untuk mematuhi peraturan perpajakan.
2. Melaporkan pajak dengan benar dan tepat waktu, menggambarkan sejauh mana wajib pajak memiliki kebutuhan, kesadaran dan tanggung jawab untuk memenuhi kewajiban pelaporan perpajakan secara akurat dan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan.
3. Keuntungan *Self assesment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakan.

2.1.4 Layanan Samsat Keliling

2.1.4.1 Definisi Layanan

Layanan adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Ardian & Supadmin).

Sebagaimana dijelaskan oleh (Saputra, 2021) pelayanan merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, menyediakan keputusan pelanggan.

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan inter personal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari segi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian dapat diukur dengan kemampuan pegawai yang cakap dalam tugasnya dan memberikan pelayanan yang memuaskan, kesopanan, dan masyarakat, melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, dan tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai (Soedibyo, 2023).

Sebagaimana dijelaskan oleh (Widiastini & Supadmin, 2021) kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan dari wajib pajak. Memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak. Direktorat jenderal pajak mengupayakan sosialisasi perpajakan untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan.

Dapat disimpulkan bahwa layanan samsat keliling sangatlah berpengaruh dalam membayar pajak dan memberikan pelayanan yang baik akan dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak. Sehingga layanan samsat keliling sangat harus memberikan informasi dan pembinaan kepada masyarakat agar terjadi kelancaran dalam membayar pajak.

2.1.4.2 Indikator Layanan Samsat Keliling

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator yang dikemukakan oleh (Wadiastini & Suoadmin 2021), kerana pada penelitian tersebut

indikatornya mencakup layanan sebagai berikut:

1. *Tangibles* merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi yang digunakan oleh penyedia layanan. *Tangibles* menjadi indikator awal yang dapat dinilai langsung oleh pelanggan sebelum atau saat menerima layanan.
2. *Reliability* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten, akurat, dan dapat diandalkan.
3. *Responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
4. *Assurance* adalah kemampuan staf pelayanan dalam menciptakan kepercayaan dan rasa aman kepada pengguna jasa melalui pengetahuan, perhatian, dan profesionalisme.
5. *Empathy* adalah kemampuan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta memberikan perhatian secara personal dan individual.

2.1.5 Kesadaran Moral Wajib Pajak

2.1.5.1 Definisi Kesadaran Moral Wajib Pajak

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak.

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui

faktor yang berasal dari dalam individu yang merupakan faktor penting untuk meningkatkan kemauan wajib pajak orang pribadi. Jika seseorang memiliki kesaran atau memiliki motivasi yang tinggi untuk membayar pajak maka akan terjadi peningkatan terhadap kemauan dalam membayar pajak (Joko purnomo& Mangoting, 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh (Indriyani & Sukartha, 2021) kesadaran moral wajib pajak merupakan motivasi intrisik membayar pajak yang timbul dari kewajiban moral untuk membayar pajak atau kepercayaan dalam memberikan kontribusi kepada masyarakat dengan membayar pajak.

Kesadaran moral wajib pajak merupakan motivasi yang muncul dari dalam individu untuk membayar pajak (Indriyani & Sukartha, 2021). Moralitas pajak dapat dibentuk melalui partisipasi warga negara, kepercayaan, kebangsaan dan sistem perpajakan. Jika dalam diri sendiri wajib pajak tertanam rasa bangga sebagai warga negara, maka mereka akan termotivasi untuk membayar pajak dan terdorong untuk ikut memikirkan keadaan bangsanya. Wajib pajak yang taat kerana didorong oleh adanya sikap peduli dengan kondisi keungan negara dan partisipasi warga negara yang tinggi diikuti dengan terbukanya pola fikir untuk memajukan negaranya.

Penelitian yang telah dilakukan oleh (Ni Komang Ayu Juliantari, I made Sudiartana, 2022) moral wajib pajak merupakan motivasi intrisik untuk membayar pajak yang timbul dari kewajiban, moral untuk membayar pajak atau kepercayaan dalam memberikan kontribusi kepada masyarakat dengan membayar pajak sehingga berkontribusi secara sukarela pada penyediaan publik.

Dapat disimpulkan bahwa moral wajib pajak merupakan motivasi intrinsik untuk membayar pajak kendaraan bermotor dengan cara untuk seseorang wajib pajak untuk mematuhi kepatuhan wajib pajak yang dilakukan secara sukarela.

2.1.5.2 Indikator-Indikator moral Wajib Pajak

Indikator dari kesadaran moral wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator yang dikemukakan oleh (Nindya & Wibisono, 2021).

1. Kurangnya kesadaran moral wajib pajak, untuk meningkatkan kesadaran moral wajib pajak bisa dilakukan melalui edukasi, transparansi penggunaan pajak, dan membangun kepercayaan terhadap pemerintah.
2. Kurangnya kesadaran moral masyarakat menjadi wajib pajak yang patuh yaitu tidak merasa bersalah saat melanggar kewajiban dalam membayar pajak.
3. Dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela merupakan tindakan membayar pajak bukan karena paksaan ataupun ancaman, tetapi karena rasa tanggung jawab, kesadaran, dan nilai pribadi sebagai warga negara.

2.1.6 Lingkungan Wajib Pajak

2.1.6.1 Definisi Lingkungan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh (Prayoga & Yasa, 2022) lingkungan wajib pajak merupakan karakteristik masing-masing individu dalam mengambil keputusan yang dilihat dari gambaran sifat, sikap dan perilaku antara individu berjenis kelamin laki-laki dan perempuan.

Lingkungan wajib pajak merupakan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak yang mana tidak membayar pajak telat atau terlambat pada saat transaksi pembayaran pajak.

Lingkungan wajib pajak merupakan seseorang yang akan membayar pajak tepat pada waktunya. Jika melewati pembayaran hasil pungutan pajak itu telah memberikan persetujuan nyata pada pembangunan di wilayahnya (Ningsih et al., 2022).

Dalam buku (Dwi Saraswati, 2020) lingkungan terdiri keluarga, teman, jaringan sosial dan perdagangan, nilai pelaksanaan pajak yang dibutuhkan dan informasi tentang wajib pajak, termasuk didalamnya jumlah nominal dan komposisi penghasilan dan pengeluaran wajib pajak.

Berdasarkan pendapat (Noviantari Putri & Setiawan, 2021) lingkungan adalah sesuatu yang ada di alam sekitar yang memiliki makna dan atau pengaruh tertentu kepada individu. Lingkungan wajib pajak dapat dikatakan bahwa dapat mempengaruhi individu untuk patuh ataupun tidak terhadap kewajiban perpajakan. Jika lingkungan wajib pajak termasuk lingkungan yang patuh, maka wajib pajak juga memiliki kecenderungan untuk mematuhi kewajiban perpajakan.

Dapat disimpulkan bahwa lingkungan wajib pajak merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam melakukan suatu tindakan atau perbuatan individu dalam membayar pajak kendaraannya.

2.1.6.2 Indikator Lingkungan Wajib Pajak

Sebagaimana dijelaskan oleh (Sambodo, 2022) indikator lingkungan wajib pajak yaitu :

1. Lingkungan mendukung perilaku patuh terhadap pajak yaitu faktor sosial seperti keluarga, teman atau rekan kerja memiliki pengaruh besar dalam membentuk sikap dan kesadaran pajak seseorang.

2. Lingkungan mendorong untuk melaporkan pajak dengan benar tanpa mengurangi beban pajak, yaitu kondisi dimana masyarakat memberikan pengaruh positif agar seseorang atau badan usaha melaksanakan kewajiban perpajakan secara jujur.
3. Lingkungan juga berpengaruh penting dalam pemungutan pajak, merupakan pemungutan pajak bukan hanya soal sistem dan kebijakan fiskal, tetapi juga sangat berpengaruh oleh kondisi sosial masyarakat tempat pemungutan pajak berlangsung.

2.1.7 Kepuasan Layanan

2.1.7.1 Definisi Kepuasan Layanan

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin *satis* (artinya cukup baik, memadai) dan *facio* (artinya melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Howard dan sheth mengungkapkan bahwa kepuasan layanan adalah situasi kognitif pemberli berkenan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Sedangkan Swan, et al. (Tjiptono, 2020 : 353) mendefinisikan kepuasan layanan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk tersebut cocok dengan tujuan atau pemakaian.

Kepuasan layanan adalah hasil dari yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai dengan harapannya. Konsumen merasa puas jika harapan mereka terpenuhi (Kotler,

2023). Selanjutnya (Ababneh, 2021) mengungkapkan bahwa kepuasan layanan merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan layanan merupakan suatu konsep yang kompleks dan multidimensi yang menggambarkan sejauh mana pelanggan atau pengguna layanan merasa puas dengan kualitas, kinerja dan hasil dari layanan yang diberikan. Kepuasan layanan dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan atau sikap yang timbul dari evaluasi pelanggan terhadap pengalaman mereka dengan layanan yang diberikan.

Indikator Kepuasan layanan yaitu: (Sabtohadhi et al, 2023):

1. Kesesuaian harapan dan realibilitas adalah sesuatu ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan.
2. Kualitas layanan merupakan layanan yang diberikan memenuhi standar kualitas yang diharapkan.
3. Kecepatan dan ketepatan layanan yaitu kemampuan untuk memberi layanan yang akurat.
4. Kemudahan akses adalah kemudahan untuk mencapai lokasi seperti jarak, aksesibilitas yang baik dan fasilitas yang memadai.
5. Tingkat pengaduan dan penyelesaian yaitu suatu tindakan untuk menilai suatu organisasi dapat menangani pengaduan.

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Persamaan dan Perbedaan variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	(Sabtohadhi et al., 2023)	Independen : -Sanksi administrasi. -Tingkat pendapatan. -Sistem samsat drive. -Program samsat. -Kesadaran wajib pajak. Dependen : -Kepatuhan wajib pajak.	Persamaan Independen : -Kesadaran wajib pajak. Dependen : -Kepatuhan wajib pajak. Perbedaan : -Sanksi administrasi. -Tingkat pendapatan. -Sistem samsat drive. -Program samsat.	Analisis regresi linier berganda.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi administrasi, tingkat pendapatan dan program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2.	(Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana, 2021)	Independen : -Kesadaran wajib pajak. -Kualitas pelayanan. -Kewajiban moral. -Kepuasan layanan. -Sosialisasi perpajakan. Dependen : -Kepatuhan wajib pajak.	Persamaan Independen : -Kepuasan layanan. Dependen : -Kepatuhan wajib pajak. Perbedaan : -Kesadaran wajib pajak. -Kualitas pelayanan -Kewajiban moral. -Sosialisai Perpajakan	Analisis regresi linier berganda	hasil analisis data menunjukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat di kabupaten Gianyar.
3.	(Ulfa, 2020)	Independen : -Pengetahuan perpajakan. -Kesadaran wajib pajak. -Kualitas pelayanan.	Persamaan Independen : -Kesadaran wajib pajak. -Kesadaran wajib pajak. -Kualitas	Analisi regresi linier berganda.	Hasil penelitian ini menunjukkan (1) pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. (2)

No	Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Persamaan dan Perbedaan variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
		Dependen : -Kepatuhan wajib pajak.	pelayanan. Dependen: -Kepatuhan wajib pajak Perbedaan : Pengetahuan perpajakan		kesadaran wajib berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. (3) kualitas pelayanan aparat pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4.	(Widiastini & Supadmi, 2023)	Independen : -Kesadaran wajib pajak. -Kualitas pelayanan. -Sosialisasi Dependen : -Kepatuhan wajib pajak.	Persamaan Independen : -Kesadaran wajib pajak. -Kualitas pelayanan. Dependen : -Kepatuhan wajib pajak. Perbedaan : Kepuasan layanan	Analisis regresi linier berganda.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kepuasan layanan, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
5.	(Sriniyati, 2021)	Independen : -Moral wajib pajak. -kepuasan layanan. - Pengampuna pajak. Dependen : -Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Persamaan Independen : -Moral wajib pajak. -Kepuasan layanan. Dependen : -Kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Perbedaan : -Pengampunan pajak.	Analisis regresi linier berganda.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa moral pajak dan kebijakan pengampuna pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
6.	(Mursalin, 2024)	Independen : -Moral wajib pajak -Penghindaran pajak.	Persamaan Independen : -Moral wajib pajak -Kepuasan	Analisis regresi linier berganda.	Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial masing-masing bahwa Moral Wajib Pajak

No	Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Persamaan dan Perbedaan variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
		-Kepuasan layanan. -Sikap wajib pajak. Dependen : -Kepatuhan wajib pajak	layanan. Dependen : -Kepatuhan wajib pajak. Perbedaan : -Penghindaran pajak. Sikap wajib pajak		tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penghindaran Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kepuasan layanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
7.	(Susanti & Ery Setiawan, 2023)	Independen : -Layanan samsat corner. - Kesadaran wajib pajak. -Sosialisasi perpajakan. -Kualitas pelayanan. Dependen : -Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Persamaan Independen : - Layanan samsat corner. -Kesadaran wajib pajak. Dependen : -Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Perbedaan : -Sosialisasi perpajakan.	Analisi regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan SAMSAT corner, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
8.	(Ningsih et al., 2021)	Independen : -Tarif Pajak. -Lingkungan. -Kesadaran wajib pajak. Dependen : -Kepatuhan wajib pajak.	Persamaan Independen : -Lingkungan. -Kesadaran wajib pajak. Dependen : -Kepatuhan wajib pajak. Perbedaan : -Tarif pajak.	Analisis regresi linier berganda	Dari hasil penelitian deskriptif jawaban responden menunjukkan bahwa pemahaman peraturan pajak dalam kriteria tinggi, tarif pajak dalam kriteria cukup tinggi, lingkungan dalam kriteria cukup tinggi dan kesadaran wajib pajak dalam kategori tinggi. Pemahaman peraturan

No	Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Persamaan dan Perbedaan variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
					<p>perpajakan, tarif pajak, lingkungan, dan pajak wajib simultan yang bertentangan dengan kewajiban pajak pengguna ecommerce. Pemahaman peraturan pajak, tarif pajak dan lingkungan tidak wajib terhadap kewajiban pajak pengguna e-commerce. Kesadaran wajib pajak berdampak positif signifikan terhadap komitmen wajib pajak.</p>
9.	(Putri, 2021)	<p>Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kepuasan layanan. -Kualitas pelayanan. -Sosialisasi Perpajakan. -Pengetahuan Perpajakan. <p>Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 	<p>Persamaan</p> <p>Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kepuasan layanan. <p>Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kualitas pelayanan. 	Analisis regresi linier berganda.	<p>hasil penelitian analisis menunjukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan kepuasan layanan, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, biaya kepatuhan dan kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.</p>

No	Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Persamaan dan Perbedaan variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
10.	(Noviantari Putri & Setiawan, 2022)	Independen : -Kualitas Pelayanan. -Pemahaman. -Kepuasan layanan. -Lingkungan Dependen : -Kepatuhan wajib pajak.	Persamaan Independen : -Kepuasan layanan. -Lingkungan. Dependen : -Kepatuhan wajib pajak. Perbedaan : -Pemahaman kualitas pelayanan.	Analisis regresi linier berganda.	hasil analisis ditemukan bahwa persepsi kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, persepsi kepuasan layanan, dan lingkungan wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
11.	(Rasulong & Lisdayanti, 2023)	Independen : -Moralitas. -Pelaporan wajib pajak. Dependen : -Kepatuhan wajib pajak.	Persamaan Independen : -Moralitas. Dependen : -Kepatuhan wajib pajak.	Analisis regresi linier berganda.	Hasil Dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa dilihat dari aspek moralitas, kepatuhan dan pemahaman wajib pajak di KPP Pratama Makassar Selatan masih rendah, karena wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Makassar Selatan, kurang menanamkan kesadaran dari dalam diri mereka untuk membayar pajak.

No	Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Persamaan dan Perbedaan variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
12.	(Nasution & Ferrian, 2021)	Independen : -Pengetahuan pajak. -Kualitas pelayanan. -Petugas pajak Dependen : -Kepatuhan wajib pajak.	Persamaan Independen : -Kualitas pelayanan. Dependen : -Kepatuhan wajib pajak. Perbedaan : -Pengetahuan pajak. -Petugas pajak.	Analisis regresi linier berganda.	Hasil penelitian menunjukkan secara parsial dan simultan bahwa pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga dapat disimpulkan untuk dapat meningkatkan penerimaan pajak dari orang pribadi perlu dilakukan sosialisasi kepada wajib pajak baik secara langsung maupun tidak langsung dan peningkatan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada wajib pajak merupakan hal yang sangat penting untuk terus ditingkatkan sehingga antisipasi tunggakan pajak dan target penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan.
13.	(Ilman, 2022)	Independen : -Moral wajib pajak. -Norma subjektif. Dependen : -Sikap wajib pajak.	Persamaan Independen : -Moral wajib pajak. Dependen : -Sikap wajib pajak. Perbedaan :	Analisis regresi linear berganda.	Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat pengaruh positif tetapi tidak signifikan pada Moral, Sikap, Norma Subjektif terhadap Kepatuhan

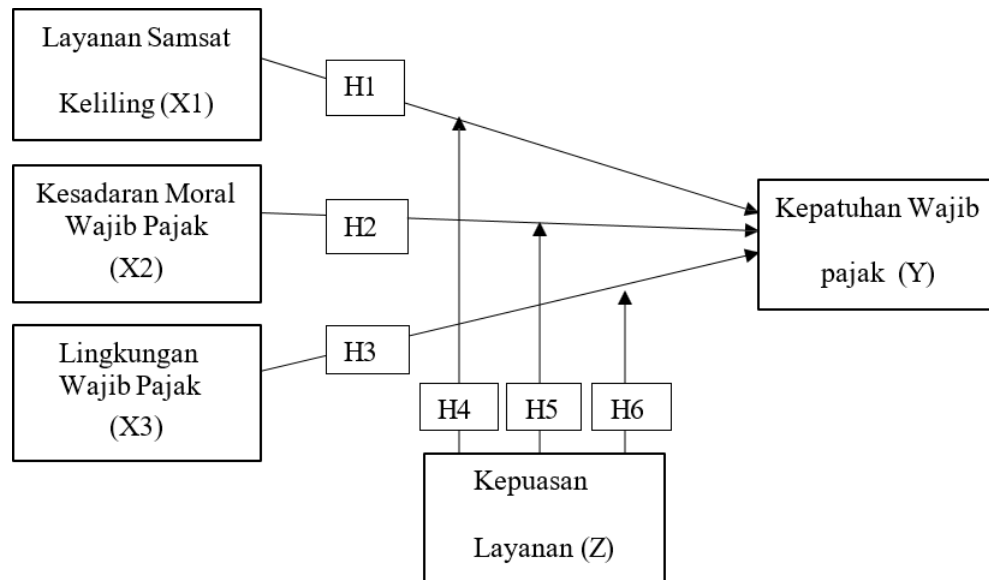
No	Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Persamaan dan Perbedaan variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
			-Norma subjektif.		Pajak. Terdapat Pengaruh positif dan signifikan pada Moral terhadap Pemahaman Akuntansi. Terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan pada Sikap terhadap Pemahaman Akuntansi.
14.	(Nasution & Ferrian, 2022)	pelayanan . Dependen : -Kepatuhan wajib pajak.	-Kepatuhan wajib pajak. Perbedaan : -Dampak pengetahuan pajak.	Analisis regresi linier berganda.	dan kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga dapat disimpulkan untuk dapat meningkatkan penerimaan pajak dari orang pribadi perlu dilakukan sosialisasi kepada wajib pajak baik secara langsung maupun tidak langsung dan peningkatan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada wajib pajak merupakan hal yang sangat penting untuk terus ditingkatkan sehingga antisipasi tunggakan pajak dan target penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Binjai

No	Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Persamaan dan Perbedaan variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
					dapat tercapai secara maksimal.
15.	(Indriyani & Sukartha, 2022)	Independen : -Tanggung jawab moral. -Kesadaran wajib pajak. -Kepuasan layanan. -Kualitas pelayanan. Dependen : -Kepatuhan pelaporan wajib pajak.	Persamaan Independen : -Kepuasan layanan Dependen : -Kepatuhan pelaporan wajib pajak. Perbedaan : -Tanggung jawab moral. -Kesadaran wajib pajak. -Kualitas pelayanan.	Analisis regresi linier berganda.	Hasil analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif antara variabel tanggung jawab moral, kesadaran wajib pajak, kepuasan layanan dan kualitas pelayanan pada kepatuhan pelaporan wajib Pajak.
16	Martinez-Ferrer et al.(2023)	Tax morale, perceived fairness, taxpayer compliance	Similar : focus on tax morale and social perception. Different: Did not include service quality or satisfaction.	Panel regression analysis	Tax morale and perceived fairness significantle affect compliance across Latin american countries.
17	Supriati et al. (2024)	Trust in tax authority, perceived fairness, tax morale, tax compliance	Similar: Emphasized morale awaraness and environmental fairness. Different: Excluded mobile service delivery or satisfaction as a variable.	Multiple linear regression & path analysis	Trust and fairness positively affect moral awareness, which in turn influences compliance.

No	Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Persamaan dan Perbedaan variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
18	Nguyen et al. (2022)	Non-economic factors (trust, moral obligation), voluntary tax compliance	Similar: Focused on tax morale and trust as compliance motivators. Diffrent: No inclusion of service delivery or satisfaction variable.	Empirical review & secondary data analysis	Trust and values play a dominant role in promoting valuntary tax compliance.
19	Tri Wulanjayanti & Usman (2024)	E-tax service quality, employede competence, taxpayer satisfaction	Similar: Includes service quality and satisfaction. Diffrent: Focus on electronic services, not a mobile services like vehicle registration services.	Linear regression using SPSS	Service quality and employee competence sigificantly affect taxpayer satisfaction.
20	Purnomo et al. (2024)	Tax morale, tax fairness, tax simplicity, compliance intentions	Similar: Tax morale and fairness are central. Different: Focus on simplicity and intention, not service delivery or satisfaction.	Partial Least Squares_SEM (PLS_SEM)	Morale awareness, fairness, and simplicity influence compliance intentions, intention mediates their effects on compliance.

2.3 Kerangka Pikir

Berdasarkan tujuan penelitian dan hasil penelitian sebelumnya serta permasalahan yang telah dikemukakan, maka sebagai dasar untuk merumuskan.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

2.4 Hipotesis

Hipotesis berasal dari bahasa Yunani yaitu Hypo yang berarti dibawah dan thesis yang berarti pendirian, pendapat yang ditegakkan, kepastian. Jika dimaknai secara bebas, hipotesis berarti pendapat yang kebenarannya masih diragukan. Untuk bisa memastikan kebenaran pendapat tersebut, maka hipotesis harus diuji atau dibuktikan kebenarannya.

2.4.1 Pengaruh Layanan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan wajib pajak

Pada penelitian yang telah dilakukan oleh (Asamawati et al., 2022) Pelayanan merupakan usaha pemberian bantuan pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang lain dapat mengatasi masalahnya sendiri.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh (Lestari et al., 2022) Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa kepatuhan yang memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ni Komang Ayu Jukiantari, I Made Sudiartana, 2021), (Susanti & Ery Setiawan, 2021), (Prayoga & Yasa, 2022), (Mursalin, 2021), (Ningsih et al., 2023) Membuktikan bahwa layanan samsat keliling berpengaruh positif dan signifikan baik maupun secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka diturunkan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Layanan samsat keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dikantor Samsat Mukomuko.

2.4.2 Pengaruh kesadaran moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Pada penelitian (Lestari et al., 2021) Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa kepatuhan yang mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakan.

Pajak sendiri merupakan cara seseorang wajib pajak untuk mematuhi kepatuhan wajib pajak secara sukarela. Moral merupakan motivasi intriksi untuk membayar pajak yang timbul dari kewajiban, moral untuk membayar pajak atau kepercayaan dalam memberikan kontribusi dari masyarakat dengan Moral

membayar pajak (Ilman, 2023).

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (sriniyati 2022) moral pajak sebagai kesediaan untuk mematuhi kewajiban pajak. Moral pajak meliputi prinsip, norma, dan nilai yang dipegang oleh individu dalam menyadari kewajiban perpajakan mereka.

Berdasarkan pendapat (Ningsih et al., 2023) kepatuhan wajib pajak dapat dimulai dengan tumbuhnya niat khusus wajib pajak untuk perpajakan dikenal dan kewajiban perpajakan yang melekat erat pada jiwa pajak. Serta merupakan proses dimana seseorang wajib pajak mempertimbangkan tentang perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Mursalin, 2021) kepatuhan wajib pajak adalah kewajiban moral yang harus ditunaikan oleh setiap wajib pajak dan menyangkut kesadaran pajak, alokasi atau distribusi dari penerima pajak. Serta kepatuhan pajak yang juga merupakan salah satu wajib di taati masyarakat untuk membayar pajak.

Hasil yang dilakukan oleh (Ilman, 2020), (Sriniyati, 2022), (Ningsih et al., 2023), (Mursalin, 2021), (Susanti & Ery Setiawan, 2021) membuktikan bahwa kesadaran moral wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan baik maupun secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₂ : Kesadaran moral wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor Samsat Mukomuko.

2.4.3 Pengaruh lingkungan wajib pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan pendapat (Sundari, 2023) lingkungan adalah faktor eksternal yang berada diluar diri wajib pajak yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib

pajak. Faktor lingkungan wajib pajak yang mempengaruhi nya adalah kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Sebagaimana dijelaskan oleh (Lestari et al., 2021) kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa kepatuhan yang membutuhkan peraturan hukum pajak yang berlaku baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Prayoga & Yasa, 2022), (Noviantari Putri & Setiawan, 2022), (Ningsih et al., 2023), (Nasution & Febbrian, 2020), (Mursalin, 2021) membuktikan bahwa lingkungan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan baik maupun simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka diturunkan hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Lingkungan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor Samsat Mukomuko.

2.4.4 Pengaruh Layanan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan layanan sebagai variabel Moderasi

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Asmawati et al, 2022) layanan samsat keliling adalah pelayanan pengesahan STNK 1 (satu) tahunan, pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pelayanan sumbangan wajib pajak dan kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) yang dilaksanakan sistem jemput bola dengan menggunakan kendaraan roda 4 (empat) atau lebih yang bertujuan mendekatkan pelayanan samsat ke lokasi- lokasi.

Kepatuhan wajib pajak adalah kewajiban moral yang harus ditunaikan oleh setiap wajib pajak dan menyangkut kesadaran pajak, alokasi atau distribusi dan penerimaan pajak. Serta kepatuhan pajak juga merupakan salah satu yang wajib di taati masyarakat untuk membayar pajak (Mursalin, 2022).

Sebagaimana dijelaskan oleh (Lestari et al., 2021) kepuasan layanan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara pengalaman yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki sebelum menerima layanan. Dengan kata lain, kepuasan layanan merupakan evaluasi pelanggan terhadap kinerja layanan yang mereka terima.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Widiastini & Supadmin, 2022), (Indiriyani & Sukartha, 2020) (Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana, 2021) membuktikan layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan baik simultan melalui kepuasan layanan.

H₄ : Layanan Samsat keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan layanan.

2.4.5 Pengaruh Kesadran Moral Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi

Penelitian yang dilakukan oleh (Ilma., 2021) moral pajak sendiri merupakan cara seseorang wajib pajak untuk memenuhi kebutuhan secara sukarela. Moral merupakan motivasi intriksi untuk membayar pajak yang timbul dari kewajiban, moral untuk membayar pajak atau kepercayaan dalam memberikan kontribusi dari masyarakat dengan membayar pajak.

Berdasarkan pendapat (Lestari et al., 2021) kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa kepatuhan yang memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Siemena et al., 2023) kepuasan layanan adalah evaluasi menyeluruh terhadap layanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan mereka sebelum menerima layanan tersebut. Kepuasan muncul jika pelayanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Mursalin 2021), (Sriniyati, 2022), (Ningsih et al., 2020), (Noviantari putri & Setiawan, 2020), (Putri, 2023) membuktikan bahawa kesadaran moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan baik maupun simultan melalui kepuasan layanan.

H₅ : Kesadaran moral wajib pajak memoderasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan layanan di kantor Samsat

2.4.6 Pengaruh Lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi

Lingkungan adalah faktor eksternal yang berada diluar diri wajib pajak yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor lingkungan wajib pajak yang memenuhinya adalah kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak (Sundari, 2023).

(Lestari et al., 2021) kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa kepatuhan yang mementingkan peraturan hukum pajak yang berlaku baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakan.

Sejalan dengan pandangan (Putri, 2022) kepuasan layanan adalah hasil dari proses evaluasi dimana konsumen membandingkan apa yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima. Jika hasil nyata setara atau lebih baik harapan, konsumen akan merasa puas.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ningsih et al., 2020), (Prayoga & Yasa, 2022), (Mursalin 2021), (Lestari et al., 2021), (Putri, 2022) membuktikan bahwa kepuasan layanan berpengaruh positif baik maupun secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dan variabel kepuasan layanan dapat memoderasi pengaruh kesadarn moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka diturunkan hipotesis berikut:

H₆ : Kepuasan layanan memoderasi lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dikantor Samsat Mukomuko.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Samsat Mukomuko yang berlokasi di Jl. Sultan Gelumat, Bandar Ratu, Kec. Kota Mukomuko, Kabupaten Mukomuko, Bengkulu. Objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Samsat Kota Mukomuko, judul penelitian ini Pengaruh Layanan Samsat Keliling, Kesadaran Moral wajib pajak dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepuasan Layanan sebagai Variabel Moderasi di Kantor Samsat Mukomuko.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif kausalitas yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antara dua variabel atau lebih. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sugiono 2023), hubungan kausalitas adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Tujuan utama dari desain penelitian asosiatif atau kausal adalah untuk bukti hubungan sebab akibat dari suatu penelitian sehingga dapat diketahui mana yang akan mempengaruhi variabel dan mana yang akan dipengaruhi variabel.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen, yaitu Layanan Samsat, Kesadaran Moral Wajib Pajak dan Lingkungan Wajib Pajak terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian (Sugiono, 2023). Populasi dalam penelitian ini adalah 273.728 orang masyarakat yang terdaftar di kantor samsat Mukomuko.

3.3.2 Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah kantor Samsat Mukomuko untuk menentukan ukuran sampel yang dapat mewakili populasi maka dilakukan pemilihan sampel dengan menggunakan metode purposive sampling, yaitu penarikan sampel yang didasarkan pada tujuan penelitian dan keputusan penarikan sampel bergantung pada pengumpulan data. Alasan memilih metode ini adalah karena metode ini mewakili sampel dan pilih berdasarkan kesesuaian karakteristik sampel dengan kriteria pemilihan sampel yang digunakan (Sugiono, 2023).

Rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil adalah rumus dari slovin sebagai berikut.

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

Keterangan:

N : Jumlah anggota sampel

N : Jumlah anggota Populasi

e : Nilai Presisi (batas ketelitian 0,1)

Berdasarkan data wajib pajak yang ada di kantor Samsat Mukomuko, diketahui populasi WPOP efektif sebanyak 273.278 wajib pajak. Dengan demikian

besarnya sampel dalam penelitian ini yaitu:

$$n = \frac{273.728}{1 + 273.728(0,1)^2} = 99$$

Sehingga jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 sampel yang memperesntasikan populasi yang ada. Perhitungan jumlah sampel yang diambil untuk setiap wajib pajak di Samsat Mukomuko.

3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

3.4.1 Pengertian Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah sesuatu yang menjadi fokus perhatian yang memberikan pengaruh dan mempunyai nilai (value). Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan, maka agar tidak terjadi kesalahan dalam menaksir variabel-variabel yang dianalisis, maka perlu dijelaskan pengembangan dari masing-masing variabel berikut:

1. Variabel Terikat (Dependen variabel)

Variabel terikat (variabel dependen) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, kerana adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

2. Variabel Bebas (Independen variabel)

Variabel bebas (independen variabel) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam Penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Layanan Samsat Keliling (X1), Kesadaran Moral Wajib Pajak (X2), dan Lingkungan Wajib Pajak (X3).

3. Variabel Moderasi (Moderating variabel)

Variabel moderasi adalah variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Variabel moderasi bisa memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel moderasi adalah Kepuasan layanan (Z).

3.4.2 Definisi Operasional Penelitian

Operasional variabel sebagai perangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati peneliti dan bagaimana mengukur variabel atau konsep. Berikut adalah definisi Operasional variabel dan indikator dari masing-masing variabel:

3.4.2.1 Layanan Samsat keliling (X1)

Samsat keliling merupakan layanan yang disediakan oleh kantor bersama Samsat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dimana dalam pelaksanaannya pihak kantor bersama Samsat yang melakukan penjemputan kepada masyarakat yang jauh dari kantor pusat pelayanan Samsat.

Indikator layanan Samsat keliling yaitu: (Widastini & Supadmin, 2021).

- 1) *Tangibles.*
- 2) *Realibility.*
- 3) *Responssiviness.*
- 4) *Assurance.*
- 5) *Emphaty.*

3.4.2.2 Kesadaran Moral Wajib Pajak (X2)

Kesadaran moral wajib pajak adalah keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti diri sendiri tentang cara melaporkan dan

membayar pajak. Indikator kesadaran moral wajib pajak yaitu: (Nindya & Wibisono, 2021).

- 1) Kurangnya kesadaran moral wajib pajak.
- 2) Kurangnya kesadaran moral wajib pajak menjadi wajib pajak yang patuh.
- 3) Dorongan dari diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela.

3.4.2.3 Lingkungan Wajib Pajak (X3)

Lingkungan wajib pajak merupakan faktor disekitar individu, yang secara langsung ataupun tidak langsung dapat mempengaruhi pandangan dan perilaku individu dalam melakukan sesuatu tindakan. Indikator Lingkungan wajib pajak yaitu: (Ramdan, 2022).

- 1) Lingkungan mendukung perilaku patuh terhadap pajak.
- 2) Lingkungan mendorong untuk melaporkan pajak dengan benar tanpa mengurangi beban pajak.
- 3) Lingkungan juga berpengaruh penting dalam memungutan pajak.

3.4.2.4 Kepuasan Layanan (Z)

Adalah tingkat perasaan senang atau sedih yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan antara harapan mereka terhadap suatu layanan yang diterima.

Indikator Kepuasan layanan yaitu: (Sabtohadhi et al, 2023).

- 1) Kesesuaian harapan dan realibilitas.
- 2) Kualitas layanan.
- 3) Kecepatan dan ketepatan layanan.
- 4) Kemudahan akses.

- 5) Tingkat pengaduan dan penyelesaian.

3.4.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi segala kewajiban dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perundangan-undangan pajak yang berlaku.

Indikator Kepatuhan wajib pajak yaitu: (Widia & Yasa, 2022).

- 1) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak badan.
- 2) Melaporkan pajak dengan benar dan tepat waktu.
- 3) Keuntungan *self assesment system*.

3.5 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Sumber Data

Dalam penelitian ini Sumber data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung (tangan pertama) dari sumber data yang berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah wajib pajak pribadi di kantor Samsat Mukomuko.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara untuk memilih, menemukan dan menyimpan berbagai instrument pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan penulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila

peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah PLS-SEM dengan software SmartPLS4.

3.6 Instrumen Penelitian dan Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

3.6.1 Instrumen Penelitian

Dalam melakukan instrumen penelitian digunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam fenomena penelitian sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh penelitian yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Maka variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut berupa pernyataan atau pertanyaan. Skala likert dalam penelitian ini terdiri atas lima skala dimana masing-masing penelitiannya sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala Likert

Pernyataan	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.6.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Table 3.2
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Nomor Item	Jumlah Item
1.	Kepatuhan wajib pajak (Y)	1) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftar diri sebagai wajib pajak badan.	1,2,3	3
		2) Melaporkan pajak dengan benar dan tepat waktu.	4,5,6	3
		3) Keuntungan <i>self assessment system</i> .	7,8,9	3
2.	Layanan samsat keliling (X1)	1) <i>Tangibles</i> .	1,2,3	3
		2) <i>Reliability</i> .	4,5,6	3
		3) <i>Responsiviness</i> .	7,8,9	3
		4) <i>Asurance</i> .	10,11,12	3
		5) <i>Emphaty</i> .	13,14,15	3
3.	Kesadaran moral wajib pajak (X2)	1) Kurangnya kesadaran moral wajib pajak.	1,2,3	3
		2) Kurangnya kesadaran moral masyarakat menjadi wajib pajak yang patuh.	4,5,6	3
		3) Dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela.	7,8,9	3

No	Variabel	Indikator	Nomor Item	Jumlah Item
4.	Lingkungan wajib pajak (X3)	1) Lingkungan mendukung perilakupatuh terhadap pajak.	1,2,3	3
		2) Lingkungan mendorong untuk melaporkan pajak dengan benar tanpa mengurangi beban pajak.	4,5,6	3
		3) Lingkungan juga berpengaruh penting dalam pemungutan pajak.	7,8,9	3
5.	Kepuasan Layanan (Z)	1) Kesesuain harapan dan realibilitas.	1,2,3	3
		2) Kualitas Layanan.	4,5,6	3
		3) Kecepatan dan ketepatan Layanan.	7,8,9	3
		4) Kemudahan akses.	10,11,12	3
		5) Tingkat pengaduan dan penyelesaiannya.	13,14,15	3
Jumlah Item				57

3.7 Metode Analisis Data

Pengumpulan data untuk dipergunakan pada penelitian ini dilakukan dengan metode penyebaran kuesioner, responden disesuaikan dengan kriteria yang diajukan dan kuesioner disebarkan kepada responden tersebut. Digunakan aplikasi *Smart-PLS* untuk mengolah perolehan data pada penelitian ini.

3.7.1 Pengukuran Model (Outer Model)

Suatu konsep dan model penelitian tidak dapat diuji dalam suatu model prediksi hubungan relasional atau kausal jika belum melewati tahap perifikasi

dalam model pengukuran. Model pengukuran sendiri digunakan untuk menguji validitas konstruks dan reabilitas instrumen.

3.7.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang harusnya diukur. Dalam penelitian ini, uji validitas yang digunakan adalah validitas konvergen dan validitas diskriminan.

Tabel 3.3 Parameter Uji Validitas Dalam Model Pengukuran Smart PLS

Uji Validitas	Parameter	Rule Of Thumbs
<i>Konvergen</i>	Faktor loading	Lebih dari 0,5
	<i>Average variance extracted (AVE)</i>	Lebih dari 0,5
<i>Deskriminan</i>	Akar AVE dan korelasi variabel latgen	Akar AVE > Korelasi variabel

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Dalam *PLS* uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Cronbach's alpha* dan nilai *Composite reliability*. *Cronbach's alpha* mengukur atas bawah nilai reabilitas suatu konstruk sedangkan *composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu kontruks. *Rule of thumb* nilai *alpha* atau *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 meskipun 0,5 masih dapat diterima.

3.7.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif, yaitu analisis empiris secara deskripsi tentang informasi yang diperoleh untuk memberikan gambaran/menguraikan tentang suatu kejadian (siapa/apa, kapan, dimana, bagaimana, berapa banyak) yang dikumpulkan dalam

penelitian. Data tersebut berasal dari jawaban yang diberikan oleh responden atas item - item yang terdapat dalam kuesioner. Selanjutnya peneliti akan mengolah data-data yang ada dengan cara dikelompokkan dan ditabulasikan kemudian diambil rata-rata (*Mean*) kemudian diberi penjelasan.

3.7.3 Uji TCR

Dalam menganalisis data penulisan yang menggunakan metode kuantitatif deskriptif yaitu menggunakan teknik pemaparan data yang berasal dari statistik kemudian dilakukan pengamatan gambaran secara sistematis akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik TCR untuk menganalisis data yang sudah terkumpul. Tingkat capaian responden (TCR) suatu metod penilaian dengan cara menyusun orang yang dinilai berdasarkan peringkatnya pada berbagai sifat yang dinilai. Dalam metode penelitian menunjukkan sebuah penilaian skala “*master scale*” yaitu suatu skala pengukuran yang pada umumnya menunjukkan lima tingkatan suatu sifat tertentu. Untuk penggambaran suatu *master scale* dari berbagai sifat tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.4
Tingkat Capaian Responden

No	Kriteria	TCR
1	Sangat Baik	90-100
2	Baik	80-89
3	Cukup Baik	70-79
4	Kurang Baik	55-69
5	Tidak Baik	1-54

Sumber : (Ghozali, 2020)

Analisis ini tidak menghubungkan-hubungkan satu variabel dengan variabel lainnya dan tidak membandingkan satu variable dengan variabel lainnya. Untuk mencari tingkat pencapaian jawaban responden digunakan rumus berikut:

$$TCR = \frac{Rata - Rata Skor}{5} \times 100$$

Analisis data adalah proses pengorganisasian dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif, merupakan analisis yang menggunakan alat analisis bersifat kuantitatif. Alat analisis yang bersifat kuantitatif. adalah alat analisis yang menggunakan model-model, seperti model matematika (misalnya fungsi *multivariate*), model statistik dan ekonometrik. Hasil analisis disajikan dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan interpretasikan dalam suatu uraian.

3.8 Analisis Structural Equation Modeling (SEM) Dengan Partial Square (PLS)

Menurut (Jogiyanto, 2021) dalam penelitian ini menggunakan alat analisis *structural equation modeling (SEM)* dengan menggunakan program *partial least square (PLS)*. *Partial least square (PLS)* merupakan pendekatan berbasis komponen untuk pengujian model persamaan struktural atau biasa disebut SEM . *Partial least square (PLS)* didasarkan pada gagasan yang memiliki dua prosedur iteratif yang menggunakan estimasi kuadrat terkecil untuk model tunggal dan multi- komponen. Dengan menerapkan prosedur, algoritma ini bertujuan untuk

meminimalkan varians dari semua variabel dependen, oleh karena itu penyebab dan arah antara semua variabel perlu didefinisikan secara jelas.

3.8.1 Model Struktural (Inner Model)

Model struktural dalam *PLS* dievaluasi dengan menggunakan R^2 melihat besarnya pengaruh yang diterima konstruk *endogen* dari konstruk *eksogen*. Nilai R^2 juga digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel eksogen terhadap variabel *endogen*. Pengujian terhadap model struktural dapat dilakukan untuk pengujian signifikansi hipotesis penelitian, dilakukan melalui penilaian nilai koefisien *path* atau inner model yang ditunjukkan oleh nilai T-Statistik atau T hitung dibandingkan dengan nilai T Tabel sebesar 1.96 pada kesalahan menolak data sebesar alpha 5% (Jogiyanto, 2021) sebagai berikut :

1. Jika nilai T statistik $>$ dari 1,96 maka hipotesis diterima
2. Jika nilai T statistik $<$ dari 1,96 maka hipotesis ditolak

3.8.2 R-Square (R^2)

Dalam menilai model, struktural dimulai dengan melihat nilai *R-square* untuk setiap nilai variabel endogen sebagai kekuatan prediksi dari model. nilai R^2 kuadrat (R^2) dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah memiliki pengaruh yang substantif. Nilai *R-square* 0,75, 0,50 dan 0,25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, sedang dan lemah. Hasil dari *PLS R-square* merepresentasikan jumlah varians dari konstruk yang dijelaskan oleh model. Semakin tinggi nilai R^2 berarti semakin baik model prediksi dan model penelitian yang diajukan.

3.9 Uji Hipotesis

Dalam menilai signifikansi pengaruh antar variabel, perlu dilakukan prosedur *bootstrapping*. Prosedur *bootstrap* menggunakan seluruh sampel asli untuk melakukan *resampling* kembali. Beberapa literatur menyarankan *number of bootstrap samples* sebesar 200 – 1000 sudah cukup untuk mengoreksi *standard error estimate PLS*.

3.10 Uji Moderasi

Efek moderasi terjadi ketika variabel moderator berinteraksi dengan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Pada pengujian efek moderasi dengan menggunakan PLS, penilaian signifikan efek moderasi dilihat pada tabel total effect bukan pada tabel koefisien. Karena dalam efek moderasi bukan hanya dilakukan pengujian efek langsung dari variabel independen ke variabel dependen, tetapi juga pengujian hubungan interaksi antara variabel independen dan variabel moderasi terhadap variabel dependen.

Evaluasi model interaksi dilihat dari F-square dengan effect size 0,02; 0,15 dan 0,35 menunjukkan bahwa model lemah, moderate dan kuat. Jika effect size yang dihasilkan nilainya lemah maka tidak akan berpengaruh terhadap efek moderasi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

SAMSAT Merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Terdiri dari 3 Instansi (Data kendaraan – untuk Polda, Pajak Daerah-untuk Pemerintah daerah dan Asuransi – untuk pemilik). Pada awalnya masing-masing instansi ini terpisah sehingga menyulitkan wajib pajak ketika membayar pajak kendaraan, namun sekarang dijadikan satu wadah oleh karenanya dinamakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, hanya saja untuk biaya masing-masing instansi tetap dikelola dan masuk ke masing-masing instansi. Melaksanakan penyelenggaraan pelayanan di bidang pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dalam bentuk-bentuk pelayanan seperti STNKB, TNKB, BPKB, Kartu Induk dan lain sebagainya.

4.2 Teknik Analisis Data Deskriptif

Setelah memperoleh data yang diperlukan dan diolah sesuai dengan teknik analisis data yang ada, maka hasilnya dapat dilihat analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan karakteristik responden penelitian. Pada penelitian ini terdapat 99 kuesioner yang disebarkan kepada 99 orang responden yang akan dikelompokkan dalam karakteristik atau gambaran umum responden atas kriteria-kriteria sebagai berikut:

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner, karakteristik responden yang diteliti dilihat dari jenis kelamin dapat disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	
		Responden	Persentase
1	Laki-Laki	56	56%
2	Perempuan	43	43%
Jumlah		99	99%

Sumber : Data primer yang diolah (2025)

Dari tabel 4.1 dapat dijelaskan bahwa dari 99 responden, laki-laki yaitu sebanyak 56 responden atau 56 % sedangkan untuk jenis kelamin perempuan sebanyak 43 responden atau 43 %. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas jenis kelamin responden pada penelitian ini adalah laki-laki.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, karakteristik responden berdasarkan usia dapat disajikan dalam tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	
		Responden	Persentase
1	<20 tahun	8	8%
2	20-30 tahun	25	25%
3	30-40 Tahun	29	29%
4	40-50 Tahun	19	19%
5	> 50 tahun	18	18%
Jumlah		99	99%

Sumber : Data primer yang diolah (2025)

Dari tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa dari 99 responden, responden berusia <20 tahun sebanyak 8 responden atau 8 %, responden berusia 20-30 tahun sebanyak 25 responden atau 25 %, responden berusia 30-40 tahun sebanyak 29 responden atau 29 %, responden berusia 40-50 tahun sebanyak 19 responden atau 19 % dan responden berusia >50 tahun sebanyak 18 responden atau 18 %. Dapat disimpulkan

bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah berusia 30-40 tahun sebanyak 29 responden atau 29%.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat disajikan dalam tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	
		Responden	Persentase
1	SMA/SMK	45	45%
2	D3	31	31%
3	S1	20	20%
4	S2	3	3%
	Jumlah	99	99%

Sumber : Data primer yang diolah (2025)

Dari tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa dari 99 responden, responden berpendidikan SMA sebanyak 45 responden atau 45 %, responden berpendidikan D3 sebanyak 31 responden atau 31 %, responden berpendidikan S1 sebanyak 20 responden atau 20 % dan responden berpendidikan S2 sebanyak 3 responden atau 3 %. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas Pendidikan terakhir responden pada penelitian ini adalah SMA/SMK dengan jumlah responden yaitu 45 responden atau 45%.

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat disajikan dalam tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	
		Responden	Persentase
1	PNS	21	21%
2	Wiraswasta	5	5%
3	TNI/POLRI	16	16%
4	Pegawai Swasta	15	15%
5	Petani/Nelayan	22	22%
6	Lainnya	20	20%
	Jumlah	99	99%

Sumber : Data primer yang diolah (2025)

Dari tabel 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 99 responden, pekerjaan PNS sebanyak 21 responden atau sekitar 21 %, responden. Responden pekerjaan wiraswasta sebanyak 5 responden atau sekitar 5 %, Responden pekerjaan TNI/POLRI sebanyak 16 responden atau sekitar 16 % dan responden pekerjaan Pegawai Swasta sebanyak 15 responden atau sekitar 15 %. Responden pekerjaan petani/nelayan sebanyak 22 responden atau sekitar 22 % dan responden pekerjaan lainnya sebanyak 20 responden atau sekitar 20 %. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pekerjaan responden pada penelitian ini adalah petani/nelayan dengan jumlah responden 22 atau 22%.

4.3 Hasil Analisis Inferensial (Output PLS)

4.3.1 Uji Model Pengukuran (Outer Model)

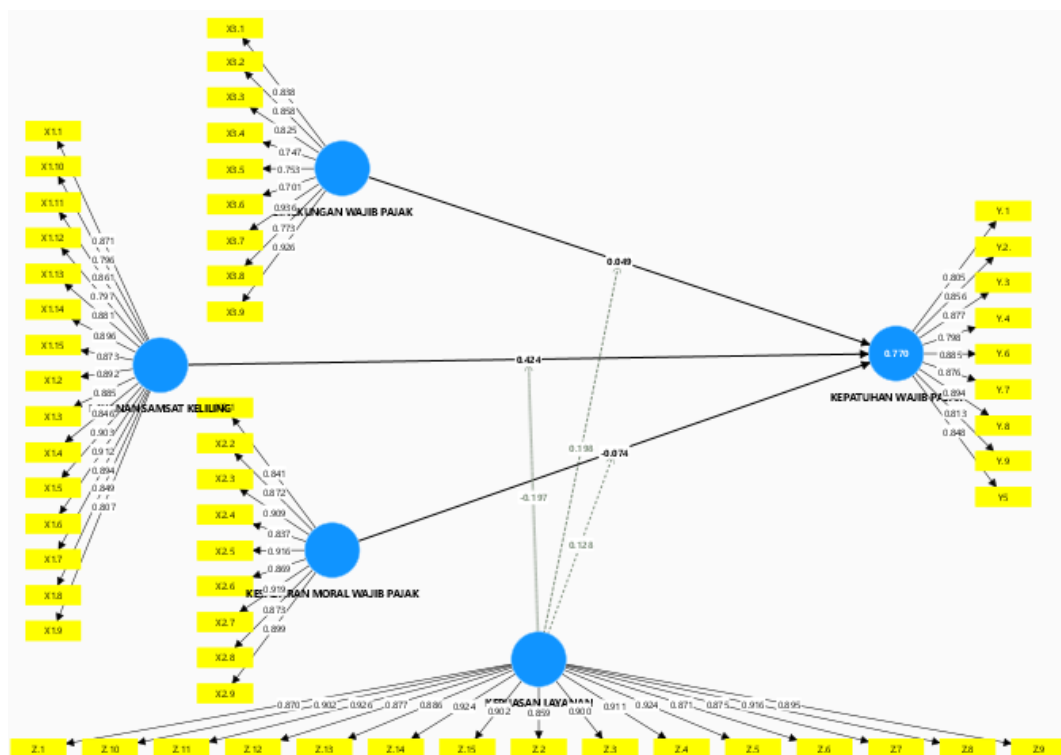
Penganalisan *outer* model dalam Smart PLS ini bertujuan untuk mendefinisikan hubungan setiap indikator penelitian terhadap variabel latennya. Pengukuran *outer* model terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas sebagai berikut :

4.3.1.1 Uji Validitas

4.3.1.1.1 Validitas Konvergen

Pengujian validitas konvergen ini mengacu kepada nilai *outer loading* atau *loading factor* dan juga nilai *average variance extracted* (AVE). Validitas konvergen ini akan dinilai baik jika nilai *outer loading* $> 0,7$ (Sugiyono, 2020).

Hasil pengujian instrument penelitian validitas konvergen sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Hasil Uji Outer Loading

Dari gambar 4.1 di atas dapat dilihat bahwa semua item dikatakan valid atau besar dari 0,7, berikut adalah *cross loading* item indikator :

Tabel 4.5 Outer Loading

	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepuasan Layanan	Kesadaran Moral Wajib Pajak	Layanan Samsat Keliling	Lingkungan Wajib Pajak
X1.1				0,871	
X1.10				0,796	
X1.11				0,861	
X1.12				0,797	
X1.13				0,881	
X1.14				0,896	
X1.15				0,873	
X1.2				0,892	
X1.3				0,885	
X1.4				0,846	
X1.5				0,903	
X1.6				0,912	
X1.7				0,894	
X1.8				0,849	
X1.9				0,807	
X2.1			0,841		
X2.2			0,872		
X2.3			0,909		
X2.4			0,837		
X2.5			0,916		
X2.6			0,869		
X2.7			0,919		
X2.8			0,873		
X2.9			0,899		
X3.1					0,838
X3.2					0,858
X3.3					0,825
X3.4					0,747
X3.5					0,753
X3.6					0,701
X3.7					0,936
X3.8					0,773
X3.9					0,926
Y1	0,805				
Y10	0,856				
Y2	0,877				
Y3	0,798				
Y4	0,885				
Y5	0,876				
Y6	0,894				
Y7	0,813				
Y8	0,848				
Y9		0,870			
Z1		0,902			
Z10		0,926			
Z11		0,877			
Z12		0,886			
Z13		0,924			
Z14		0,902			
Z15		0,859			
Z2		0,900			

	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepuasan Layanan	Kesadaran Moral Wajib Pajak	Layanan Samsat Keliling	Lingkungan Wajib Pajak
Z3		0,911			
Z4		0,924			
Z5		0,871			
Z6		0,875			
Z7		0,875			
Z8		0,916			
Z9		0,895			

Sumber: Data primer yang diolah (2025)

Selanjutnya validitas konvergen juga diuji melalui nilai AVE dengan syarat nilai $AVE > 0,5$. Pada penelitian ini nilai AVE masing-masing variabel bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6 Hasil Average Variant Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted (AVE)
Kepatuhan Wajib Pajak	0.724
Kepuasan Layanan	0.803
Kesadaran Moral Wajib Pajak	0.778
Layanan Samsat Keliling	0.748
Lingkungan Wajib Pajak	0.674

Sumber : Data primer yang diolah (2025)

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai AVE pada masing-masing variabel memiliki nilai yang besar dari 0,5, sehingga penelitian ini sudah memenuhi dua syarat validitas konvergen. Jadi dapat disimpulkan pada penelitian ini sudah mencapai validitas konvergen yang baik.

4.3.1.1.2 Validitas Diskriminan

Pengujian validitas diskriminan ini mengacu kepada nilai akar kuadrat AVE dan *cross loadingnya*. Akar kuadrat AVE pada setiap variabel harus memiliki korelasi yang lebih besar dibandingkan korelasi dengan variabel lainnya. Validitas diskriminan juga akan tercapai jika nilai *cross loading* $> 0,7$ dan ketentuan lainnya yaitu nilai *cross loading* indikator terhadap variabelnya sendiri harus lebih besar

dibandingkan terhadap variabel lainnya. Selanjutnya nilai cross loading pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Cross Loading

	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepuasan Layanan	Kesadaran Moral Wajib Pajak	Layanan Samsat Keliling	Lingkungan Wajib Pajak
X1.1	0,759	0,799	0,770	0,871	0,089
X1.10	0,652	0,673	0,682	0,796	- 0,047
X1.11	0,747	0,771	0,757	0,861	- 0,051
X1.12	0,598	0,803	0,796	0,797	- 0,023
X1.13	0,686	0,763	0,789	0,881	0,048
X1.14	0,716	0,777	0,803	0,896	- 0,047
X1.15	0,679	0,750	0,808	0,873	- 0,031
X1.2	0,721	0,787	0,763	0,892	0,045
X1.3	0,799	0,866	0,772	0,885	0,047
X1.4	0,712	0,810	0,780	0,846	- 0,052
X1.5	0,711	0,775	0,771	0,903	0,026
X1.6	0,732	0,789	0,805	0,912	0,040
X1.7	0,704	0,761	0,786	0,894	- 0,052
X1.8	0,720	0,740	0,762	0,849	- 0,056
X1.9	0,586	0,683	0,676	0,807	0,011
X2.1	0,592	0,679	0,841	0,744	0,038
X2.2	0,581	0,704	0,872	0,760	0,007
X2.3	0,658	0,789	0,909	0,803	- 0,070
X2.4	0,569	0,681	0,837	0,783	- 0,072
X2.5	0,636	0,799	0,916	0,767	- 0,051
X2.6	0,619	0,769	0,869	0,818	0,004
X2.7	0,707	0,802	0,919	0,834	- 0,043
X2.8	0,750	0,782	0,873	0,817	- 0,067
X2.9	0,745	0,812	0,899	- 0,013	0,063
X3.1	0,063	0,003	- 0,017	- 0,036	0,838
X3.2	0,063	0,008	- 0,023	- 0,076	0,858
X3.3	0,054	0,079	- 0,094	- 0,051	0,825
X3.4	0,029	- 0,031	- 0,053	- 0,074	0,747
X3.5	- 0,013	- 0,043	- 0,088	- 0,186	0,753
X3.6	- 0,021	- 0,166	- 0,203	0,047	0,701
X3.7	0,082	0,060	- 0,018	- 0,119	0,936
X3.8	0,087	- 0,060	- 0,115	0,099	0,773
X3.9	0,122	0,105	0,015	0,586	0,926
Y1	0,805	0,667	0,549	0,642	0,058
Y10	0,856	0,662	0,611	0,714	0,083
Y2	0,877	0,732	0,629	0,606	0,221
Y3	0,798	0,703	0,607	0,755	0,082
Y4	0,885	0,667	0,671	0,606	0,186
Y5	0,876	0,689	0,635	0,755	0,083
Y6	0,894	0,667	0,622	0,668	0,760
Y7	0,813	0,689	0,695	0,716	- 0,094
Y8	0,848	0,726	0,664	0,809	0,083
Y9	0,738	0,870	0,735	0,707	0,048
Z1	0,668	0,902	0,787	0,763	0,030

	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepuasan Layanan	Kesadaran Moral Wajib Pajak	Layanan Samsat Keliling	Lingkungan Wajib Pajak
Z10	0,760	0,926	0,770	0,762	0,030
Z11	0,772	0,877	0,729	0,788	- 0,015
Z12	0,755	0,886	0,755	0,814	0,028
Z13	0,804	0,924	0,755	0,822	0,045
Z14	0,731	0,902	0,800	0,843	0,009
Z15	0,700	0,859	0,777	0,812	- 0,016
Z2	0,762	0,900	0,798	0,811	0,058
Z3	0,686	0,911	0,737	0,784	0,040
Z4	0,752	0,924	0,768	0,785	0,010
Z5	0,751	0,871	0,778	0,781	- 0,007
Z6	0,751	0,875	0,751	0,794	0,051
Z7	0,730	0,875	0,773	0,799	0,067
Z8	0,781	0,916	0,822	0,821	0,032
Z9	0,708	0,895	0,798	0,792	0,005

Sumber: *Data primer yang diolah (2025)*

Tabel diatas menunjukkan nilai *cross loading* masing masing item pada penelitian ini. Dapat dilihat bahwasannya nilai *cross loading* hubungan antar item pernyataan yang sama besar dari 0,7. Kemudian diketahui nilai *cross loading* pada hubungan antar item dengan itemnya sendiri lebih besar dibandingkan nilai *cross loading* hubungan antar item dengan item lainnya. Jadi, dapat disimpulkan bahwa validitas diskriminan pada penelitian ini telah tercapai.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur walaupun pengukuran tersebut diulang. Uji reliabilitas dalam PLS dapat diukur dengan menggunakan dua metode yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability* dengan *rule of thumb* nilai *alpha* dan *composite reliability* besar dari 0,7 dan 0,6 masih bisa diterima. Kedua nilai tersebut bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (Rho_A)	Composite Reliability (Rho_C)	Average Variance Extracted (AVE)
Kepatuhan Wajib Pajak	0.952	0.953	0.959	0.724
Kepuasan Layanan	0.982	0.983	0.984	0.803

Kesadaran Moral Wajib Pajak	0.964	0.968	0.969	0.778
Layanan Samsat Keliling	0.976	0.977	0.978	0.748
Lingkungan Wajib Pajak	0.949	0.949	0.949	0.674

Sumber : *Data primer yang diolah (2025)*

Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut, nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* masing-masing variabel penelitian telah melebihi 0,7. Sesuai ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya, maka semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan *reliable*.

4.4 Hasil Analisis Deskriptif

4.4.1 Analisis Deskriptif Variabel Layanan Samsat Keliling

Variabel layanan samsat keliling dinilai dengan tingkat capaian responden (TCR) berfungsi memberikan gambaran bagaimana masing-masing item pernyataan pada variabel tersebut. Maka secara terperinci pendistribusian data layanan samsat keliling dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9 TCR Variabel Layanan Samsat Keliling

No	Item	SS	S	KS	TS	STS	N	Skor Total'	TCR	Keterangan
		5	4	3	2	1				
1	X1.1	50	32	10	5	2	99	420	85%	Baik
2	X1.2	49	32	12	4	2	99	419	85%	Baik
3	X1.3	47	30	14	5	3	99	410	83%	Baik
4	X1.4	50	31	11	5	2	99	419	85%	Baik
5	X1.5	47	36	11	3	2	99	420	85%	Baik
6	X1.6	49	32	12	4	2	99	419	85%	Baik
7	X1.7	47	33	11	5	3	99	413	83%	Baik
8	X1.8	46	36	10	6	1	99	417	84%	Baik
9	X1.9	47	30	14	5	3	99	410	83%	Baik
10	X1.10	47	31	11	5	2	99	404	82%	Baik
11	X1.11	47	36	11	3	2	99	420	85%	Baik
12	X1.12	49	32	12	4	2	99	419	85%	Baik
13	X1.13	47	33	11	5	3	99	413	83%	Baik
14	X1.14	46	36	10	5	2	99	416	84%	Baik

No	Item	SS	S	KS	TS	STS	N	Skor Total'	TCR	Keterangan
		5	4	3	2	1				
15	X1.15	47	33	11	5	3	99	413	83%	Baik
Rata-Rata		48	33	11	5	2	99	415	84%	Baik

Sumber : Data primer yang diolah (2025)

Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata skor layanan samsat keliling sudah baik dalam rentangan skor 1 sampai dengan 5. Dapat diketahui juga nilai tingkat capaian responden (TCR) adalah 84% yang termasuk dalam kategori baik.

Setiap item memperoleh skor total yang berkisaran antara 404 hingga 420 dengan nilai TCR antara 82% hingga 85%. Seluruh item menunjukkan keterangan “baik” yang mengindikasikan bahwa responden menilai positif terhadap layanan yang diberikan oleh samsat keliling.

Item X1.1, X1.5, X1.11 memperoleh skor total tertinggi yaitu 420 dengan TCR 85%, dan item dengan skor terendah adalah X1.10 dengan skor total 404 dan TCR 82%, namun tetap berada dalam kategori baik. Secara keseluruhan, nilai rata-rata TCR sebesar 84% yang tergolong dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum Masyarakat merasa puas terhadap kualitas layanan samsat keliling, baik dari segi kecepatan, kemudahan akses, pelayanan petugas, maupun efektifitas pelayanannya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap layanan samsat keliling dilokasi penelitian sudah berada pada tingkat yang baik dan mampu memenuhi ekpektasi Masyarakat sebagai pengguna layanan.

4.4.2 Analisis Deskriptif Variabel Kesadaran Moral Wajib Pajak

Variabel kesadaran moral wajib pajak dinilai dengan tingkat capaian responden (TCR) berfungsi memberikan gambaran bagaimana masing-masing item pernyataan pada variabel tersebut. Maka secara terperinci pendistribusian data kesadaran moral wajib pajak dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 10 TCR Variabel Kesadaran Moral Wajib Pajak

No	Item	SS	S	KS	TS	STS	N	Skor Total'	TCR	Keterangan
		5	4	3	2	1				
1	X2.1	39	45	14	1	0	99	419	85%	Baik
2	X2.2	53	30	12	3	1	99	428	86%	Baik
3	X2.3	54	30	13	1	1	99	432	87%	Baik
4	X2.4	59	28	10	2	0	99	441	89%	Baik
5	X2.5	49	33	12	4	1	99	422	85%	Baik
6	X2.6	50	36	9	3	1	99	428	86%	Baik
7	X2.7	48	32	14	3	2	99	418	84%	Baik
8	X2.8	46	35	14	3	1	99	419	85%	Baik
9	X2.9	39	43	10	5	2	99	409	83%	Baik
Rata-Rata		49	35	12	3	1	99	424	86%	Baik

Sumber : Data primer yang diolah (2025)

Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata skor kesadaran moral wajib pajak sudah baik dalam rentangan skor 1 sampai dengan 5. Dapat diketahui juga nilai tingkat capaian responden (TCR) adalah 86% yang termasuk dalam kategori baik.

Hasil dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor total tertinggi terdapat pada item X2.4 dengan nilai 441 dan TCR 89%, sementara nilai skor total terendah terdapat pada item X2.9 dengan skor 409 dan TCR 83%. Dengan demikian, keseluruhan item berada dalam kategori baik, yang menunjukkan bahwa secara umum responden memiliki kesadaran moral yang positif terhadap kepatuhan

mambayar pajak. Item- item lainnya seperti X2.2, dan X2.6 juga menunjukkan TCR sebesar 86%, yang mendukung Kesimpulan bahwa mayoritas wajib pajak dalam penelitian ini menilai pentingnya menjalankan kewajiban perpajakan secara bertanggung jawab. Hal ini mencerminkan pemahaman yang baik tentang nilai moral dalam membayar pajak, seperti kejujuran, rasa tanggung jawab, dan kesadaran terhadap peran pajak dalam Pembangunan.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata skor total dari seluruh item adalah 424, dan nilai rata-rata TCR adalah 86%. Hasil ini menunjukkan bahwa Tingkat kesadaran moral wajib pajak tergolong baik berdasarkan persepsi responden. Artinya secara umum Masyarakat sudah memahami pentingnya pajak sebagai kewajiban moral dan sosial, serta menunjukkan perilaku positif dalam kepatuhan pajak.

4.4.3 Analisis Deskriptif Variabel Lingkungan Wajib Pajak

Variabel kesadaran moral wajib pajak dinilai dengan tingkat capaian responden (TCR) berfungsi memberikan gambaran bagaimana masing-masing item pernyataan pada variabel tersebut. Maka secara terperinci pendistribusian data lingkungan wajib pajak dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11 TCR Variabel Lingkungan Wajib Pajak

No	Item	SS	S	KS	TS	STS	N	Skor Total'	TCR	Keterangan
		5	4	3	2	1				
1	X3.1	50	31	11	5	2	99	419	85%	Baik
2	X3.2	47	36	11	3	2	99	420	85%	Baik
3	X3.3	49	32	12	4	2	99	419	85%	Baik
4	X3.4	48	33	10	5	3	99	423	85%	Baik
5	X3.5	46	36	10	5	2	99	416	84%	Baik
6	X3.6	49	38	10	2	0	99	431	87%	Baik

No	Item	SS	S	KS	TS	STS	N	Skor Total'	TCR	Keterangan
		5	4	3	2	1				
7	X3.7	46	36	12	4	1	99	419	85%	Baik
8	X3.8	50	36	9	3	1	99	428	86%	Baik
9	X3.9	51	31	12	4	1	99	424	86%	Baik
Rata-Rata		49	34	11	4	2	99	422	85%	Baik

Sumber : Data primer yang diolah (2025)

Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata skor lingkungan wajib pajak sudah baik dalam rentangan skor 1 sampai dengan 5. Dapat diketahui juga nilai tingkat capaian responden (TCR) adalah 85% yang termasuk dalam kategori baik.

Seluruh item pernyataan memperoleh skor total yang tinggi, dengan rentang antara 416 hingga 431, serta nilai TCR antara 84% hingga 87%. Seluruh item berada dalam kategori baik yang menunjukkan bahwa responden menilai bahwa lingkungan di sekitar mereka cukup mendukung dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Item dengan nilai TCR tertinggi adalah X3.6 dengan skor total nilai 431 dan TCR 87% yang mengindikasikan bahwa aspek yang dibahas pada item tersebut dirasakan paling kuat pengaruhnya oleh responden. Disisi lain, item X3.5 memiliki nilai TCR terendah sebesar 84%, meskipun tetap termasuk dalam kategori baik.

Secara keseluruhan, rata-rata skor total dari seluruh item adalah 422 dan rata-rata TCR yang dicapai adalah 85% yang berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum lingkungan berperan cukup positif dalam mendukung kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban mereka. Lingkungan yang mendorong keterbukaan, kejujuran, dan tanggung jawab terhadap pajak terbukti turut membentuk perilaku patuh Masyarakat dalam membayar pajak.

4.4.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan layanan

Variabel kepuasan layanan dinilai dengan tingkat capaian responden (TCR) berfungsi memberikan gambaran bagaimana masing-masing item pernyataan pada variabel tersebut. Maka secara terperinci pendistribusian data kepuasan layanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 12 TCR Variabel Kepuasan layanan

No	Item	SS	S	KS	TS	STS	N	Skor Total'	TCR	Keterangan
		5	4	3	2	1				
1	Z1	56	30	10	2	1	99	435	88%	Baik
2	Z2	46	36	11	5	1	99	418	84%	Baik
3	Z3	49	33	12	4	1	99	422	85%	Baik
4	Z4	50	36	9	3	1	99	428	86%	Baik
5	Z5	49	33	12	3	2	99	421	85%	Baik
6	Z6	46	35	14	3	1	99	419	85%	Baik
7	Z7	56	29	11	2	1	99	434	88%	Baik
8	Z8	47	33	11	5	3	99	413	83%	Baik
9	Z9	46	36	10	5	2	99	416	84%	Baik
10	Z10	59	28	10	2	0	99	441	89%	Baik
11	Z11	47	36	11	3	2	99	420	85%	Baik
12	Z12	49	32	12	4	2	99	419	85%	Baik
13	Z13	47	33	11	5	3	99	413	83%	Baik
14	Z14	50	33	9	5	2	99	421	85%	Baik
15	Z15	47	33	11	5	3	99	413	83%	Baik
Rata-Rata		50	33	11	4	2	99	422	85%	Baik

Sumber : *Data primer yang diolah (2025)*

Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata skor kepuasan layanan sudah baik dalam rentangan skor 1 sampai dengan 5. Dapat diketahui juga nilai tingkat capaian responden (TCR) adalah 85% yang termasuk dalam kategori Baik.

Diketahui bahwa seluruh item memperoleh nilai TCR dalam kategori baik, yakni antara 83% hingga 89%. Nilai TCR tertinggi diperoleh pada item Z10, yaitu

sebesar 89% dengan skor total 441. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat puas terhadap layanan pada item tersebut, yang memungkinkan berkaitan dengan aspek kecepatan pelayanan atau kejelasan proses. Sementara itu item dengan nilai TCR terendah adalah Z8, Z13, dan Z15 yang masing-masing memperoleh nilai 83%, namun tetap berada dalam kategori baik.

Secara keseluruhan, rata-rata skor total yang dicapai dari seluruh item adalah 422, dan rata-rata TCR sebesar 85%, yang menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap layanan samsat keliling tergolong tinggi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Parasuraman, zeithmal, dan Barry (2023) tentang kualitas layanan, yang menyatakan bahwa kepuasan ditentukan oleh lima dimensi pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Bila seluruh dimensi tersebut terpenuhi, maka Tingkat kepuasan pengguna layanan akan meningkat.

4.4.5 Analisis Deskriptif Variabel Kepatuhan wajib pajak

Variabel kepatuhan wajib pajak dinilai dengan tingkat capaian responden (TCR) berfungsi memberikan gambaran bagaimana masing-masing item pernyataan pada variabel tersebut. Maka secara terperinci pendistribusian data kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.13 TCR Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

No	Item	SS	S	KS	TS	STS	N	Skor Total'	TCR	Keterangan
		5	4	3	2	1				
1	Y1	46	36	10	5	2	99	416	84%	Baik
2	Y2	49	38	10	2	0	99	431	87%	Baik
3	Y3	46	36	12	4	1	99	419	85%	Baik
4	Y4	50	36	9	3	1	99	428	86%	Baik
5	Y5	51	31	12	4	1	99	424	86%	Baik

No	Item	SS	S	KS	TS	STS	N	Skor Total'	TCR	Keterangan
		5	4	3	2	1				
6	Y6	59	28	10	2	0	99	441	89%	Baik
7	Y7	47	36	11	3	2	99	420	85%	Baik
8	Y8	49	32	12	4	2	99	419	85%	Baik
9	Y9	47	33	11	5	3	99	413	83%	Baik
Rata-Rata		49	34	11	4	1	99	423	86%	Baik

Sumber : Data primer yang diolah (2025)

Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata skor kepatuhan wajib pajak sudah baik dalam rentangan skor 1 sampai dengan 5. Dapat diketahui juga nilai tingkat capaian responden (TCR) adalah 86 % yang termasuk dalam kategori baik.

Nilai TCR tertinggi terdapat pada item Y9 dengan skor total 441 dan TCR 89%, yang menunjukkan bahwa aspek yang diukur dalam pernyataan tersebut dipandang sangat sesuai dan dijalankan oleh responden dengan baik. Sebaliknya, nilai TCR terendah adalah 83%, yang diperoleh pada item Y9 dengan skor total 413 namun tetap dalam kategori baik.

Nilai rata-rata skor total yang dicapai seluruh item adalah 423, dengan rata-rata TCR 86% yang menandakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan berada dalam kategori baik. Hal ini mencerminkan bahwa mayoritas wajib pajak yang menjadi responden dalam penelitian ini telah menjalankan kewajibannya secara patuh.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Depos, 2022) yang menyatakan bahwa kaptuhan pajak dapat didefinisikan sebagai kemampuan dan kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sebagaimana diatur dalam undang-undang perpajakan. Dengan demikian dapat disimpulkan

secara umum, wajib pajak dalam penelitian ini memiliki Tingkat kepatuhan yang baik. Hal ini menjadi indikasi bahwa upaya pemerintah melalui pelayanan samsat keliling, penyuluhan pajak, serta system administrasi yang semakin mudah diakses telah memberikan kontribusi positif dalam mendorong perilaku patuh masyarakat.

4.5 Uji Model Struktural (Inner Model)

Penganalisisan inner model dalam Smart PLS ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antar variabel penelitian. Inner model bisa dilihat dari nilai *R Square*, nilai *path coefficient*, dan nilai *t-statistiknya* dengan penjelasan sebagai berikut:

4.5.1 R Square

Nilai *R Square* pada PLS akan menggambarkan seberapa besar variabel dependen mampu dijelaskan ataupun dipengaruhi oleh variabel independennya. Untuk diketahui nilai *R Square* hanya bisa dilihat dari variabel dependen saja. Berikut hasil penghitungan *R Square* pada variabel dependen penelitian ini:

Tabel 4.14 R Square

	R Square	Adjusted R Square
Kepatuhan Wajib Pajak	0,770	0,752

Sumber : Data primer yang diolah (2025)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh angka R^2 (*R Square*) sebesar 0.84 atau 84 %, hal ini menunjukkan bahwa persentase kontribusi dari variabel independen terhadap kepuasan layanan (Z) sebesar 0.84 atau 84 %. Sedangkan sisanya sebesar 0,16 atau 16 % dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Sedangkan variabel kepatuhan wajib pajak (Y) diperoleh angka R^2 (*R Square*) sebesar 0.76 atau 76 %, hal ini menunjukkan bahwa persentase kontribusi dari variabel independen terhadap

kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0.76 atau 76 %. Sedangkan sisanya sebesar 0,24 atau 24 % dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian seperti layanan samsat keliling, *locus of control*, *self efficacy*, pengalaman, pelatihan, rekrutmen dan beberapa faktor lainnya yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

4.5.2 Uji hipotesis dan Moderasi

Path coefficient atau nilai *original sample* akan muncul dalam bentuk positif atau negatif yang menggambarkan apakah hubungan antar variabel tersebut arahnya positif atau negative. Nilai *path coefficient* berada pada rentang -1 hingga +1, jika nilai tersebut mendekati +1 maka hubungan antara variabel tersebut semakin kuat (positif) dan begitu juga sebaliknya. Nilai *original sample* pada penelitian ini bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15 Path Coefficient atau Original Sample

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Layanan Samsat Keliling -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.424	0.419	0.121	3.511	0.000
Kesadaran Moral Wajib Pajak-> Kepatuhan Wajib Pajak	-0.074	-0.068	0.148	0.500	0.617
Lingkungan Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	-0.074	0.051	0.093	0.533	0.594
Kepuasan Layanan x Layanan Samsat Keliling -> Kepatuhan Wajib Pajak	-0.197	-0.206	0.225	0.874	0.382
Kepuasan Layanan x Lingkungan Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.198	0.179	0.136	1.452	0.147
Kepuasan Layanan x Kesadaran Moral Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.128	0.141	0.224	0.573	0.567

Sumber: *Data primer yang diolah (2025)*

Berdasarkan tabel di atas, nilai sampel asli atau *original sample* menunjukkan nilai yang positif. Hal ini berarti semua pengaruh antar variabel pada penelitian ini menunjukkan pengaruh yang positif. Berdasarkan nilai *t-statistiknya*,

pengaruh langsung telah menunjukkan nilai *t-statistik* yang lebih dari 1,96. Nilai yang lebih dari 1,96 berarti hipotesis tersebut diterima. Pada penelitian ini, pengaruh langsung terdapat dari tiga hipotesis dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Pengujian Hipotesis 1 : Layanan samsat keliling memiliki efek positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak.

Dari tabel 4.14 diatas dapat dilihat nilai *orginal sample* sebesar 0.424 dengan nilai *t-statistik* lebih besar dari 3.511 atau ($3.511 > t\text{-tabel } 1,96$) dengan nilai *p value* lebih kecil dari dari *alpha* ($0,000 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 ditolak H_a diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan samsat keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengujian Hipotesis 2 : Kesadaran moral wajib pajak memiliki efek positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak.

Dari tabel 4.14 diatas dapat dilihat nilai *orginal sample* sebesar -0.074 dengan nilai *t-statistik* lebih besar dari 0.500 atau ($0.500 > t\text{-tabel } 1,96$) dengan nilai *p value* lebih besar dari dari *alpha* ($0.617 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 diterima H_a ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran moral wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengujian Hipotesis 3 : Lingkungan wajib pajak memiliki efek positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak.

Dari tabel 4.14 diatas dapat dilihat nilai *orginal sample* sebesar 0.049 dengan nilai *t-statistik* lebih besar dari 0.533 atau ($0.533 > t\text{-tabel } 1,96$) dengan nilai *p value* lebih besar dari dari *alpha* ($0,594 > 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 diterima H_a ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan wajib

pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Pengujian Hipotesis 4 : Layanan Samsat Keliling Memiliki Efek Positif Dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Layanan Sebagai Variabel Moderasi.

Dari tabel 4.14 diatas dapat dilihat nilai *original sample* sebesar -0.197 dengan nilai *t-statistik* lebih besar dari 0.874 atau ($0.874 < t\text{-tabel } 1,96$) dengan nilai *p value* lebih kecil dari dari *alpha* ($0,382 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 diterima H_a ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan samsat keliling tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi.

5. Pengujian Hipotesis 5 : Kesadaran Moral Wajib Pajak Memiliki Efek Positif Dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Layanan Sebagai Variabel Moderasi.

Dari tabel 4.14 diatas dapat dilihat nilai *original sample* sebesar 0.128 dengan nilai *t-statistik* lebih besar dari 0.573 atau ($0.573 > t\text{-tabel } 1,96$) dengan nilai *p value* lebih besar dari dari *alpha* ($0.567 > 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 diterima H_a ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran moral wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi.

6. Pengujian Hipotesis 6 : Lingkungan Wajib Pajak Memiliki Efek Positif Dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Layanan Sebagai Variabel Moderasi.

Dari tabel 4.14 diatas dapat dilihat nilai *original sample* sebesar 0.1998 dengan

nilai *t-statistik* lebih besar dari 1.452 atau ($1.452 > t\text{-tabel } 1,96$) dengan nilai *p value* lebih besar dari *alpha* ($0,147 > 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 diterima H_a ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi.

4.6 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat mengimplementasikan hal-hal sebagai berikut :

4.6.1 Pengaruh Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel 4.14 diatas dapat dilihat nilai *orginal sample* sebesar 0.424 dengan nilai *t-statistik* lebih besar dari 3.511 atau ($3.511 > t\text{-tabel } 1,96$) dengan nilai *p value* lebih kecil dari *alpha* ($0,000 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 ditolak H_a diterima. Artinya hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan samsat keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis pertama diterima. Semakin tinggi tingkat pelayanan samsat keliling maka kepatuhan wajib pajak meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Asamawati et al., 2022) Pelayanan merupakan usaha pemberian bantuan pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang lain dapat mengatasi masalahnya sendiri.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh (Lestari et al., 2022) Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks

kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa kepatuhan yang memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana, 2021), (Susanti & Ery Setiawan, 2021), (Prayoga & Yasa, 2022), (Mursalin, 2021), (Ningsih et al., 2023) Membuktikan bahwa layanan samsat keliling berpengaruh positif dan signifikan baik maupun secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.6.2 Pengaruh Kesadaran Moral Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel 4.14 diatas dapat dilihat nilai *orginal sample* sebesar -0.074 dengan nilai *t-statistik* lebih besar dari 0.500 atau ($0.500 > t\text{-tabel } 1,96$) dengan nilai *p value* lebih besar dari dari *alpha* ($0.617 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 diterima H_a ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran moral wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis kedua ditolak, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lestari et al., 2021) Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa kepatuhan yang mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakan.

Pajak sendiri merupakan cara seseorang wajib pajak untuk mematuhi kepatuhan wajib pajak secara sukarela. Moral merupakan motivasi intriksi untuk membayar pajak yang timbul dari kewajiban, moral untuk membayar pajak atau

kepercayaan dalam memberikan kontribusi dari masyarakat dengan Moral membayar pajak (Ilman, 2023).

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (sriniyati 2022) moral pajak sebagai kesediaan untuk mematuhi kewajiban pajak. Moral pajak meliputi prinsip, norma, dan nilai yang dipegang oleh individu dalam menyadari kewajiban perpajakan mereka.

Berdasarkan pendapat (Ningsih et al., 2023) kepatuhan wajib pajak dapat dimulai dengan tumbuhnya niat khusus wajib pajak untuk perpajakan dikenal dan kewajiban perpajakan yang melekat erat pada jiwa pajak. Serta merupakan proses dimana seseorang wajib pajak mempertimbangkan tentang perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Mursalin, 2021) kepatuhan wajib pajak adalah kewajiban moral yang harus ditunaikan oleh setiap wajib pajak dan menyangkut kesadaran pajak, alokasi atau distribusi dari penerima pajak. Serta kepatuhan pajak yang juga merupakan salah satu wajib di taati masyarakat untuk membayar pajak.

Hasil yang dilakukan oleh (Ilman, 2020), (Sriniyati, 2022), (Ningsih et al., 2023), (Mursalin, 2021), (Susanti & Ery Setiawan, 2021) membuktikan bahwa kesadaran moral wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan baik maupun secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.6.3 Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel 4.14 diatas dapat dilihat nilai *orginal sample* sebesar 0.049 dengan nilai *t-statistik* lebih besar dari 0.533 atau ($0.533 > t\text{-tabel } 1,96$) dengan

nilai *p value* lebih besar dari dari *alpha* ($0,594 > 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 diterima H_a ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis ketiga ditolak, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Sundari, 2023) lingkungan adalah faktor eksternal yang berada diluar diri wajib pajak yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Maka dapat disimpulkan bahwa faktor lingkungan wajib pajak yang mempengaruhinya adalah kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Sebagaimana dijelaskan oleh (Lestari et al., 2021) kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa kepatuhan yang membutuhkan peraturan hukum pajak yang berlaku baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Prayoga & Yasa, 2022), (Noviantari Putri & Setiawan, 2022), (Ningsih et al., 2023), (Nasution & Febbrian, 2020), (Mursalin, 2021) membuktikan bahwa lingkungan wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan baik maupun simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.6.4 Pengaruh Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Layanan Sebagai Variabel Moderasi

Dari tabel 4.14 diatas dapat dilihat nilai *orginal sample* sebesar -0.197 dengan nilait *t-statistik* lebih besar dari 0.874 atau ($0.874 < t\text{-tabel } 1,96$) dengan nilai *p value* lebih kecil dari dari *alpha* ($0,382 > 0,05$) maka dapat diperoleh H_0

diterima H_a ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan samsat keliling tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi. Interaksi dari variabel moderasi tidak dapat memperkuat maupun memperlemah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan layanan tidak mampu memoderasi pengaruh layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis keempat ditolak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Asmawati et al, 2022) layanan samsat keliling adalah pelayanan pengesahan STNK 1 (satu) tahunan, pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pelayanan sumbangan wajib pajak dan kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) yang dilaksanakan sistem jemput bola dengan menggunakan kendaraan roda 4 (empat) atau lebih yang bertujuan mendekatkan pelayanan samsat ke lokasi-lokasi.

Kepatuhan wajib pajak adalah kewajiban moral yang harus ditunaikan oleh setiap wajib pajak dan menyangkut kesadaran pajak, alokasi atau distribusi dan penerimaan pajak. Serta kepatuhan pajak juga merupakan salah satu yang wajib ditaati masyarakat untuk membayar pajak (Mursalin, 2022).

Sebagaimana dijelaskan oleh (Lestari et al., 2021) kepuasan layanan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara pengalaman yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki sebelum menerima layanan. Dengan kata lain, kepuasan layanan merupakan evaluasi pelanggan terhadap kinerja layanan yang mereka terima.

4.6.5 Pengaruh Kesadaran Moral Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Layanan Sebagai Variabel Moderasi

Dari tabel 4.14 diatas dapat dilihat nilai *original sample* sebesar 0.128 dengan nilai *t-statistik* lebih besar dari 0.573 atau ($0.573 > t\text{-tabel } 1,96$) dengan nilai *p value* lebih besar dari *alpha* ($0.567 > 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 diterima H_a ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran moral wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi. Interaksi dari variabel moderasi tidak dapat memperkuat maupun memperlemah pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan layanan tidak mampu memoderasi pengaruh kesadaran moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, Sehingga hipotesis kelima ditolak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ilma., 2021) moral pajak sendiri merupakan cara seseorang wajib pajak untuk memenuhi kebutuhan secara sukarela. Moral merupakan motivasi intriksi untuk membayar pajak yang timbul dari kewajiban, moral untuk membayar pajak atau kepercayaan dalam memberikan kontribusi dari masyarakat dengan membayar pajak.

Berdasarkan pendapat (Lestari et al., 2021) kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa kepatuhan yang memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Siemena et al., 2023) kepuasan layanan adalah evaluasi menyeluruh terhadap layanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan mereka sebelum menerima layanan tersebut, kepuasan muncul jika pelayanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

4.6.6 Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Layanan Sebagai Variabel Moderasi

Dari tabel 4.14 diatas dapat dilihat nilai *orginal sample* sebesar 0.1998 dengan nilai *t-statistik* lebih besar dari 1.452 atau ($1.452 > t\text{-tabel } 1,96$) dengan nilai *p value* lebih besar dari *alpha* ($0,147 > 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 diterima H_a ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi. Interaksi dari variabel moderasi tidak dapat memperkuat maupun memperlemah variabel independen terhadap variabel dependen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan layanan tidak mampu memoderasi pengaruh lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis keenam ditolak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sundari, 2023) yang menyatakan bahwa lingkungan adalah faktor eksternal yang berada diluar diri wajib pajak yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor lingkungan wajib pajak yang memenuhinya adalah kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

(Lestari et al., 2022) kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa kepatuhan yang mementingkan peraturan hukum pajak yang berlaku baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakan.

Sejalan dengan pandangan (Putri, 2022) kepuasan layanan adalah hasil dari proses evaluasi dimana konsumen membandingkan apa yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima. Jika hasil nyata setara atau lebih baik harapan, konsumen akan merasa puas.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh layanan samsat keliling, kesadaran moral wajib pajak dan lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi di kantor samsat Mukomuko, maka kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Mukomuko.
2. Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan kesadaran moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Mukomuko.
3. Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Mukomuko.
4. Layanan samsat keliling tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi.
5. Keasadaran moral wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi.
6. Lingkungan wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan layanan sebagai variabel moderasi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran untuk penelitian selanjutnya dan pihak yang terkait lainnya sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan bisa menambah variabel-variabel lain selain yang digunakan dalam penelitian ini, seperti sanksi administrasi, tingkat pendapatan, sistem samsat drive, program samsat. Periode dan objek penelitian ini diharapkan dapat diperluas sehingga dapat mendapatkan hasil yang lebih bagus, serta populasi dan sampel yang digunakan hendaknya bisa lebih banyak lagi.

2. Bagi kantor Samsat Mukomuko

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi, masukan dan evaluasi bagi pihak Samsat Mukomuko agar lebih giat lagi dalam menerapkan upaya-upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, meningkatkan kualitas dan frekuensi layanan samsat keliling seperti memperluas jangkauan wilayah pelayanan, penambahan titik lokasi layanan, serta memastikan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung, serta membangun dan meningkatkan kesadaran moral wajib pajak dengan melakukan sosialisasi pentingnya membayar pajak kepada masyarakat, kemudian membangun lingkungan sosial yang mendukung kepatuhan wajib pajak, meningkatkan kepuasan layanan, dan pengembangan inovasi berbasis teknologi pada kantor Samsat Mukomuko untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan sehingga masyarakat patuh dan taat dalam melakukan pembayaran pajak.

3. Bagi Wajib Pajak

Dari hasil penelitian diharapkan wajib pajak menumbuhkan kesadaran dalam diri sendiri tentang pentingnya membayar pajak dan lebih meningkatkan pengetahuannya lagi mengenai perpajakan agar termotivasi melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak, sehingga bisa menjadi wajib pajak yang taat dan patuh dalam membayar pajak, serta meningkatkan kesadaran tanggung jawab moral dalam membayar pajak, memanfaatkan layanan samsat keliling secara optimal, menjaga lingkungan sosial yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan memanfaatkan teknologi informasi yang disediakan, wajib pajak disarankan untuk mengikuti perkembangan layanan berbasis teknologi seperti cek pajak online, informasi samsat keliling, atau sistem antrean digital agar proses pembayaran menjadi lebih praktis.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi A S, 2023, Pengaruh Pemutihan Pajak, Samsat Keliling, E-Samsat, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bangkalan, 4(1), Pp. 88–100.
- Maulana, M.D. And Septiani, D. (2022) ‘Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor’, *Jurnal Akuntansi*, 14(2), Pp. 231–246.
- Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana, N.L.G.M.D. (2021) ‘Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar’, *Jurnal Kharisma*, 3(1), Pp. 128–139.
- Nihlah, S. *Et Al.* (2024) ‘Kepatuhan Wajib Pajak Ditinjau Dari Kesadaran Wajib Pajak, Layanan Samsat, Dan Pemutihan’, *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 8(1), Pp. 90–100. Available At:
<https://doi.org/10.25139/Jaap.V8i1.8060>.
- Yulianto, A.E. And Rahayu, Y. (2022) ‘Pengaruh Pemutihan Pajak Dan Samsat Online Pada Kepatuhan Wajib Pajak’, *Implementasi Manajemen & Kewirausahaan*, 2(1), Pp. 50–69. Available At:
<https://doi.org/10.38156/Imka.V2i1.110>.
- Yusmanila, S. (2024). *Pengaruh Layanan Samsat Keliling, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Moral Wajib Pajak, Dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi Di Kota Solok Provinsi Sumatera Barat* (Doctoral Dissertation, Universitas Putra Indonesia Yptk Padang).
- Eva, M. V. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Badung* (Doctoral Dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).
- Abdi, A. S., & Faisol, I. A. (2023). Pengaruh Pemutihan Pajak, Samsat Keliling, E-Samsat, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bangkalan. *Neo-Bis*, 12(1), 91–108.
- Harfiani, H., Mursalim, M., & Tjan, J. S. (2023). Pengaruh Akses Pajak, Kewajiban Moral, Love Of Money Dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Pangkep. *Journal Of Accounting And Finance (Jaf)*, 4(1), 135-149.

Eko Yulianto, A., & Rahayu, Y. (2022). Pengaruh Pemutihan Pajak Dan Samsat Online Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Implementasi Manajemen & Kewirausahaan*, 2(1), 50-69.

Suprayanti, N. L. N. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Denpasar Dengan Tingkat Pendapatan Sebagai Variabel Moderasi* (Doctoral Dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).

Natasya, E., & Andhaniwati, E. (2024). Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 1128-1139.

Septiani, M., Julia, J., & Rudianto, N. A. R. (2025). Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Layanan Samsat Keliling Di Kota Pangkalpinang. *Jurnal Revenue: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 5(2), 1764-1775. Sulaeman, C., & Mulyadi, D. (2024). The Effect Of Service Quality, Digitalization And Socialization On Motor Vehicle Taxpayer Compliance: Case Study At Samsat Karawang. *Journal La Sociale*, 5(4), 988-997.

Kurniawan, M., Mahrinasari, M. S., & Bangsawan, S. (2023). Tax Payment Compliance Behavior Of The Motor Vehicle: The Moderating Role Of Tax Amnesty And Patriotism. *Cuadernos De Economía*, 46(130), 191-206.

Ihdini, M. H., & Sari, I. R. (2023). The Effect Of Tax Socialization, Taxpayer Awareness And Implementation Of E-Samsat On Taxpayer Compliance Motor Vehicle: Taxes Socialization; Taxpayer Awareness; Application Of E Samsat; Motorized Vehicles Taxpayer Compliance.

Pradana, A. A. G. W. A., Kawisana, P. G. W. P., & Indriyani, N. M. V. (2023). Factors Affecting Motor Vehicle Taxpayer Compliance. *Journal Of Entrepreneurial And Business Diversity*, 1(3), 129-134.

Marchaeni, N. K. F. D., & Utomo, R. B. The Influence Of Tax Socialization, Tax Knowledge, And Taxpayer Awareness On Individual Taxpayer Compliance In Guwosari Village. In *International Students Conference On Multiple Intelligences* (P. 163).

Coven, R. (2024). Analysis Of Service Quality Dimensionscompetitive Advantage At The Samsat Office Of Palangka Raya City. *International Journal On Social Science, Economics And Art*, 14(1), 45-53.

LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian

“PENGARUH LAYANAN SAMSAT KELILING, KESADARAN MORAL WAJIB PAJAK DAN LINGKUNGAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN KEPUASAN LAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI KANTOR SAMSAT MUKOMUKO”

SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER PENELITIAN

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Di

Tempat

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Akuntansi Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.

Nama : Ani Yunita

No.Bp : 21101155110148

Bermaksud untuk memohon bantuan kepada Bapak/Ibu mengisi kuesioner berikut ini yang akan digunakan sebagai data dalam proses penyusunan skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Layanan Samsat Keliling, Kesadaran Moral Wajib Pajak , dan Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepuasan Layanan sebagai Variabel Moderasi di Kantor Samsat Mukomuko.”**

Demikian saya mohon Kerjasama Bapak/Ibu responden dalam memberikan/mengisi kuisisioner dan informasi responden yang terlampir berikut ini. Informasi responden yang diberikan akan tetap terjaga kerahasiaannya. Atas kerjasama yang Bapak/Ibu responden baik dalam waktu dan bantuan saya ucapkan Terimakasih.

Hormat Saya

Ani Yunita

Petunjuk Pengisian

Pilihlah dengan memberikan tanda (✓) pada kolom yang telah disediakan.

Bagian 1

Identitas Responden

Nama :

1. Jenis Kelamin : ☐ Pria

☐ Wanita

2. Usia : ☐ <20 Tahun ☐ 40-50 Tahun

☐ 20-30 Tahun ☐ >50 Tahun

☐ 30-40 Tahun

3. Pendidikan Terakhir : ☐ SMA/SMK ☐ S1

☐ D3 ☐ S2

4. Pekerjaan : ☐ Pegawai Negeri Sipil ☐ Pegawai Swasta

☐ Wiraswasta ☐ Petani/Nelayan

☐ Aparatur TNI/POLRI ☐ Lainnya

5. Apakah anda memiliki kendaraan?

☐ Mobil

☐ Motor

Bagian 2

Berilah tanggapan Bapak/Ibuk/I atas pertanyaan berikut dengan memberikan tanda

(✓) pada jawaban yang menurut anda sesuai dengan skala pengukuran:

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

1. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No	pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
Indikator 1: Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak badan.						
1.	Saya selalu mengisi formulir pendaftaran penerbitan BPKB baru dengan benar.					
2.	Saya selalu menyiapkan dokumen pendaftaran yang diperlukan untuk penerbitan BPKB.					
3.	Saya merasa kantor pajak sering mengalami antrean kerana tingginya jumlah pendaftaran wajib pajak badan.					
Indikator 2: Melaporkan pajak dengan benar dan tepat waktu.						

4.	Saya melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan tepat waktu.					
5.	Saya selalu ingat jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor.					
6.	Saya memahami batas waktu pelaporan pajak dan mematuhiya dengan baik.					
Indikator 3: Keuntungan <i>self assessment system</i>.						
7.	Pelaporan pajak dengan menggunakan <i>self assessment system</i> sangat efektif.					
8.	<i>Self assessment system</i> memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutang.					
9.	<i>Self assesment system</i> mempercepat proses pelaporan dan pembayaran pajak.					

2. Layanan Samsat Keliling (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
Indikator 1: <i>Tangibles</i>.						
1.	Tersedia ruang tunggu yang nyaman.					
2.	Letak/lokasi samsat yang strategis.					
3.	Peralatan yang digunakan oleh petugas pajak terlihat modern dan berfungsi dengan baik.					
Indikator 2: <i>Reliability</i>.						
4.	Petugas pajak mampu menyelesaikan masalah dengan cepat.					
5.	Pelaksanaan jam kerja tepat dilakukan tepat waktu.					
6.	Petugas pajak memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya.					
Indikator 3: <i>Responsiveness</i>.						
7.	Petugas pajak melayani dengan cepat.					
8.	Petugas pajak selalu siap membantu wajib pajak.					
9.	Petugas pajak memberikan informasi yang dibutuhkan dengan jelas.					
Indikator 4: <i>Assurance</i>.						

10.	Petugas pajak mampu melakukan komunikasi yang efektif.					
11.	Petugas pajak terampil dalam memberikan pelayanan.					
12.	Petugas pajak bersikap sopan dan menghormati wajib pajak.					
Indikator 5: <i>Empathy</i>.						
13.	Petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor.					
14.	Petugas pajak memberikan kemudahan dalam pelayanan.					
15.	Petugas pajak memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh kepedulian.					

3. Kesadaran Moral Wajib Pajak (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
Indikator 1: Kurangnya kesadaran moral wajib pajak.						
1.	Kewajiban moral sangat penting guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.					

2.	Kewajiban moral yang sebenarnya itu berasal dari dalam diri wajib pajak itu sendiri.					
3.	Membayar pajak bukanlah kewajiban moral, melainkan hanya kewajiban hukum.					
Indikator 2: Kurangnya kesadaran moral masyarakat menjadi wajib pajak yang patuh.						
4.	Saya mengetahui bahwa membayar pajak Kendaraan bermotor (PKB) wajib pajak dilakukan oleh masyarakat untuk kepentingan daerah.					
5.	Saya memahami membayar pajak Kendaraan bermotor (PKB) merupakan bentuk Partisipasi dalam meningkatkan pembangunan daerah untuk masyarakat.					
6.	Saya melihat banyak orang di lingkungan saya tidak memiliki rasa tanggung jawab dalam memenuhi kewajiban perpajakan.					
Indikator 3: Dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela.						

4.	Lingkungan sekitar saya mendorong saya membayar pajak dengan jumlah yang sebenarnya tanpa mengurangi beban pajak.					
5.	Masyarakat sekitar saya melaporkan pajak setelah selesai dalam menghitung kewajiban perpajakannya dengan benar tanpa ada di kurangi.					
6.	Lingkungan tempat saya tinggal memberikan contoh perilaku pelaporan pajak yang transparan.					
Indikator 3: Lingkungan juga berpengaruh penting dalam pemungutan pajak.						
7.	Lingkungan sekitar saya (keluarga, teman dan masyarakat) mendorong saya membayar pajak tepat waktu.					
8.	Keluarga saya sering menanyakan atau mengingatkan saya mengenai kewajiban saya membayar pajak.					
9.	Lingkungan tempat saya tinggal mendukung pelaksanaan pemungutan pajak secara tertib.					

5. Kepuasan Layanan (Z)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
Indikator 1: Kesesuaian harapan dan realibilitas.						
1.	Petugas kantor pajak harus membuat jadwal dan waktu yang jelas untuk masrakat dalam membayar pajak.					
2.	Masalah yang saya hadapi dianggapi dengan baik sesuai jadwal pelayanan.					
3.	Pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak.					
Indikator 2: Kualitas Layanan.						
4.	Keluhan ditanggapi secara serius dan segera ditanggapi oleh petugas pelayanan.					
5.	Petugas mampu memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran pajak.					

6.	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.					
Indikator 3: Kecepatan dan ketepatan Layanan						
7.	Petugas Layanan Samsat keliling terampil dalam melayani setiap wajib pajak.					
8.	Petugas Samsat keliling memberikan layanan sesuai aturan yang telah ditetapkan.					
9.	Petugas memberikan pelayanan dalam waktu yang cepat tanpa menunda-nunda.					
Indikator 4: Kemudahan Akses						
10.	Pembayaran pajak menggunakan samsat keliling mudah dilakukan.					

11.	Kualitas pelayanan yang baik membuat saya semakin berminat untuk menggunakan Samsat keliling dalam melakukan pembayaran pajak.					
12.	Jam operasional layanan Samsat keliling sesuai dengan waktu yang saya butuhkan.					
Indikator 5: Tingkat pengaduan dan penyelesaian.						
13.	Dengan adanya bimbingan dan penyuluhan oleh petugas pajak yang tepat dan cepat membuat saya puas.					
14.	Petugas pajak melayani saya dengan cepat tanpa menunda-nunda proses.					
15.	Petugas merespons pengaduan dengan cepat dan serius.					

NO	Y.1	Y.2.	Y.3	Y.4	Y5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9
35	3	3	2	3	4	4	2	3	3
36	5	5	4	4	5	4	5	4	5
37	5	4	3	4	3	3	4	5	5
38	5	4	4	4	4	3	4	4	4
39	5	5	5	2	1	5	5	5	5
40	5	5	4	1	3	4	2	3	3
41	5	3	4	4	4	4	3	4	4
42	5	2	2	4	4	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	5	4	4	5	4	5	5	4	5
46	4	4	4	5	5	4	4	4	5
47	4	5	4	2	4	4	3	4	4
48	4	4	3	4	4	4	4	4	5
49	4	4	4	3	3	4	4	3	4
50	4	4	3	4	4	4	5	5	5
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52	5	4	4	5	4	4	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	4	4	5	5	4	4	5	4
55	5	5	5	3	5	5	5	5	4
56	2	2	2	2	2	2	2	2	2
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	5	4	4	3	4	3	5	4	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	5	5	4	4	4	4	4	5
61	5	5	5	2	4	5	5	5	5
62	4	3	3	4	3	4	4	3	4
63	4	5	5	5	4	5	5	5	4
64	4	3	3	4	4	3	4	4	4
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	5	4	5	5	5	5	5	5
68	5	4	4	5	5	4	4	4	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	4	5	5	5	5	5	5
71	5	5	4	4	5	4	3	4	4
72	2	4	4	3	2	4	5	3	5

[illegible]

2. Layanan Samsat Keliling (X1)

[illegible]

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15
8	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5
12	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
22	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	4	3	1	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
30	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4
36	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
37	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
38	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
39	3	4	5	1	2	3	4	5	5	4	3	2	2	3	4
40	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
41	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5
42	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
45	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4

[illegible]

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15
84	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
85	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
86	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
88	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
89	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
97	1	1	2	2	2	2	2	3	4	4	5	4	2	2	2
98	2	1	2	3	3	2	4	5	1	4	5	1	3	2	4
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

3. Kesadaran Moral Wajib Pajak (X2)

NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9
1	5	5	4	4	3	5	4	4	4
2	5	5	4	5	5	5	4	3	4
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	1	4	3	4	3	3	1	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	3	4	5	4	5	3	4	5
12	5	5	4	4	4	4	5	4	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	2	2	3	3	3	3	3	3	3
16	4	3	4	1	4	4	4	4	4
17	4	5	5	5	5	5	5	5	5

NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	5	5	4	5	4	4	4	5
23	5	5	4	4	4	4	4	4	4
24	5	4	3	3	3	4	4	4	4
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	4	2	1	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	5	4	4	4	4
29	5	2	4	4	3	4	3	4	4
30	5	5	4	5	5	4	4	4	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	2	4	4	4	4	5	4	4	3
36	4	4	4	4	4	4	5	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	3	2	1	1	2	3	4
40	3	5	5	5	5	5	5	4	5
41	3	4	3	4	4	4	4	4	3
42	4	4	4	3	3	3	3	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2
45	4	5	4	5	5	5	4	5	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	2	2	3	4	2	4	3	4	4
48	4	3	4	4	4	3	5	5	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	3	4	5	5	4	4	4	4
51	2	2	2	2	2	2	2	2	2
52	5	4	4	5	4	5	4	5	4
53	1	3	3	1	2	5	3	5	4
54	4	3	4	4	4	4	4	5	4
55	5	4	3	5	5	5	5	5	5

NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9
56	3	2	2	2	2	2	3	2	2
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	5	3	3	4	4	3	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	4	5	3	3	4	4	5	3
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	5	5	5	5	5	4	5	5
64	3	3	3	4	4	3	4	4	4
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	5	5	5	5	4	4	5	4
72	3	3	4	4	3	3	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	3	3	4	5	4	4	4	4	3
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4
78	2	2	3	3	3	3	2	2	3
79	3	2	2	3	3	2	4	4	4
80	4	3	4	3	4	3	4	3	4
81	4	4	4	5	4	5	4	4	4
82	4	4	5	5	5	4	5	5	5
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	5	5	4	5	5	5	5	5
85	3	3	4	3	3	4	4	4	4
86	3	4	4	3	4	5	5	5	4
87	5	4	4	5	4	3	4	5	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	2	2	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	1	2	2	2	2	2	2	2	2

[illegible]

4. Lingkungan Wajib Pajak (X3)

[illegible]

NO	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9
29	4	3	3	4	4	4	3	3	3
30	5	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	4	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	4	4	5	1	2	3	2	3
34	4	4	5	5	5	4	4	4	4
35	5	3	3	4	4	3	4	4	4
36	3	3	4	3	4	3	3	4	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2
39	5	5	4	3	4	4	5	5	5
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	5	4	4	4	4	5	5	5
42	4	4	5	4	5	5	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	5	5	4	4	4	4	4	4	4
45	1	2	2	2	2	2	2	2	2
46	5	4	4	5	5	5	5	5	5
47	2	2	4	2	3	2	5	1	5
48	4	4	4	4	4	4	4	5	4
49	5	5	5	5	5	3	5	5	5
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2
51	3	3	4	4	4	4	4	3	4
52	3	4	5	4	5	5	4	4	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	4	3	4	4	5	4	5	4
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4
57	5	5	5	5	5	4	5	5	5
58	4	4	4	4	4	3	4	3	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	1	1	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	4	3	4	4	5	5	5
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	4	5	5	5
65	5	4	4	4	5	4	4	5	4
66	2	3	4	5	4	4	3	4	3

5. Kepuasan Layanan (Z)

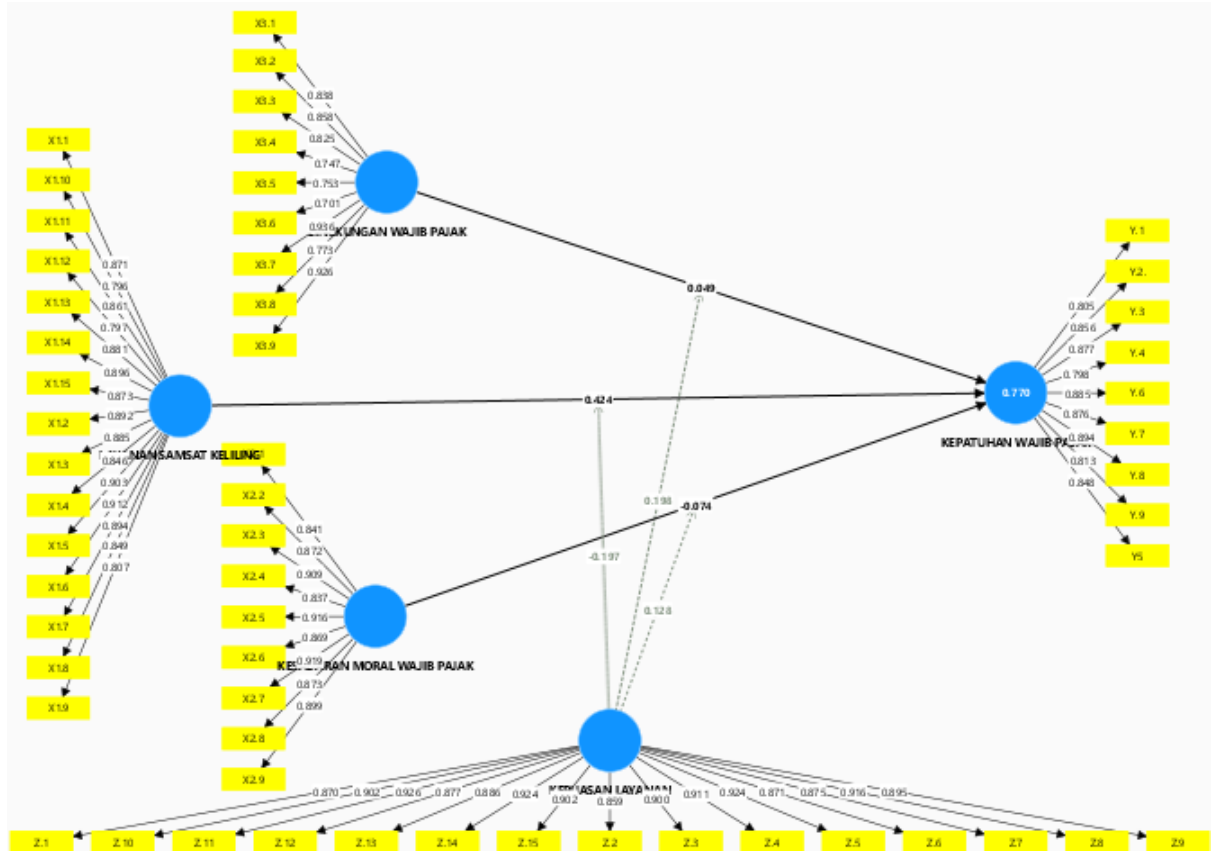
NO	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z.6	Z.7	Z.8	Z.9	Z.10	Z.11	Z.12	Z.13	Z.14	Z.15
1	3	4	2	2	4	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2
2	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	1	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	2	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	3	3
12	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
17	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
22	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	2	3	2	3	3	5	3	4	3	3	3	5	3	4	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
29	4	1	4	4	4	5	2	4	5	4	4	5	2	4	5
30	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
36	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5

[illegible]

[illegible]

PENGOLAHAN DATA

OUTER LOADING



	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepuasan Layanan	Kesadaran Moral Wajib Pajak	Layanan Samsat Keliling	Lingkungan Wajib Pajak
X1.1				0,871	
X1.10				0,796	
X1.11				0,861	
X1.12				0,797	
X1.13				0,881	
X1.14				0,896	
X1.15				0,873	
X1.2				0,892	
X1.3				0,885	
X1.4				0,846	
X1.5				0,903	
X1.6				0,912	
X1.7				0,894	
X1.8				0,849	
X1.9				0,807	
X2.1			0,841		
X2.2			0,872		
X2.3			0,909		
X2.4			0,837		

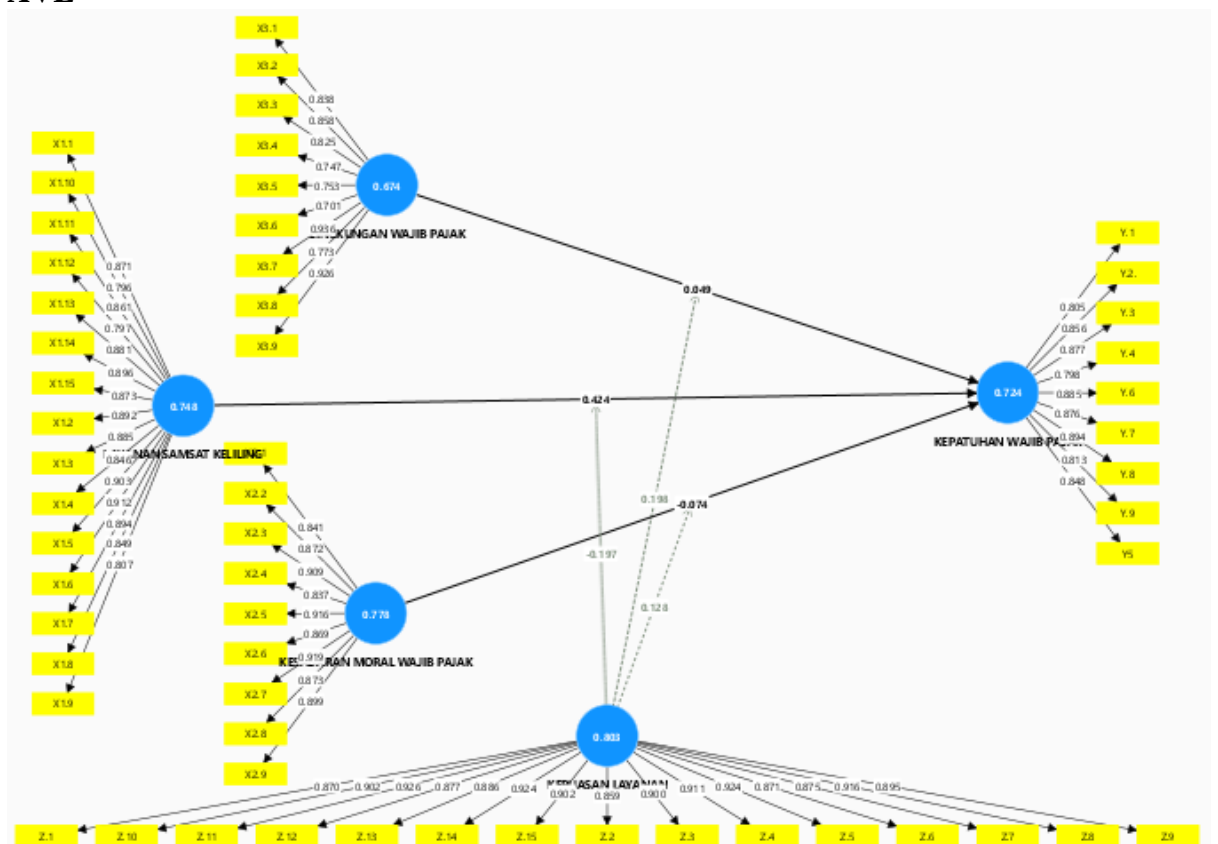
	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepuasan Layanan	Kesadaran Moral Wajib Pajak	Layanan Samsat Keliling	Lingkungan Wajib Pajak
X2.5			0,916		
X2.6			0,869		
X2.7			0,919		
X2.8			0,873		
X2.9			0,899		
X3.1					0,838
X3.2					0,858
X3.3					0,825
X3.4					0,747
X3.5					0,753
X3.6					0,701
X3.7					0,936
X3.8					0,773
X3.9					0,926
Y1	0,805				
Y10	0,856				
Y2	0,877				
Y3	0,798				
Y4	0,885				
Y5	0,876				
Y6	0,894				
Y7	0,813				
Y8	0,848				
Y9		0,870			
Z1		0,902			
Z10		0,926			
Z11		0,877			
Z12		0,886			
Z13		0,924			
Z14		0,902			
Z15		0,859			
Z2		0,900			
Z3		0,911			
Z4		0,924			
Z5		0,871			
Z6		0,875			
Z7		0,875			
Z8		0,916			
Z9		0,895			

	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepuasan Layanan	Kesadaran Moral Wajib Pajak	Layanan Samsat Keliling	Lingkungan Wajib Pajak
X1.1	0,759	0,799	0,770	0,871	0,089
X1.10	0,652	0,673	0,682	0,796	- 0,047
X1.11	0,747	0,771	0,757	0,861	- 0,051
X1.12	0,598	0,803	0,796	0,797	- 0,023
X1.13	0,686	0,763	0,789	0,881	0,048
X1.14	0,716	0,777	0,803	0,896	- 0,047
X1.15	0,679	0,750	0,808	0,873	- 0,031
X1.2	0,721	0,787	0,763	0,892	0,045
X1.3	0,799	0,866	0,772	0,885	0,047
X1.4	0,712	0,810	0,780	0,846	- 0,052
X1.5	0,711	0,775	0,771	0,903	0,026

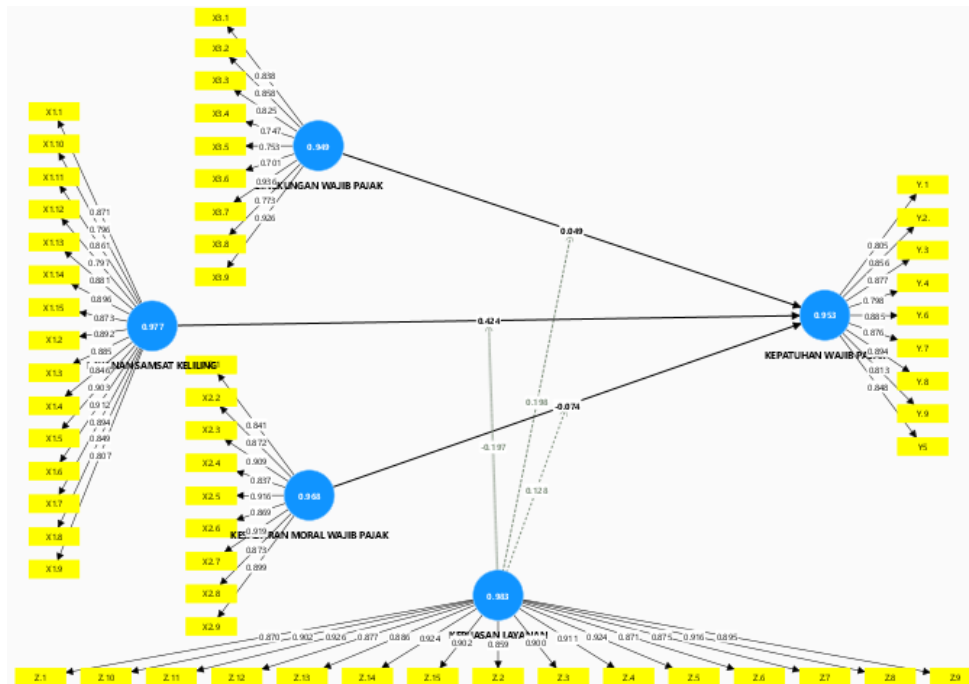
	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepuasan Layanan	Kesadaran Moral Wajib Pajak	Layanan Samsat Keliling	Lingkungan Wajib Pajak
X1.6	0,732	0,789	0,805	0,912	0,040
X1.7	0,704	0,761	0,786	0,894	- 0,052
X1.8	0,720	0,740	0,762	0,849	- 0,056
X1.9	0,586	0,683	0,676	0,807	0,011
X2.1	0,592	0,679	0,841	0,744	0,038
X2.2	0,581	0,704	0,872	0,760	0,007
X2.3	0,658	0,789	0,909	0,803	- 0,070
X2.4	0,569	0,681	0,837	0,783	- 0,072
X2.5	0,636	0,799	0,916	0,767	- 0,051
X2.6	0,619	0,769	0,869	0,818	0,004
X2.7	0,707	0,802	0,919	0,834	- 0,043
X2.8	0,750	0,782	0,873	0,817	- 0,067
X2.9	0,745	0,812	0,899	- 0,013	0,063
X3.1	0,063	0,003	- 0,017	- 0,036	0,838
X3.2	0,063	0,008	- 0,023	- 0,076	0,858
X3.3	0,054	0,079	- 0,094	- 0,051	0,825
X3.4	0,029	- 0,031	- 0,053	- 0,074	0,747
X3.5	- 0,013	- 0,043	- 0,088	- 0,186	0,753
X3.6	- 0,021	- 0,166	- 0,203	0,047	0,701
X3.7	0,082	0,060	- 0,018	- 0,119	0,936
X3.8	0,087	- 0,060	- 0,115	0,099	0,773
X3.9	0,122	0,105	0,015	0,586	0,926
Y1	0,805	0,667	0,549	0,642	0,058
Y10	0,856	0,662	0,611	0,714	0,083
Y2	0,877	0,732	0,629	0,606	0,221
Y3	0,798	0,703	0,607	0,755	0,082
Y4	0,885	0,667	0,671	0,606	0,186
Y5	0,876	0,689	0,635	0,755	0,083
Y6	0,894	0,667	0,622	0,668	0,760
Y7	0,813	0,689	0,695	0,716	- 0,094
Y8	0,848	0,726	0,664	0,809	0,083
Y9	0,738	0,870	0,735	0,707	0,048
Z1	0,668	0,902	0,787	0,763	0,030
Z10	0,760	0,926	0,770	0,762	0,030
Z11	0,772	0,877	0,729	0,788	- 0,015
Z12	0,755	0,886	0,755	0,814	0,028
Z13	0,804	0,924	0,755	0,822	0,045
Z14	0,731	0,902	0,800	0,843	0,009
Z15	0,700	0,859	0,777	0,812	- 0,016
Z2	0,762	0,900	0,798	0,811	0,058
Z3	0,686	0,911	0,737	0,784	0,040
Z4	0,752	0,924	0,768	0,785	0,010
Z5	0,751	0,871	0,778	0,781	- 0,007
Z6	0,751	0,875	0,751	0,794	0,051
Z7	0,730	0,875	0,773	0,799	0,067
Z8	0,781	0,916	0,822	0,821	0,032
Z9	0,708	0,895	0,798	0,792	0,005

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (Rho_A)	Composite Reliability (Rho_C)	Average Variance Extracted (AVE)
Kepatuhan Wajib Pajak	0.952	0.953	0.959	0.724
Kepuasan Layanan	0.982	0.983	0.984	0.803
Kesadaran Moral Wajib Pajak	0.964	0.968	0.969	0.778
Layanan Samsat Keliling	0.976	0.977	0.978	0.748
Lingkungan Wajib Pajak	0.949	0.949	0.949	0.674

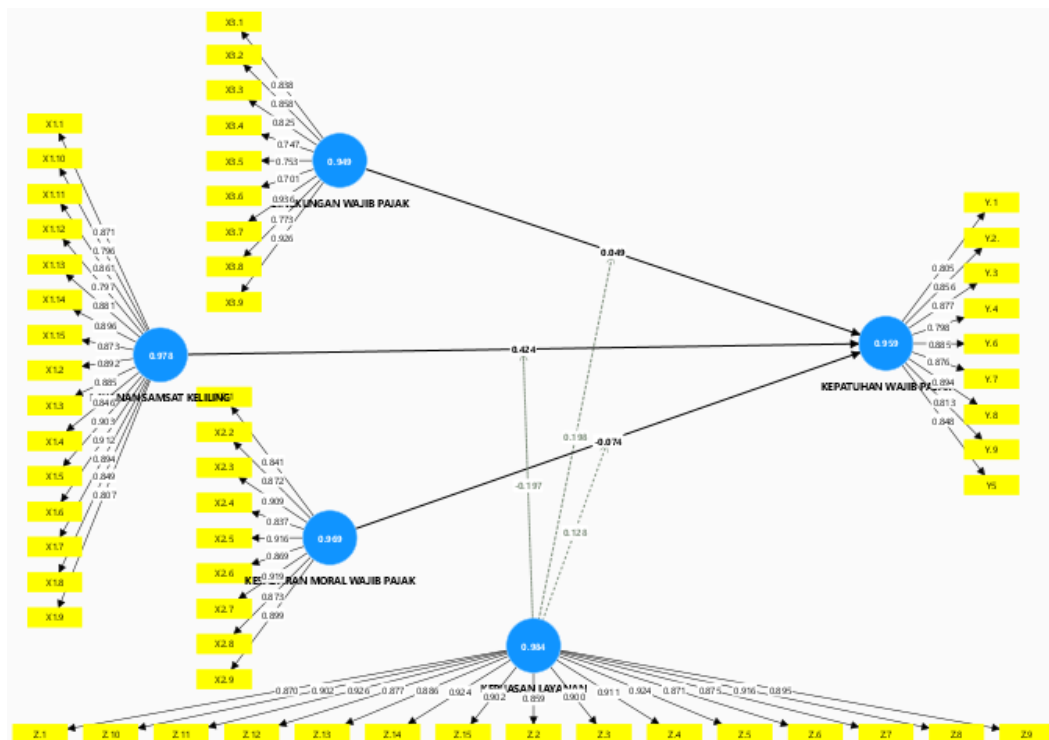
AVE



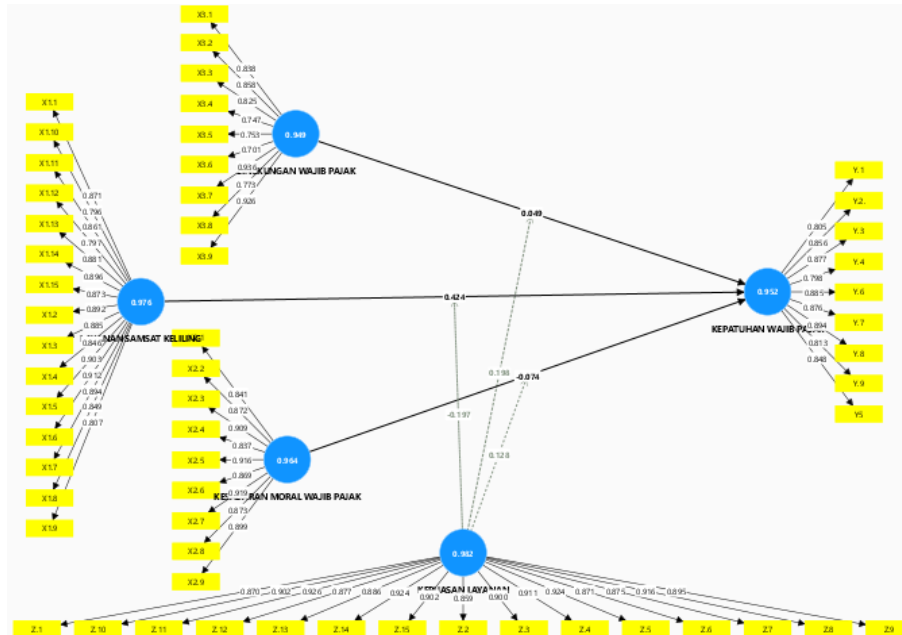
COMPOSITE REALIBER RHO A



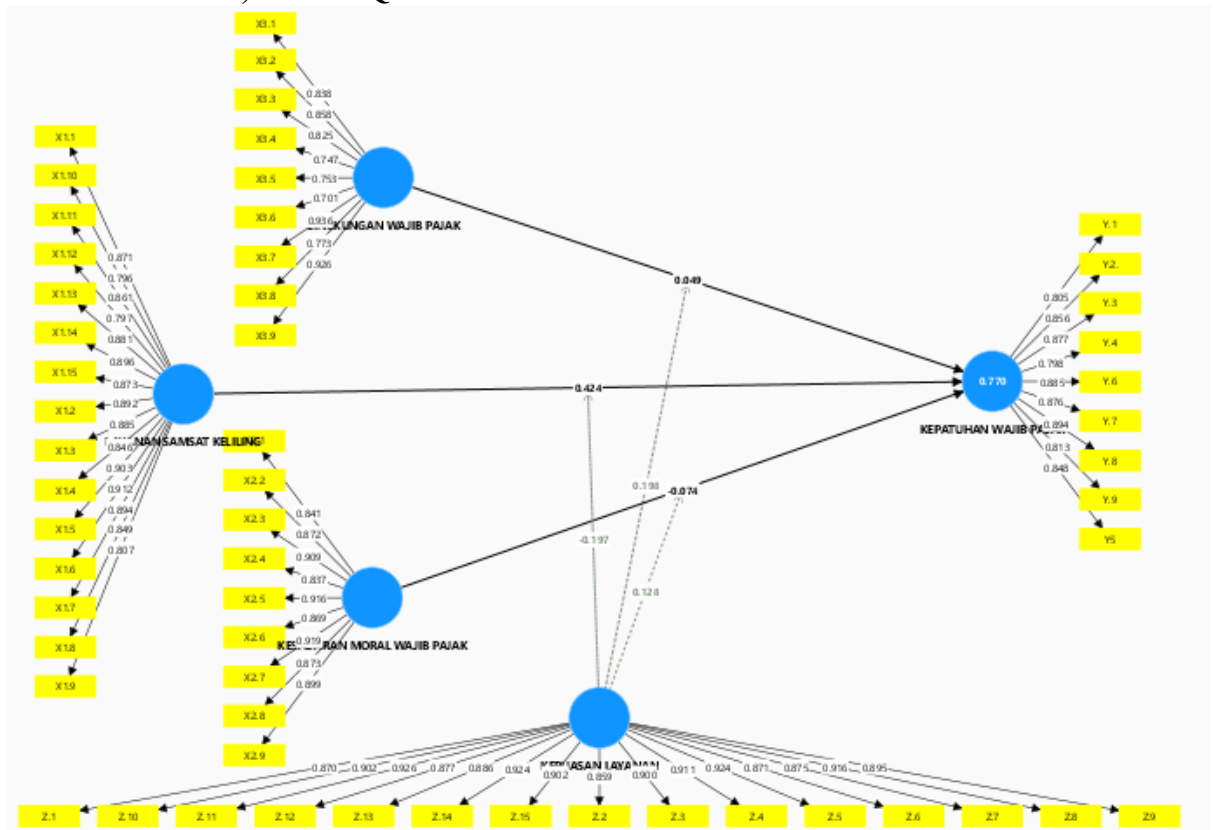
COMPOSITE REALIBER RHO C



CRONCHBALL ALPHA



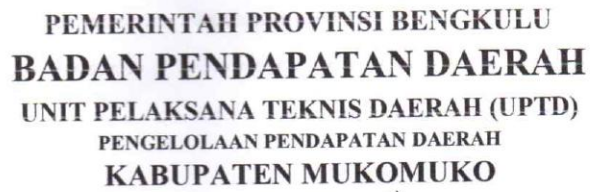
INNER MODER, UJI R SQUARE



UJI HIPOTESIS

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Kepatuhan Wajib Pajak	0,770	0,752

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Layanan Samsat Keliling -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.424	0.419	0.121	3.511	0.000
Kesadaran Moral Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	-0.074	-0.068	0.148	0.500	0.617
Lingkungan Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.049	0.051	0.093	0.533	0.594
Kepuasan Layanan x Layanan Samsat Keliling -> Kepatuhan Wajib Pajak	-0.197	-0.206	0.225	0.874	0.382
Kepuasan Layanan x Lingkungan Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.198	0.179	0.136	1.452	0.147
Kepuasan Layanan x Kesadaran Moral Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.128	0.141	0.224	0.573	0.567



Mukomuko, 26 Juni 2025

Kabupaten Mukomuko



SURYADI, SH
Penata Tingkat I
NIP. 19741225 200901 1 00

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : ANI YUNITA
Tempat, Tanggal Lahir : 12 September 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Dusun 1 Teruntung, kec. Terasterunjam, kab.
Mukomuko
No. Telepon : 082280338806
Email : aniyunita065@gmail.com

Pendidikan Formal

- | | |
|--|-----------------|
| 1. SD Negeri 01 Terasterunjam | Tahun 2009-2015 |
| 2. SMP Negeri 25 Mukomuko | Tahun 2015-2018 |
| 3. SMA Negeri 06 Mukomuko | Tahun 2018-2021 |
| 4. Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang | Tahun 2021-2025 |

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Padang, Agustus 2025

ANI YUNITA

DOKUMENTASI PENYEBARAN KUESIONER

