

PENGARUH LAYANAN SAMSAT UNGGULAN TERHADAP KAPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KB SAMSAT BANYUWANGI KOTA*

Novitri Andriyani¹

Universitas Muhammadiyah Jember

Abstrak

Keberhasilan samsat dalam menarik pajak kendaraan yaitu salah satunya dengan cara membuat program layanan unggul salah satunya dengan drivetrue, ini merupakan program samsat dengan tujuan yaitu membuat sadar bagi wajib pajak begitu pentingnya pajak tersebut guna pembanguna negara, dengan sadarnya wajib pajak secara langsung membuat wajib pajak menjadi patuh dalam membayar pajak PKB yang menjadi terhutang. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji variabel layana samsat unggul terhadap kepatuhan wajib pajak serta kepercayaan wajib pajak sebagai variabel tidak bebas. populasi penelitian ini adalah masnyarakat kabupaten Banyuwangi terutama yang memiliki kendaraan motor maupun mobil dengan sampel 150 orang, penetapan sampel dengan metode *accidental sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable layana samsat unggulan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak langsung, variable layana samsat unggulan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak langsung, variable kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara langsung, variable layanan samsat unggulan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

Keyword: *layanan samsat unggulan, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak*

Abstract

One of the success of Samsat in collecting vehicle tax is by creating a superior service program, one of which is drivetrue. obey in paying PKB taxes that become payable. This study is intended to test the superior samsat service variable on taxpayer compliance and taxpayer trust as dependent variables. The population of this research is the people of Banyuwangi Regency, especially those who own motorbikes or cars with a sample of 150 people, the sample is determined by using accidental sampling method. The results of this study indicate that the superior samsat service variable has a positive and significant effect on direct taxpayer awareness, the superior samsat service variable has a positive and significant effect on direct taxpayer compliance, the taxpayer awareness variable has a positive and significant effect on direct taxpayer compliance, service variables. superior quality has positive and significant effect on taxpayer compliance through taxpayer awareness.

Keywords: *superior social security services, taxpayer awareness, taxpayer compliance.*

INTRODUCTION

Pajak adalah iuran kepada negara berdasarkan Undang-Undang yang dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa yang diterima secara langsung oleh rakyat, dengan kata lain pajak merupakan pungutan wajib yang dibayarkan rakyat untuk negara yang akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009, 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. Pajak bagi negara adalah suatu sumber penerimaan negara terbesar, sedangkan bagi rakyat pajak merupakan suatu kewajiban yang harus dibayarkan kepada negara

Dengan naiknya daya beli kendaraan bermotor. Hal ini tidak di ikuti dengan kenaikan jumlah pajak yang harus diterima oleh negara (petugas SAMSAT

di Banyuwangi), dari data diatas, dari jumlah pajak yang seharusnya diterima sesuai dengan jumlah kendaraan ternyata tidak demikian, justru jumlah pajak yang diterima di bawah jumlah pajak yang seharusnya di terima negara. . dari hal tersebut ternyata ada kendala dilapangan diataranya wajib pajak merasa 1. Lokasi membayar pajak relatif jauh dari tempat tinggal wajib pajak 2. Wilayah kab. banyuwangi yg luas, dan persebaran penduduk yg cenderung merata 3. Wajib pajak merasa membayar di samsat induk prosesnya lebih lama maka dari SAMSAT melakukan inovasi pelayanan.

Pembangunan daerah tiap kabupaten / kota salah satunya dibiayai melalui dari dana yang didapat melalui pajak kendaraan bermotor. Maka pemungutan penerimaan pajak ini perlu dioptimalkan sebaik mungkin. Perkembangan di bidang dunia otomotif yang begitu pesat mengakibatkan arus perputaran kendaraan bermotor menjadi cepat pula. Ini terbukti dari makin

bervariasinya jenis kendaraan bermotor yang ada (Putri, 2013).

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB dan BBNKB yaitu kesadaran wajib pajak, Pelayanan, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik. Menurut Damayanti dalam Dharma dan Suardana (2014), kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

Penelitian Nugraha (2015) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. penelitian menunjukkan bahwa Variabel Independen (Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Sedangkan penelitian Utama dan Fariz (2014) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

METODOLOGI

Rancangan penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) dimana bertujuan untuk menjelaskan hubungan – hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dan juga termasuk dalam penelitian konfirmasi (*confirmatory research*) karena tujuannya menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis (Singarimbun dan Efendi, 2011).

Definisi Operasional Layanan Samsat

Pelayanan pada manajemen sangat banyak, difinisi yang sangat simple Menurut Ivancevict et al (1997:448) “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Menurut Rahmayanty (2013:18) “Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal)ia

Definisi Operasional Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi IV (2015:857), kesadaran adalah keadaan tahu, keadaan mengerti dan merasa. Pengertian ini juga merupakan kesadaran dari diri seseorang maupun kelompok. Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak

sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku Ritonga (2011). Menurut Sumarso (2009:43) kesadaran wajib pajak adalah Sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi, dan tujuan pembayaran pajak, sehingga diperlukan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kepada Negara guna membiayai pembangunan demi kepentingan dan kesejahteraan umum.

Definisi Operasional Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (2008:1013), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perajakan.

Menurut Nurmantu (2007:148), mendefinisikan kepatuhan perpajakan adalah Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Definisi kepatuhan wajib pajak menurut Devano dan Rahayu (2006:112) Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Metode Mengumpulkan Data

Penelitian ini menggunakan metode angket atau kuesioner oleh karena itu wawancara merupakan sebuah set pertanyaan yang diberikan kepada responden terpilih tentang hal yang berkaitan dengan maksud penelitian (Nazir, 2003)

Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif, uji CFA, uji reliabilitas, serta dengan menggunakan SEM analisis yang akan menggunakan WarpPLS.7

Uji CFA dilalukukan untuk menguji ketepatan item-item pertanyaan kusioner dalam mengukur variable penelitian. Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kehandalan kusioner, dalam pengukuran variable penelitian menghasislak pengukurang yang konsisten. Selanjutnya yaitu SEM analisis adalah pengujian validitas model, sah tidaknya suatu analisis bergantung pada terpenuhinya atau tidak asumsi yang melandasinya.

RESULT AND DISCUSSION

Responden penelitian ini adalah masyarakat kabupaten Banyuwangi yang memiliki kendaraan pribadi dengan jumlah sampel 150 orang. Karakteristik responden dibedakan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, lama bekerja, jenis pegawai,

karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diantaranya sebanyak 54% atau sebanyak 81 terdiri dari laki-laki dan 46% atau sebanyak 69 perempuan yang berarti bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan responden perempuan, jumlah responden yang berusia antara <25 tahun sebesar 11% atau sebanyak 16 orang, usia antara 25 - 35 tahun sebesar 42% atau sebanyak 63 orang, usia antara 36 - 45 tahun sebesar 27% atau sebanyak 41 orang kemudian usia antara 46 - 55 tahun sebesar 17% atau sebanyak 25 orang dan usia antara >56 tahun sebesar 3% atau sebanyak 5 orang, jumlah responden yang responden yang berpendidikan SMA yaitu sebanyak 66 orang atau 44%, jumlah responden yang berpendidikan D3/S1 yaitu sebanyak 73 orang atau 49% dan jumlah responden yang berpendidikan S2 yaitu sebanyak 11 orang atau 7% selebihnya yang berpendidikan SD dan SMP 0 orang, jumlah responden, jumlah responden yang jenis pekerjaannya MHS/Pelajar sebanyak 11 orang atau 7%, jumlah responden yang jenis pekerjaannya PNS sebanyak 30 orang atau 20%, jumlah responden yang jenis pekerjaannya karyawan swarta sebanyak 88 orang atau 59%, jumlah responden yang jenis pekerjaannya wiraswasta sebanyak 21 orang atau 14%, jumlah responden yang jenis pekerjaannya pensiunan sebanyak 0 orang dari jumlah responden, jumlah responden yang bekerja selama >10 tahun sebanyak 31 orang atau 21%, jumlah responden yang jenis bekerja selama 5-10 tahun sebanyak 73 orang atau 49% jumlah responden yang bekerja selama <5 tahun sebanyak 46 orang atau 31% dari jumlah responden, jumlah responden yang menjadi pegawai tetap sebanyak 98 orang atau 65%, jumlah responden yang menjadi pegawai tidak tetap sebanyak 35 orang atau 23% , jumlah responden yang menjadi bukan dari kedua jenis pekerjaan tersebut sebanyak 17 orang atau 11% dari jumlah responden

x1.3.1	0.345	-0.092	-0.216	0.072	<0.001
x1.3.2	0.281	-0.325	-0.281	0.072	<0.001
x1.3.3	0.356	-0.225	-0.335	0.071	<0.001
x1.3.4	0.547	-0.478	0.394	0.070	<0.001
x1.3.5	0.493	-0.285	0.078	0.070	<0.001
x1.4.1	0.462	-0.500	-0.014	0.071	<0.001
x1.4.2	0.623	-0.104	0.206	0.069	<0.001
x1.4.3	0.453	0.424	-0.720	0.071	<0.001
x1.4.4	0.488	0.381	-0.320	0.070	<0.001
x1.4.5	0.492	0.111	-0.208	0.070	<0.001
x1.5.1	0.715	-0.168	0.230	0.068	<0.001
x1.5.2	0.333	-0.905	0.251	0.072	<0.001
x1.5.3	0.589	-0.347	-0.219	0.069	<0.001
x1.5.4	0.415	-0.239	-0.146	0.071	<0.001
x1.5.5	0.493	0.349	-0.477	0.07	<0.001
x1.6.1	0.288	-0.475	0.263	0.072	<0.001
x1.6.2	0.547	0.130	-0.237	0.070	<0.001
x1.6.3	0.525	0.258	-0.347	0.070	<0.001
x1.6.4	0.436	0.164	0.189	0.071	<0.001
x1.6.5	0.644	0.407	-0.263	0.069	<0.001
z.1	-0.065	0.888	-0.297	0.066	<0.001
z.2	-0.083	0.895	-0.247	0.066	<0.001
z.3	-0.074	0.858	0.412	0.066	<0.001
z.4	0.272	0.849	-0.017	0.066	<0.001
z.5	-0.102	0.947	0.036	0.065	<0.001
y.1	-0.085	0.096	0.879	0.066	<0.001
y.2	-0.298	0.315	0.818	0.067	<0.001
y.3	0.209	-0.039	0.838	0.067	<0.001
y.4	0.015	-0.095	0.912	0.066	<0.001
y.5	0.151	-0.302	0.831	0.067	<0.001

(a) Combined Loading and Cross Loading.

Tabel 1

Combined Loading and Cross Loading

	Layanan Samsat Unggul	Kesadaran Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak	SE	P value
x1.1.1	0.602	0.845	-0.397	0.069	<0.001
x1.1.2	0.498	0.151	-0.593	0.07	<0.001
x1.1.3	0.666	-0.641	0.540	0.069	<0.001
x1.1.4	0.594	-0.456	0.516	0.069	<0.001
x1.2.1	0.678	0.042	0.504	0.068	<0.001
x1.2.2	0.536	0.123	-0.264	0.070	<0.001
x1.2.3	0.456	-0.653	0.654	0.071	<0.001
x1.2.4	0.655	0.200	0.086	0.069	<0.001
x1.2.5	0.510	-0.252	-0.097	0.070	<0.001

Variabel dengan nilai loading rendah menunjukkan bahwa indikator tidak berpengaruh dengan baik pada indikator reflektif >0,7, sedangkan variabel formatif setiap variabel memberikan kontribusi terbesar dalam konstruk. Pada alpha 5% dan t-statistik >1,97591. Cross loading merupakan ukuran lain dari validitas diskriminan

Hasil pengujian combined loading and cross loading ialah menguji indikator reflektif dan formatif pada penelitian ini dengan p-value sebesar <0,001 semua variable penelitian, dinyatakan signifikan karena < 0,05.

(b) Average Variance External

Tabel 2
Average Variance Extracted

Layana Samsat Unggul	Kesadaran Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak
0.271	0.789	0.734

Sumber : Data diolah (output WarpPls 7.0)

Berdasarkan tabel diatas yang menyatakan bahwa AVE dapat digunakan untuk mengukur banyaknya varians dalam kostruk dibandingkan oleh variansi yang ditimbulkan dalam pengukuran. Hasil pengujian AVE dalam penelitian ini sebesar layanan samsat unggulan bernilai 0.271; kesadaran wajib pajak 0,789; dan kepatuhan wajib pajak bernilai 0.734, nilai AVE sudah melebihi 0.05. Sehingga sudah memenuhi standar dari nilai AVE.

(c) Model fit

Uji ini tujuannya menguji tingkat kesesuaian model penelitian secara keseluruhan. Pengujian signifikansi variabel independen terhadap variabel dependen pengujian dapat dinyatakan signifikan dengan memenuhi syarat jika P value kurang dari 0.05. Berikut ini adalah hasil output model fit indices yang disajikan dalam tabel yaitu:

Tabel 3
Model Fit Indices

Model	Fit Indices	P Values	Kriteria	Keterangan
APC	0,506	<0,001	p<0,05	Diterima
ARS	0,520	<0,001	P<0,05	Diterima
R-Squared	0.515	<0.001	P<0,05	Diterima
AVIF	1.679	Good if < 5	AVIF < 5	Diterima
GoF	0.557	small ≥ 0,1, medium ≥ 0,25, large ≥ 0,36		Large
SPR	1.000	≥ 0,7 dan idealnya = 1		Diterima
RSCR	1.000	≥ 0,9 dan idealnya = 1		Diterima
SSR	1.000	≥ 0,9		Diterima
NLBCDR	1.000	≥ 0,7		Diterima

Sumber : Data diolah (output WarpPls 7.0)

Hasil output pada table 3 di atas, menjelaskan bahwa APC memiliki indeks sebesar 0,506 dengan nilai p-value < 0,001. Sedangkan ARS memiliki indeks sebesar 0,520 dengan p-value < 0,001. Berdasarkan kriteria, APC sudah memenuhi kriteria karena memiliki nilai p < 0,001. Begitu pula dengan nilai p-value dari ARS yaitu p < 0,001 < 0,05. Nilai AVIF yang harus < 5 sudah terpenuhi karena berdasarkan data tersebut AVIF nilainya 1.679. data penelitian diuji dengan model fit dan data penelitian dinyatakan fit sehingga data penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas. Dengan demikian, maka inner model dapat diterima

(d) Path coefficient and P-values

Pada bagian ini menguraikan tiap-tiap jalur pada bagian model dengan menggunakan analisis jalur (*Path coefficient*). Tiap-tiap jalur yang diuji menunjukkan pengaruh langsung dan tidak langsung layana samsat unggulan (X1), kesadaran wajib pajak (Z), kepatuhan wajib pajak (Y) di SAMSAT Kabupaten Banyuwangi. Nilai koefisien jalur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4
Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung

			Estimate	P	Label
Kesadaran wp	<---	Layanan unggul	0,636	,001	signifikan
Kepatuhan wp	<---	Layanan unggul	0,448	,001	signifikan
Kepatuhan wp	<---	Kesadara wp	0,434	,001	signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan data 2020

a. Pengaruh Variabel layana samsat unggulan (X1) terhadap kesadaran wajib pajak (Z)

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat untuk pengujian variabel layana samsat unggulan (X1) terhadap kesadaran wajib pajak diperoleh nilai beta (β) sebesar 0,636 dengan p-value sebesar 0,001. Karena nilai p-value lebih kecil dari pada α (0,001 < 0,05) maka H0 ditolak dengan demikian ada pengaruh positif secara signifikan layana samsat unggulan (X1) terhadap kesadaran wajib pajak (Z).

b. Pengaruh Variabel layana samsat unggulan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat untuk pengujian variabel layana samsat unggulan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) diperoleh nilai beta (β) sebesar 0,448 dengan p-value sebesar 0,001. Karena nilai p-value lebih kecil dari pada α (0,001 < 0,05) maka H0 ditolak dengan demikian ada pengaruh positif secara signifikan layana samsat unggulan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

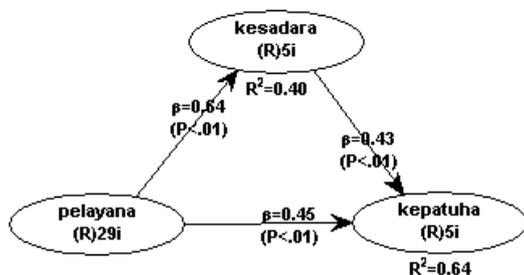
c. Pengaruh Variabel kesadaran wajib pajak (Z) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat untuk pengujian kesadaran wajib pajak (Z) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) diperoleh nilai beta (β) sebesar 0,434 dengan p-value sebesar 0,001. Karena nilai p-value lebih kecil dari pada α (0,001 < 0,05) maka H0 ditolak dengan demikian ada pengaruh positif secara signifikan kesadaran wajib pajak (Z) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

(e) Model Struktural

Bagian ini menjelaskan perhitungan pengaruh variabel layana samsat unggulan (X1), terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan kesadaran wajib pajak (Z) sebagai variabel intrvensi, dan Path Coefficient hasil pengujian koefisien jalur disajikan sebagai berikut:

Gambar 1
Path Coefficient dan P-Values



Sumber: Hasil Pengolahan data 2020

Dengan mendasarkan pengujian koefisien jalur seperti pada tabel 4, maka model dalam bentuk *diagram path* hasil pengujian koefisien jalur disajikan pada gambar 1, model tersebut juga dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan (system persamaan simultan). Analisis jalur dalam bentuk persamaan disajikan sebagai berikut:

$$Z \text{ kesadaran WP} = 0,636 \text{ layana samsat unggulan} \\ Y \text{ kepatuhan WP} = 0,448 \text{ layana samsat unggulan} \\ + 0,434 \text{ kesadaran WP}$$

(f) Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung

Pengujian pengaruh tidak langsung dilakukan dengan melihat hasil pengujian jalur yang dilalui, jika semua jalur yang dilalui signifikan maka pengaruh tidak langsungnya juga signifikan, dan jika terdapat jalur yang non signifikan maka pengaruh tidak langsungnya dikatakan non signifikan. Koefisien jalur pengaruh tidak langsung disajikan pada tabel 5

Tabel 5
Pengujian Pengaruh Variabel Intervening

	Budaya Lokal – Kepatuhan WP
Pengaruh Langsung	= 0,450
Pengaruh Tidak Langsung	= 0,276
P values for total effects	0,001
Pengaruh Total	= 0,450+ 0,276
Kesimpulan	Pengaruh langsung > Pengaruh tidak langsung : Variabel layana samsat unggulan bersinergi dengan variabel kesadaran wajib pajak untuk meningkatkan keptuhan wajib pajak di kabupaten Banyuwangi

Sumber: Hasil Pengolahan data 2020

Dari informasi yang disajikan dalam Tabel 5, diketahui bahwa pengaruh budaya lokal dan inovasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak masing-masing memiliki pengaruh langsung yang sama besar dari pengaruh tidak langsungnya, artinya kesadaran wajib pajak bersinergi dengan budaya lokal dan inovasi pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di kabupaten Banyuwangi. Lebih jelasnya sebagai berikut:

a. Layana samsat unggulan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak (sebagai intervening)

Berdasarkan Tabel 5 dilihat untuk pengujian layana samsat unggulan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) melalui variabel intervening (kesadaran wajib pajak) (Z) diperoleh nilai beta (β) sebesar 0,276 dengan p-value sebesar 0,001. Karena nilai p-value lebih kecil dari pada α (0,001 < 0,05) maka H0 ditolak dengan demikian ada pengaruh positif secara signifikan layanan samsat unggulan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) melalui variabel intervening (kesadaran wajib pajak) (Z)

Hal tersebut dikarenakan layana samsat unggulan KB SAMSAT Kabupaten Banyuwangi di masyarakat terutama yang menjadi wajib pajak di kabupaten Banyuwangi memiliki dampak positif kepada kepatuhan wajib pajak, dengan adanya layanan samsat unggulan yang baik in di sinyalir ada dampak pada tingkat kepatuhan masyarakat untuk membayar pajaknya dengan tepat waktu, inilah yang menjadi keunggulan samsat banyuwai berhasil mengumpulkan pajak dari masyarakat tanpa ada merasa beban dalam benak wajib pajak karena dimudahkan dalam membayar pajak, salah satu contohnya dalam layana samsat unggulan adalah pajak keliling menggunakan mobil yang berada di titik keramaian masyarakat salah satunya di pasar-pasar

(g) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 6
Koefisien Determinasi, Layanan Samsat Unggulan Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Model Summary^b

Model	R Square	Adjusted R Square
1	,404	,401

- a. Predictors: (Constant), layanan samsat unggulan
- b. Dependent Variable: kesadaran wajib pajak

Sumber: Lampiran

Pengaruh e1 (variabel layana samsat unggulan terhadap kesadaran wajib pajak)
 $= \sqrt{1 - R^2}$
 $= \sqrt{1 - 0,401^2}$
 $= \sqrt{1 - 0,161}$
 $= 0,839$ atau 83,9%

Tabel 7

Koefisien Determinasi, Layana Samsat Unggulan Terhadap Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Model Summary^b

Model	R Square	Adjusted R Square
1	,234	,221

- a. Predictors: (Constant), layanan samsat unggulan
- b. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Sumber: Lampiran

Pengaruh e1 (variabel selain, layanan samsat unggulan terhadap kepatuhan wajib pajak)
 $= \sqrt{1 - R^2}$
 $= \sqrt{1 - 0,630^2}$
 $= \sqrt{1 - 0,397}$
 $= 0,603$ atau 60,3%

Koefisien determinasi Total :

$$R_m^2 = 1 - P_{e1}^2 - P_{e2}^2$$

$$R_m^2 = 1 - (0,161)^2 - (0,397)^2$$

$$= 1 - (0,026 + 0,158)$$

$$= 1 - 0,004$$

$$= 0,996$$

Hasil perhitungan SEM dapat diketahui bahwa koefisien determinasi R2 total diperoleh nilai sebesar 0,996. Hal ini berarti 99,6% variasi variabel layana samat unggulan (X1), kesadaran wajib pajak (Z), kepatuhan wajib pajak (Y), sedangkan sisanya sebesar 0,4% diterangkan oleh variabel lain dan error yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Layana samsat unggulan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak langsung, variable layana samsat unggulan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak langsung, variable kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara langsung,

variable layanan samsat unggulan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak

DAFTAR PUSTAKA

Departemen Pendidikan Nasional . 2014. Kamus Besar Bahasa Indonesia Cetakan ke delapan Belas Edisi IV. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Departemen Pendidikan Nasional. 2008. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi Keempat. Jakarta: BalaiPustaka.

Devano, Devano, dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu . Jakarta: Kencana.

Dharma, dan Suardana. 2014. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak.” E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 340-353.

Ferdinand, Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Undip.

Faozen. 2019. Work Stress: Antecedent Variables And Its Impact On Employee Motivation And Performance (Case Study At The University Of Muhammadiyah Jember). ICOGISS 2019. 1, pp. 536-553. Jember: jurnal.unmuhjember.ac.id.
doi:http://dx.doi.org/10.32528/pi.v0i0.2521

Ivancevich, Gibson, dan Donnely. 1997. Organisasi dan Manajemen, Perilaku Stuktur Proses. Jakarta: Erlangga.

Naazir, M, 2003. Metodologi Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia

Nugraha, Aditia Iwan Rizki. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Samsat Kota Bandung Tengah). Bandung: repository.widyatama.

Nurmantu, Safri. 2007. Pengantar Perpajakan. Jakarta: Granit.

Putri , Amanda R. Siswanto, dan I Ketut Jati. 2013. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Denpasar.” Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Bali. 40.

Rahmayanty, Nina. 2013. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ritonga, Pandapotan. 2011. Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Timur. Medan: Repository USU.

- Singarimbun, M dan Efefendi, S. 2011. Metodologi penelitian survai: Jakarta:LP3S
- Soemarso. 2009. Akuntansi suatu Pengantar buku ke2 edisi 5. Jakarta: Salemba Empat.
2008. Undang - Undang no 36 2008. Jakarta: KEMENKU.
2009. Undang - Undang No 42 Tahun 2009. Jakarta: KEMENKU.
2009. Undang-Undang No. 16 Tahun 2009. Jakarta. t.thn. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009.
- Utama , T, dan Rd. Muhamad Faris. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Samsat Purwakarta). Bandung: <https://repository.widyatama.ac.id/>.

