

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PRIBADI DI KOTA PAYAKUMBUH**

Tesis S-2

Program Magister Akuntansi



Diajukan Oleh

Resyelly Viona

18919043

PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2020

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PRIBADI DI KOTA PAYAKUMBUH**

TESIS

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar
Magister Strata-2 di Program Studi Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi,
Universitas Islam Indonesia.

Oleh :

Nama : Resyelly Viona

NIM : 18919043

PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2020

ABSTRACT

Tax compliance is an act of tax compliance by the public to the state according to the prevailing rules and regulations. Low taxpayer compliance, the system that results in the system not running properly, so that the taxpayer will carry out its tax obligations incorrectly and in the end, the revenue from the tax sector will not be achieved

This study aims to analyze the factors that influence motor vehicle taxpayers in Payakumbuh City. The factors that become variables in this study are service quality, tax knowledge, tax obligations and taxpayer awareness. Respondents in this study were motor vehicle taxpayers in Payakumbuh City with a sample size of 99 respondents. The method in this study using purposive sampling with several criteria taken. The analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis using SPSS version 23.

The results of this study indicate that a) service quality has a positive and significant effect on taxpayers, b) tax knowledge has a positive and significant effect on taxpayers, c) tax liabilities have a positive and significant effect on taxpayers and d) taxpayer awareness has a positive and significant effect. significant to the taxpayer's tax.

Keywords: *Service Quality, Tax Knowledge, Tax Sanctions, Taxpayer Awareness and Taxpayer Compliance*

ABSTRAK

Kepatuhan pajak merupakan sebuah tindakan taat pajak oleh masyarakat kepada negara sesuai aturan dan sistem perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak yang rendah, mengakibatkan system tersebut tidak akan berjalan dengan baik, sehingga Wajib Pajak pun akan melaksanakan kewajiban pajaknya dengan tidak benar dan pada akhirnya penerimaan dari sektor pajak tidak akan tercapai

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Payakumbuh. Faktor-faktor yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak. Responden dalam penelitian ini adalah pewajib pajak kendaraan bermotor yang ada di Kota Payakumbuh dengan jumlah sampel 99 responden. Metode dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan beberapa kriteria yang diambil. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 23.

Hasil penelitian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa a) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, b) pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, c) sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan d) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penulisan tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 25 Januari 2021



(Resyelly viona)

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PRIBADI DI KOTA PAYAKUMBUH**

TESIS

Diajukan Oleh:

Nama: Resyelly viona

NIM: 18919043

Telah di setujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal 12 Januari 2021

Dosen Pembimbing



(Ayu Chairina Laksmi, S.E., M.AppCom., M.Res., Ph.D., Ak., CA)

BERITA ACARA UJIAN TESIS

Pada hari Jumat tanggal 22 Januari 2021 Program Studi Akuntansi Program Magister,
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia telah mengadakan ujian tesis
yang disusun oleh :

RESYELLY VIONA

No. Mhs. : 18919043

Konsentrasi : Perpajakan

Dengan Judul:

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR PRIBADI DI KOTA PAYAKUMBUH**

Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Tim Penguji,
maka tesis tersebut dinyatakan **LULUS**

Penguji I



Ayu Chairina Laksmi, SE., M.AppCom., M.Res., Ph.D., Ak., CA.

Penguji II



Rifqi Muhammad, SE., SH., M.Sc., SAS., Ph.D.

Mengetahui

Ketua Program Studi Magister Akuntansi,



Drs. Dekar Urumsah, SSi., M.Com., Ph.D., CfrA.

KATA PENGANTAR

Puji syukur “Alhamdulillahrabbi lalaamiin” atas rahmat yang dilimpahkan oleh Allah SWT. Sehingga dengan bimbingan dan tuntunanNyalah, penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan Tesis. Tesis ini berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pribadi Di Kota Payakumbuh” yang ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapat gelar Magister Akuntansi..

Terselesainya Tesis ini merupakan suatu kebanggaan yang tak ternilai harganya bagi penulis. Penlisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan do’a restu, serta pengorbanan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan hormat, penghargaan dan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada yang *Teristimewa* Ibunda Dra. Yeliza yang selalu memberikan kasih sayang, doa yang tiada henti, semangat, dan semua hal yang dibutuhkan baik materil maupun moril. Berkat jerih payah dan do’a yang engkau berikan, akhirnya ananda bisa menyelesaikan Tesis ini. Semoga allah selalu melindungi mama.
2. Ibu Ayu Chairina Laksmi, S.E., M.AppCom., M.Res., Ph.D., Ak., CA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan, sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan.
3. Rektor Universitas Islam Indonesia beserta staf yang telah banyak memberikan fasilitas, bantuan, dan kemudahan sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

4. Ketua program studi Magister Akuntansi dan para dosen yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya selama di Universitas Islam Indonesia.
5. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kota Payakumbuh yang telah bersedia sebagai responden hingga penelitian yang penulis laksanakan berjalan dengan baik.
6. kepada **Alm azhar dan Alm Nurma** , terimakasih sudah jadi amak dan abak terbaik di dunia, terimakasih sudah memberi motivasi dan dukungan yang luar biasa, terimakasih sudah menyayangi sepenuh hati, mungkin tidak melihat secara nyata sehingga penulis sampai di titik ini namun semangat itu selalu penulis ingat. Semoga surga allah S.W.T menjadi tempat amak dan abak, Aamiin.
7. *Spesial* kepada uda **Rendy Amora Jofipasi, M.Pd.**, terimakasih untuk segala semangat, kesabaran, dukungan dan bantuannya dalam penyusunan tugas akhir ini, dan juga terimakasih sudah memberi warna jogja selama perkuliahan berlangsung. Semoga segala keinginan kedepannya dapat terlaksana sesuai dengan harapan, Aamiin
8. **IMAMIPAS YOGYAKARTA**, kepada uda uni dan dunsanak terimakasih sudah menjadi keluarga yang memberi keceriaan dan kehangatan selama di perantauan, dan juga terimakasih untuk amanahnya kepada sebagai Bendahara Imamipas periode 3 yang memberikan banyak pengalaman tak terlupakan .
sekali lagi Terima Kasih IMAMIPAS YOGYAKARTA “marantau saraso di kampung”.

9. Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, semoga kebaikan yang di berikan di balas oleh Allah S.W.T.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
ABSTRACT	I
ABSTRAK	I
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Pajak.....	8
2.1.1 Fungsi Pajak.....	9
2.1.2 Ciri-ciri Pajak.....	10
2.1.1 Fungsi Pajak.....	27
2.2 Pajak Kendaraan Bermotor.....	11
2.2.1 Sejarah Pajak Kendaraan Bermotor.....	11
2.2.2 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor.....	12
2.2.3 Objek dan WP Kendaraan bermotor.....	14
2.2.4 Dasar perhitungan pajak dan Tarif Pajak Kendaraan Bermotor.....	15
2.3 Kepatuhan Pajak.....	16
2.3.1 Macam-macam Kepatuhan Pajak.....	17

2.3.2 Keiteria Wajib Pajak Patuh.....	17
2.4 Kualitas Pelayanan Pajak.....	19
2.4.1 Konsep Kualitas Pelayanan Prima	20
2.5 Pengetahuan Pajak.....	21
2.5.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan Pajak.....	22
2.6 Sanksi Pajak.....	24
2.6.1 Jenis Sanksi.....	25
2.6.2 Tujuan Pemberian Sanksi.....	26
2.7 Kesadaran Wajib Pajak.....	27
2.8 Penelitian Terdahulu.....	28
2.9 Teori Atribusi.....	29
2.10 Pengembangan Hipotesis.....	30
2.10.1 Kualitas Pelayanan.....	30
2.10.2 Pengetahuan Pajak.....	32
2.10.3 Sanksi Pajak.....	33
2.10.4 Kesadaran WP.....	34
2.11 Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Populasi dan Sampel.....	35
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3 Pilot Test.....	37
3.3.1 Pengertian Pilot Test.....	37
3.3.2 Alur Pilot Test.....	37
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
3.3.1 Variabel Dependen.....	41
3.3.2 Variabel Independen.....	42
3.3.2.1 Kualitas Pelayanan.....	42
3.3.2.2 Pengetahuan Pajak.....	43
3.3.2.3 Sanksi Pajak.....	43
3.3.2.4 Kesadaran Wajib Pajak.....	43
3.4 Teknik Analisis Data.....	44
3.4.1 Analisis Data Deskriptif.....	44

3.5.1 Analisis Linear Berganda.....	44
3.5.2 Uji Validitas.....	45
3.5.3 Uji Reliabilitas.....	45
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	46
3.5.4.1 Uji Normalitas.....	46
3.5.4.2 Uji Multikolinearitas.....	46
3.5.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	47
3.6 Uji Hipotesis	49
3.6.1 Uji T.....	49
3.6.2 Koefisien Determinan (R^2).....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	52
4.1.1 Penyebaran Kuesioner.....	52
4.1.1.1 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (X1)	53
4.2.2 Distribusi Frekuensi Pengetahuan Pajak (X2).....	54
4.2.3 Distribusi Frekuensi Sanksi Pajak (X3).....	55
4.2.4 Distribusi Frekuensi Kesadaran Wajib Pajak (X4).....	56
4.2.4 Distribusi Frekuensi Kepatuhan Wajib Pajak (XY).....	57
4.2 Hasil Analisis Data.....	58
4.2.1 Hasil Statistik Deskriptif.....	58
4.2.2 Analisis Regresi Berganda.....	59
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data.....	62
4.3.1.1 Hasil Uji Validitas Data.....	62
4.3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	65
4.2.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	65
4.3.1.1 Hasil Uji Normalitas Data.....	66
4.3.1.2 Hasil Uji Multikolinaritas.....	66
4.3.1.2 Hasil Uji Heterokedatisitas.....	68
4.2.2 Hasil Uji Hipotesis.....	69
4.3.1.1 Hasil Pengujian Parsial (Uji-t).....	69
4.3.1.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	71
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	71

BAB V PENUTUP

5.1.Kesimpulan.....	81
5.2.Rekomendasi.....	81
5.3.Keterbatas Penelitian.....	82
5.4.Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Analisis Kendaraan Tidak Daftar Ulang (TDU) 2015-2019.....	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1. Bobot Skor	36
Tabel 3.2 Penyebaran Kuesioner Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	38
Tabel 3.3 Penyebaran Kuesioner Kualitas Pelayanan (X1).....	38
Tabel 3.4 Penyebaran Kuesioner Pengetahuan Pajak (X2).....	39
Tabel 3.5 Penyebaran Kuesioner Sanksi Pajak (X3).....	39
Tabel 3.6 Penyebaran Kuesioner Kesadaran Wajib Pajak (X4).....	40
Tabel 3.7 Tabel Tanggapan Responden.....	40
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (X1).....	53
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Pengetahuan Pajak (X2).....	54
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Sanksi Pajak (X3).....	55
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kesadaran Wajib Pajak (X4).....	56
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	57
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif.....	58
Tabel 4.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 4.8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	62
Tabel 4.9 Uji Validitas Pengetahuan Pajak (X2).....	63
Tabel 4.10 Uji Validitas Sanksi Pajak (X3).....	63
Tabel 4.11 Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak (X4).....	64
Tabel 4.12 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	64
Tabel 4.13 Uji Reabilitas.....	65
Tabel 4.14 <i>One Sampel Kolmogrov Smirnov</i>	66
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 4.16 Uji Heterokedastisitas.....	68
Tabel 4.17 Uji Hipotesis (Uji-t).....	69
Tabel 4.18 Uji Determinasi.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Fikir34



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan negara membutuhkan dana yang sangat besar. Dana yang diperlukan tersebut semakin meningkat seiring dengan peningkatan pembangunan itu sendiri, oleh karena itu pemerintah di Indonesia berupaya meningkatkan sumber penerimaan negara dari sektor internal. Salah satu sumber penerimaan negara adalah pajak. Menurut Mardiasmo (2016) Pajak merupakan sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah, pelayanan umum dan pembangunan nasional.

Pengenaan pajak di Indonesia dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu: Pajak Negara dan Pajak Daerah. Pajak negara yang sampai saat ini masih berlaku adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM), Bea Meterai, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Sedangkan pajak daerah dibagi pula menjadi dua bagian yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota.

Semenjak diberlakukannya kebijakan otonomi daerah pada 1 Januari 2001, penerimaan pemerintah daerah akan mengalami peningkatan jika di ikuti dengan ketaatan dan Kepatuhan WP dalam membayar kewajibannya (Pajak). Pajak ini sangat berpengaruh terhadap sumber pendapatan asli daerah, yang berguna untuk membiayai pelaksanaan tugas rutin pemerintah daerah (Danarsi dkk., 2017).

Kepatuhan WP adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi WP atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh terhadap kepuasan terhadap pelayanan pemerintah (Ermawati & Afifi, 2018:656). Kepatuhan Wajib Pajak merupakan faktor yang sangat menentukan dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak maka semakin tinggi pulalah tingkat penerimaan pajak, namun sebaliknya semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak maka semakin rendah pula tingkat penerimaan pajak.

Ilhamsyah, dkk. (2016) menjelaskan bahwa saat ini masih banyak masyarakat yang mempunyai penilaian ataupun kesan negatif terhadap pemerintah yang mengakibatkan ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Sebagian besar masyarakat sudah telanjur beranggapan bahwa pemerintah sebagai pemungut pajak sebagai orang yang tidak jujur, dengan hal ini masyarakat menjadi antipati terhadap pemerintah sehingga upaya pemerintah untuk membuktikan birokrasi instansi nya sebagai suatu yang sia-sia, hal ini di dukung dengan adanya penggelapan dana oleh petinggi pajak. Faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak suatu negara di antaranya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak masyarakat di negara tersebut. Apabila masyarakat semakin sadar dan patuh akan peraturan perpajakan maka tentunya akan berimbas kepada peningkatan pendapatan pajak dalam negeri. Semakin banyak penerimaan pajak maka akan berpengaruh baik juga bagi keuangan negara.

Di kota Payakumbuh sendiri penerimaan pajak daerah sangat berperan sekali dalam peningkatan pendapatan daerah. Salah satu sumber dari penerimaan pajak

di kedua daerah tersebut adalah pajak kendaraan bermotor yang pemungutannya sendiri dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota di kantor SAMSAT (Satuan Manunggal Satu Atap). Pembangunan daerah tiap kabupaten/kota salah satunya dibiayai melalui dana yang didapat melalui pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu pemungutan penerimaan pajak ini perlu dioptimalkan sebaik mungkin. Namun di kota Payakumbuh seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor, masih ada WP yang kurang kesadaran dan kurang patuh dalam membayar pajak yang sudah menjadi kewajiban setiap warga yang memiliki kendaraan bermotor. Data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Analisis Kendaraan Tidak Daftar Ulang (TDU)
Jatuh Tempo 2015-2019
Kota Payakumbuh

Tahun	Jenis Kendaraan								
	Mobil Penumpang					Mobil barang		Sepeda Motor	
	Sedan	Jeep	Minibus	Mobil Roda Tiga	Microbus	Pick Up	Truck	Roda Dua	Roda Tiga
2015	64	25	170	0	0	230	6	6.953	17
2016	120	37	225	0	1	307	4	7.973	15
2017	120	53	361	0	1	341	3	9.453	7
2018	201	122	671	0	1	612	3	11.557	12
2019	210	123	670	0	2	623	4	12.008	12
Jumlah	715	360	2097	0	5	2113	20	47944	63

Kota Payakumbuh pada tahun 2015 yang tidak mendaftarkan ulang/tidak membayar pajak hanya 6.953 unit namun terjadi peningkatan setiap tahunnya dan pada tahun 2019 mencapai 12.008 unit kendaraan bermotor yang tidak membayarkan pajaknya. Peningkatan ini terjadi dikarenakan kurangnya kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk membayar pajaknya di SAMSAT Kota Payakumbuh. Dari ketidakpatuhan masyarakat tersebut membayar pajak jika

ditinjau berdasarkan teori Heider (1958) bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi kepatuhan seseorang WP dalam membayar pajak kendaraan bermotor yaitu Faktor Internal dan Faktor Eksternal (Robbins & Judge, 2014). Adapun faktor yang menyebabkan masyarakat tidak patuh untuk membayarkan pajaknya adalah berdasarkan faktor internal dimana kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai wajibnya bayar pajak dan mereka mengatakan bahwa berdasarkan pengalaman mereka membayar pajak ia kurang ditanggapi dalam membayar pajaknya sedangkan melalui faktor eksternal yang menyebabkan masyarakat Kota Payakumbuh adalah kurangnya informasi kapan pajaknya dibayarkan.

Berdasarkan paparan permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor pribadi di Kota Payakumbuh“

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka rumusan masalah yang diajukan peneliti ini adalah:

1. Seberapa besar kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan WP dalam membayar pajak kendaraan bermotor pribadi?
2. Seberapa besar pengetahuan pajak mempengaruhi kepatuhan WP dalam membayar pajak kendaraan bermotor pribadi?
3. Seberapa besar sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan WP dalam membayar pajak kendaraan bermotor pribadi?

4. Seberapa besar kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan WP dalam membayar pajak kendaraan bermotor pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan WP dalam membayar pajak kendaraan bermotor pribadi.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengetahuan pajak mempengaruhi kepatuhan WP dalam membayar pajak kendaraan bermotor pribadi.
3. Untuk mengetahui seberapa besar sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan WP dalam membayar pajak kendaraan bermotor pribadi
4. Untuk mengetahui seberapa besar kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan WP dalam membayar pajak kendaraan bermotor pribadi

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan maka hasil yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat
Meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak.
2. Bagi instansi terkait (SAMSAT)

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan rujukan dalam koreksi pelayanan lembaga pemungut pajak (SAMSAT) sehingga terciptanya

kenyamanan sehingga meningkatnya kepatuhan WP dalam membayar pajak kendaraan bermotor pribadi.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, dikembangkan lebih lanjut serta dijadikan referensi terhadap penelitian sejenis.

1.5 Sistematika Penulisan

Tesis ini terdiri dari lima bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka ini terdiri dari landasan teori yang relevan, telaah penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan kerangka penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian terdiri dari populasi dan sampel, sumber data dan teknik pengumpulan data, pengukuran variabel penelitian dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bagian ini diawali dengan deskripsi objek penelitian dan analisis statistik deskriptif semua variabel. Selain itu di bagian ini juga membahas analisis data dan menjelaskan hasil pengujian hipotesis penelitian berdasarkan informasi yang telah didapatkan.

BAB V PENUTUP

Bab ini akan membahas kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis, dan saran untuk penelitian selanjutnya.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat cara timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2016:1). Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu memperhatikan masalah kemandirian suatu bangsa dan negara dalam pembiayaan pembangunan. Potensi yang bisa digunakan adalah dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus”-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama membiayai *public investment* (Resmi, 2019:3). Melihat perkembangan penerimaan sektor pajak yang terus meningkat dari tahun ke tahun, maka pemerintah berupaya untuk menggali potensi sumber dana dalam negeri.

Pengertian pajak menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan, 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.

2.1.1 Fungsi Pajak

Menurut Resmi (2019:3) dua fungsi pajak adalah sebagai berikut:

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi *Budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan Negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas Negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain-lain.

2. Fungsi *Regulerend* (Fungsi Mengatur)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

Beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi pengatur adalah:

- a. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah. Pajak penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dikenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang mewah. Semakin mewah suatu barang maka tarif pajaknya semakin tinggi sehingga barang tersebut semakin mahal harganya. Pengenaan pajak ini

dimaksudkan agar rakyat tidak berlomba-lomba untuk mengonsumsi barang mewah (mengurangi gaya hidup mewah).

- b. Tarif pajak progresif dikenakan atas pengalihan: dimaksudkan agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi tidak memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi pula, sehingga terjadi pemerataan pendapatan.
- c. Tarif pajak ekspor 0% dimaksudkan agar para pengusaha terdorong mengekspor hasil produksinya dipasar dunia sehingga dapat memperbesar devisa Negara.
- d. Pajak penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil industri tertentu seperti; industri semen, industri rokok, industri baja, dan lain-lain: dimaksudkan agar terdapat penekanan produksi terhadap industri tersebut karena dapat mengganggu lingkungan atau polusi (membahayakan kesehatan).

2.1.2 Ciri-ciri Pajak

Menurut Resmi (2019:2) ciri pajak adalah sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan
2. Dalam pembayarannya pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah
3. Pajak dipungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah

4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang biladari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.

2.2 Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Waluyo (2017) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengnya yang digunakan disemua jenis jalan darat maupun air yang digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak).

2.2.1 Sejarah Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Waluyo (2017) sejarah pajak kendaraan bermotor menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 ditetapkan Pajak Kendaraan Bermotor, dan Pajak Kendaraan Atas Air (PKAA) dicakupkan. Seiring dengan perubahan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 menjadi Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000, terminologi kendaraan bermotor diperluas dan dilakukan pemisahan secara tegas menjadi Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Atas Air. Hal ini membuat Pajak Kendaraan Bermotor diperluas menjadi PKB dan PKAA. Dalam praktiknya jenis pajak ini dibagi menjadi 2 yaitu PKB dan PKAA. Hal ini wajar saja mengingat kendaraan bermotor pada dasarnya berbeda dengan kendaraan diatas air.

Penggunaan PKB dan PKAA tidak mutlak ada pada seluruh daerah provinsi di Indonesia. Hal ini berkaitan dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah provinsi untuk mengenakan atau tidak mengenakan suatu jenis pajak provinsi. Untuk dapat dipungut pada suatu daerah provinsi pemerintah daerah harus terlebih dahulu menerbitkan Peraturan Daerah tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang akan menjadi landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan PKB dan PKAA di daerah provinsi yang bersangkutan. Pemerintah provinsi diberi kebebasan untuk menetapkan apakah PKB ditetapkan dalam satu peraturan daerah atau ditetapkan dalam dua peraturan daerah terpisah.

2.2.2 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Waluyo (2017), Republik Indonesia sebagai Negara hukum menekankan ketentuan tentang keharusan adanya dasar hukum yang mengatur setiap tindakan kebijaksanaan yang berhubungan kehidupan bernegara. Pengaturan tentang Pajak Kendaraan Bermotor diadakan untuk pertama kali dengan Ordonansi Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 1934. *Staatsblad tahun 1934 Nomor 718*. Peninjauan-peninjauan dan penyempurnaan haruslah selalu dilakukan terhadap setiap peraturan perundang-undangan. Langkah tersebut perlu dilakukan mengingat bahwa ketentuan-ketentuan itu berhadapan dengan masa dan manusia yang selalu berkembang. Begitupun dengan bidang pengetahuan dan teknologi bertumbuh dengan pesat.

Ordonansi Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 1934 sebagai peraturan perundang-undangan semenjak ditetapkan telah mengalami peninjauan--peninjauan berupa penambahan dan perubahan sebagai berikut:

1. Staatsblad Tahun 1935 Nomor 551
2. Staatsblad Tahun 1937 Nomor 33
3. Staatsblad Tahun 1939 Nomor 603
4. Staatsblad Tahun 1940 Nomor 226
5. Staatsblad Tahun 1949 Nomor 376
6. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1959 dalam Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 101

Dalam semua ketentuan diatas penyempurnaan terhadap pajak ini telah dilakukan. Pemerintah Indonesia yang menganut otonomi, menyebabkan dalam penyerahan urusan yang akan diselenggarakan oleh Daerah diiringi dengan pemberian sumber pendapatan yang diperlukan dalam pembiayaan.

Pajak Kendaraan Bermotor yang selama ini dikelola oleh pemerintah sebagai pajak Negara termasuk dalam sumber pendapatan yang diberikan kepada daerah. Penyerahan ini dilakukan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 1957 tentang Penyerahan Pajak Negara kepada Daerah. Untuk berlakunya suatu pajak yang diserahkan kepada Daerah diterbitkanlah Peraturan Daerah. Adapun dasar hukum pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor saat ini berdasar kepada Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2003 tentang Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air.

2.2.3 Objek dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Waluyo (2017:22) adapun objek dan wajib pajak kendaraan bermotor adalah

1. Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan disemua jenis darat seperti kawasan:

- a. Bandara
- b. Pelabuhan laut
- c. Perkebunan
- d. Kehutanan
- e. Pertanian
- f. Pertambangan
- g. Industri
- h. Perdagangan
- i. Sarana Olah Raga & Rekreasi

2. Wajib Pajak

Orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor, jika wajib pajak merupakan badan maka kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa hukum badan tersebut. Dengan demikian PKB subjek pajak sama dengan wajib pajak, yaitu orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor.

2.2.4 Dasar Perhitungan dan Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Waluyo (2017:24) adapun Dasar Perhitungan dan Tarif Pajak Kendaraan Bermotor adalah

1. Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor

Besarnya pokok pajak kendaraan bermotor yang terhutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak. Secara umum, perhitungan pajak kendaraan bermotor sesuai dengan

$$\begin{aligned} \text{Pajak Terutang} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times (\text{NJKB} \times \text{Bobot}) \end{aligned}$$

2. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Tarif PKB berlaku sama pada setiap Provinsi yang memungut PKB. Tarif PKB ditetapkan dengan peraturan daerah provinsi. Sesuai peraturan pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 Pasal 5, tarif PKB dibagi menjadi 3 kelompok sesuai dengan jenis penguasaan bermotor, yaitu:

- a. 1,5% untuk kendaraan bermotor bukan umum.
- b. 1% untuk kendaraan bermotor umum. Yaitu kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran.
- c. 0,5% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar

2.3 Kepatuhan Pajak

Menurut Rahayu (2017:139) kepatuhan pajak adalah tindakan wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan pelaksanaan perundang-undangan dan pelaksanaan perpajakan yang berlaku

dalam suatu Negara. tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang rendah, mengakibatkan system tersebut tidak akan berjalan dengan baik, sehingga Wajib Pajak pun akan melaksanakan kewajiban pajaknya dengan tidak benar dan pada akhirnya penerimaan dari sektor pajak tidak akan tercapai. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu diantaranya pemeriksaan dan penagihan pajak

Kepatuhan pajak adalah di mana suatu keadaan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku (Danarsi, 2017:1). tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah, mengakibatkan system tersebut tidak akan berjalan dengan baik, sehingga Wajib Pajak pun akan melaksanakan kewajiban pajaknya dengan tidak benar dan pada akhirnya penerimaan dari sektor pajak tidak akan tercapai. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu diantaranya pemeriksaan dan penagihan pajak

Kepatuhan pajak adalah Kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajiban dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah (Devano, 2016:110). Kepatuhan Wajib Pajak adalah upaya Wajib Pajak yang memenuhi kewajibannya untuk membayar pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, melaporkan kewajiban pajaknya sesuai undang-undang yang berlaku, serta membayar pajaknya sesuai ketentuan. Tinggi atau rendahnya kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya pengetahuan

perpajakan Wajib Pajak yang merupakan hal paling mendasar yang harus dimiliki oleh Wajib Pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak, maka sulit bagi Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dan menumbuhkan sikap patuh dalam membayar pajak

Dari beberapa pengertian kepatuhan pajak ini dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak merupakan sebuah tindakan taat pajak oleh masyarakat kepada negara sesuai aturan dan sistem perundang-undangan yang berlaku.

2.3.1 Macam-macam kepatuhan Pajak

Menurut Rahayu (2020:138) kepatuhan terbagi menjadi dua macam, yaitu sebagai berikut:

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang perpajakan. Yang termasuk kepatuhan formal adalah memahami seluruh ketentuan peraturan Perundang-Undangan pajak dan mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak secara substantif atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan.

Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar Surat Pemberitahuan (SPT)

sesuai dengan ketentuan dan menyampaikan ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

2.3.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh

Menurut Rahayu (2020:138) berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012, Wajib Pajak dimasukkan dalam kategori Wajib Pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam 3 tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecualitunggakan yang memperoleh izin untuk mengangsur atau penundaan pembayaran.
3. Laporan keuangan di audit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian 3 tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana dalam bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum 5 tahun terakhir.

2.4 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan yang diperoleh harus sebanding dengan pajak yang dibayarkan dan secara tidak langsung kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan pajak seseorang (Ihamsyah, 2016). Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. kualitas pelayanan yang prima merupakan strategi pemenang dan dapat menciptakan kepercayaan pelanggan dan keunggulan

kompetitif. Tujuan memberikan kualitas yang prima adalah untuk memuaskan pelanggan dan dapat menimbulkan niat untuk kembali pelanggan (*repatronage intention*).

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak (Rahayu, 2017). Kualitas pelayanan yang prima menciptakan kepuasan pelanggan sehingga dapat menimbulkan repatronage intention didorong oleh sebuah kebutuhan untuk bertahan hidup dan tetap mempunyai keunggulan kompetitif bagi organisasi. Kualitas pelayanan (*service quality*) dipandang sebagai salah satu alat untuk tetap berkompetisi secara kompetitif dalam pemasaran jasa. Kualitas pelayanan atau jasa terpusat pada usaha perusahaan untuk memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan atau jasa dengan mutu sebaik mungkin kepada konsumen atau pelanggannya.

Menurut Supadmi (2017) kualitas pelayanan adalah sebuah sikap dan tanggapan yang diberikan oleh petugas atau staff kepada masyarakat atau WP yang mana sikap tersebut dapat menjadi salah satu penyebab tingkat kepatuhan masyarakat. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi wajib pajak dengan cara menyediakan sarana-prasarana maupun sistem informasi terutama dalam pembentukan perilaku pegawai yang berdasarkan prinsip budaya kerja profesional yang siap melayani masyarakat selaku wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan

kepuasaan pada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

2.4.1 Konsep Kualitas Pelayanan Prima

Menurut Barata (2017 : 205) terdapat tiga konsep yang harus dijalankan oleh pihak yang melayani dalam memberikan pelayanan yang prima yaitu:

1. Pelayanan prima berdasarkan konsep dan sikap (*attitude*) yaitu suatu layanan kepada pelanggan dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani pelanggan dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai pelanggan.
2. Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (*attention*) yaitu suatu layanan kepada pelanggan.
3. Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (*action*) yaitu serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan yang terbaik bagi pelanggan.

Dari penjelasan 3 konsep pelayanan prima di atas dapat disimpulkan bahwa sikap (*attitude*) dan perhatian (*attention*) dalam melakukan pelayanan yang baik merupakan sebuah dasar bagi si pemberi layanan dalam tindakan melayani masyarakat/ konsumen.

2.5 Pengetahuan Pajak

Menurut Ilhamsyah (2016) pengetahuan pajak adalah informasi yang dasar bagi WP yang digunakan untuk bertindak, mengatur strategi dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibannya sebagai WP sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan.

Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak, maka sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Menurut Rahayu, (2017) dengan tingkat pengetahuan pajak masyarakat yang memadai, akan mudah bagi WP untuk patuh pada peraturan perpajakan. Dengan mengutamakan kepentingan negara di atas kepentingan pribadi akan memberi keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam kewajibannya perpajakannya. Dengan pengetahuan yang cukup yang diperoleh karena memiliki tingkat pendidikan yang tinggi tentunya juga akan dapat memahami bahwa dengan tidak memenuhi peraturan maka akan menerima sanksi baik sanksi administrasi maupun pidana fiscal, sehingga akan terwujud masyarakat yang sadar pajak dan mau memenuhi kewajiban perpajakannya.

Ilhamsyah (2016) pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup, maka melaksanakan 3 kewajiban perpajakan akan lebih mudah. Semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan akan meningkatkan tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak sehingga semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut

2.5.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan Pajak

Menurut Notoatmodjo dalam Ilhamsyah (2016) terdapat 2 faktor yang mempengaruhi Pengetahuan Pajak:

1. Faktor internal antara lain:

a. Pendidikan

Pendidikan adalah setiap usaha, pengaruh, perlindungan, dan bantuan yang diberikan kepada anak yang tertuju kepada kedewasaan.

b. Minat

Minat diartikan sebagai suatu kecenderungan atau keinginan yang tinggi terhadap sesuatu dengan adanya pengetahuan yang tinggi didukung minat yang cukup dari seseorang sangatlah mungkin seseorang tersebut akan berperilaku sesuai dengan apa yang diharapkan.

c. Pengalaman

Pengalaman adalah suatu peristiwa yang dialami seseorang (Middle, 1974) yang dikutip oleh Azwar (2009), Mengatakan bahwa tidak adanya suatu pengalaman sama sekali. Suatu objek psikologis cenderung akan bersikap negatif terhadap objek tersebut untuk menjadi dasar pembentukan sikap pengalaman pribadi haruslah meninggalkan kesan yang kuat. Karena itu sikap akan lebih mudah terbentuk apabila pengalaman pribadi tersebut dalam

situasi yang melibatkan emosi, penghayatan, pengalaman akan lebih mendalam dan lama membekas.

d. Usia

Usia individu dihitung mulai saat dilahirkan sampai saat berulang tahun. Semakin cukup umur tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir dan bekerja. Dari segi kepercayaan masyarakat seseorang yang lebih dewasa akan lebih dipercaya daripada orang yang belum cukup tinggi kedewasaannya. Hal ini sebagai akibat dari pengalaman dan kematangan jiwanya, makin tua seseorang maka makin kondusif dalam menggunakan koping terhadap masalah yang dihadapi.

2. Faktor Eksternal antara lain:

a. Ekonomi

Dalam memenuhi kebutuhan primer ataupun sekunder, keluarga dengan status ekonomi baik lebih mudah tercukupi dibanding dengan keluarga dengan status ekonomi rendah, hal ini akan mempengaruhi kebutuhan akan informasi termasuk kebutuhan sekunder. Jadi dapat disimpulkan bahwa ekonomi dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang tentang berbagai hal.

b. Informasi

Informasi adalah keseluruhan makna, dapat diartikan sebagai pemberitahuan seseorang adanya informasi baru mengenai suatu hal memberikan landasan kognitif baru bagi terbentuknya sikap

terhadap hal tersebut. Pesan-pesan sugestif dibawa oleh informasi tersebut apabila arah sikap tertentu. Pendekatan ini biasanya digunakan untuk menggunakan kesadaran masyarakat terhadap suatu inovasi yang berpengaruh perubahan perilaku, biasanya digunakan melalui media masa.

c. **Kebudayaan/Lingkungan**

Kebudayaan di mana kita hidup dan dibesarkan mempunyai pengaruh besar terhadap pengetahuan kita. Apabila dalam suatu wilayah mempunyai budaya untuk selalu menjaga kebersihan lingkungan maka sangat mungkin berpengaruh dalam pembentukan sikap pribadi atau sikap seseorang

2.6 Sanksi pajak

Menurut Afifi (2018) sanksi pajak adalah hukuman yang diterima oleh WP ketika tidak melaksanakan perpajakan seuao aturan yang berlaku sehingga memberikan efek jera dan tidak mengulangi kembali. nksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang Wajib Pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. Sanksi perpajakan juga dapat mempengaruhi kepatuhan dari Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan tentunya hal ini juga akan berpengaruh pada penerimaan pajak

Mardiasmo (2016) Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa degan kata lain sanksi perpajakan merupakan

alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan juga dapat mempengaruhi kepatuhan dari Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan tentunya hal ini juga akan berpengaruh pada penerimaan pajak. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak menimbulkan kerugian terhadap wajib pajak itu sendiri

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa sanksi adalah segala hukuman yang akan di terima oleh WP jika melakukan pelanggaran pajak dan sanksi tersebut dapat menimbulkan efek jera di masa mendatang.

2.6.1 Jenis Sanksi

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma dapat dikenai sanksi administrasi, sanksi pidana, atau sanksi administrasi dan sanksi pidana. Adapun penjelasan mengenai sanksi administrasi dan sanksi pidana menurut Mardiasmo (2016:65) adalah sebagai berikut:

1. Sanksi administrasi merupakan sanksi yang dikenakan apabila terjadi pelanggaran yang menyangkut kewajiban material maupun formal.
2. Sanksi pidana yaitu sanksi yang dikenakan apabila terjadi tindak pidana perpajakan yang dilakukan oleh Wajib Pajak, atau pihak lain yang ditunjuk sebagai wakil atau kuasa Wajib Pajak. Sanksi pidana dikenakan juga terhadap pejabat instansi pajak yang membocorkan rahasia Wajib Pajak.

2.6.2 Tujuan Pemberian Sanksi

Saat ini Ditjen Pajak masih berfokus pada pemberian sanksi negatif dalam menuntut WP agar patuh terhadap peraturan perpajakan. Apabila dikaitkan dengan UU Perpajakan yang berlaku, menurut Burton (2013:96) terdapat empat hal yang diharapkan atau dituntut dari para Wajib Pajak, yaitu:

1. Dituntut kepatuhan (*compliance*) WP membayar pajak dengan kesadaran penuh.
2. Dituntut tanggung jawab (*responsibility*) WP dalam menyampaikan atau memasukan Surat Pemberitahuan tepat waktu sesuai Pasal 3 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983
3. Dituntut kejujuran (*honesty*) WP dalam mengisi Surat Pemberitahuan sesuai dengan keadaan sebenarnya.
4. Memberikan sanksi (*law enforcement*) yang lebih berat kepada WP yang tidak taat pada ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut diatas dapat disimpulkan sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan akan ditaati atau dipatuhi.

Adapun indikator ketegasan sanksi pajak adalah

- a. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggar tanpa toleransi.
- b. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.
- c. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
- d. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.

- e. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik WP

2.7 Kesadaran Wajib Pajak

Aswati (2018) menyarankan agar WP dapat memahami dan menyadari tentang pentingnya peran perpajakan. Akan tetapi hal tersebut belum tentu dapat meningkatkan kepatuhan WP karena kesadaran WP merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nurani yang tulus dan ikhlas. Pengetahuan tentang perpajakan sangat penting, karena dapat membantu wajib pajak dalam mematuhi mengenai aturan perpajakan. Banyak wajib pajak yang tidak sadar akan pentingnya membayar pajak, karena mereka menganggap bahwa pajak adalah sesuatu yang tidak terlalu penting

Merurut Ilhamsyah (2016) kesadaran pajak adalah sikap memahami dan mau melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya masih rendah. Seperti yang di lansir dari tribunjogja.com, realisasi penerimaan pajak dari masyarakat masih belum mencapai target. Tinggi rendahnya wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Pemahaman tentang pajak serta kesungguhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya dapat mencerminkan tingkat kesadaran wajib pajak

Dari penjelasan mengenai kesadaran pajak di atas dapat disimpulkan bahwa kesadaran pajak adalah sikap sadar dan patu yang berasal dari dalam diri untuk membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku dan tepat pada waktunya,

2.8 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Variabel Yang Diteliti	Hasil penelitian
1	Ilhamsyah dkk. (2016)	Peraturan Pajak, Kesadaran WP, Kualitas pelayanan, Sanksi Pajak dan kepatuhan.	Penelitian ini menjelaskan bahwa pengetahuan dan pemahaman WP tentang peraturan perpajakan, kesadaran WP, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor.
2	Oladipupo & obaze (2016)	Tax knowledge, penalties, and tax compliance	Dalam penelitian ini di jelaskan bahwa sanksi pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak
3	Safitri & Musfialdy (2015)	Tax payer awareness, tax socialization, tax penalties, tax compliance.	Dalam penelitian ini sanksi dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP kemudian sosialisasi dan kesadaran tidak berpengaruh signifikan kepada kepatuhan WP
4	Wardani (2017)	Pengetahuan WP, Kesadaran WP Kepatuhan WP.	Penelitian ini menjelaskan bahwa pengetahuan WP, kesadaran WP dan program SAMSAT corner berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP
5	Danarsi, dkk. (2017)	Faktor faktor yang mempengaruhi kepatuhan WP.	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa pemahaman dan kesadaran tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP, sedangkan tarif pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP.
6	Aswati, dkk. (2018)	Kesadaran WP, pengetahuan WP, akuntabilitas pelayanan dan kepatuhan WP	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kesadaran, pengetahuan dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan WP.

7	Ermawati & Afifi (2018)	Pengetahuan perpajakan, Sanksi perpajakan dan kepatuhan pajak.	Penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan WP, sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan WP dan rekigiusitas tidak dapat memoderasi pengetahuan dan sanksi terhadap kepatuhan WP.
---	----------------------------	---	---

2.9 Teori Atribusi

Teori atribusi pertama kali dikemukakan oleh Heider (1958). Teori atribusi menjelaskan mengenai proses bagaimana kita menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misalnya sifat, karakter, sikap, dll ataupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu. Teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Teori atribusi dijelaskan bahwa terdapat perilaku yang berhubungan dengan sikap dan karakteristik individu, maka dapat dikatakan bahwa hanya melihat perilakunya akan dapat diketahui sikap atau karakteristik orang tersebut serta dapat juga memprediksi perilaku seseorang dalam menghadapi situasi tertentu.

Atribusi dapat dikatakan sebagai sebuah tahap pembentukan kesan, yang mengacu pada bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain

atau dirinya sendiri. Atribusi adalah proses di mana orang menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain (Aswati, 2018).

2.10 Pengembangan Hipotesis

2.10.1 Kualitas Pelayanan

Menurut Supadmi (2017) Kualitas pelayanan adalah sebuah sikap dan tanggapan yang diberikan oleh petugas atau staff kepada masyarakat atau WP yang mana sikap tersebut dapat menjadi salah satu penyebab tingkat kepatuhan masyarakat. dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi wajib pajak dengan cara menyediakan sarana-prasarana maupun sistem informasi terutama dalam pembentukan perilaku pegawai yang berdasarkan prinsip budaya kerja professional yang siap melayani masyarakat selaku wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Menurut Supadmi (2017) kualitas pelayanan adalah sebuah sikap dan tanggapan yang diberikan oleh petugas atau staff kepada masyarakat atau WP yang mana sikap tersebut dapat menjadi salah satu penyebab tingkat kepatuhan masyarakat. dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi wajib pajak dengan cara menyediakan sarana-prasarana maupun sistem informasi terutama dalam pembentukan perilaku pegawai yang berdasarkan prinsip budaya kerja professional yang siap melayani masyarakat selaku wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Robbins dan Judge (2014) menjelaskan bahwa dalam teori atribusi yang dicetuskan oleh Heider 1958 perilaku dan sikap seseorang dapat dipengaruhi baik itu eksternal dan internal. Teori atribusi menjelaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi sebagai salah satu yang mempengaruhi secara eksternal dalam faktor yang menentukan kepatuhan pajak. Menurut Nugraheni dan Purwanto (2016) Dengan adanya kualitas pelayanan baik maka akan dapat dapat mendorong kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang akan diajukan mengenai hubungan kualitas pajak terhadap kepatuhan sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP

2.10.2 Pengetahuan Pajak

Ilhamsyah (2016) pengetahuan pajak adalah informasi yang dasar bagi WP yang digunakan untuk bertindak, mengatur strategi dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibannya sebagai WP sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan. sedangkan menurut (KBBI) Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui atau kepandaian, jika dengan definisi pengetahuan pajak yaitu seberapa besar yang seseorang ketahui mengenai perpajakan dan aturan aturannya.

Teori atribusi menyatakan bahwa pengetahuan pajak sebagai salah satu penyebab internal kepatuhan pajak kendaraan bermotor, jika WP paham tentang pajak dan aturan aturannya secara umum maka akan menambah tingkat kesadaran dalam membayar pajak karena mengetahui seberapa besar manfaat

yang diperoleh atas pajak yang dibayarkan. Pernyataan ini diperkuat dalam penelitian Nugraheni dan Purwanto (2015) bahwa pengetahuan pajak sangat berpengaruh kepada tingkat kepatuhan WP.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang akan diajukan mengenai hubungan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan sebagai berikut:

H2: Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP

2.10.3 Sanksi Pajak

Mardiasmo (2016) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan juga dapat mempengaruhi kepatuhan dari Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan tentunya hal ini juga akan berpengaruh pada penerimaan pajak. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak menimbulkan kerugian terhadap wajib pajak itu sendiri

Dikaitkan dengan konsep teori atribusi, dapat dilihat bahwa sanksi pajak tergolong kepada faktor eksternal yang mempengaruhi tingkat kepatuhan WP. Penelitian Purwanto (2015) menunjukkan bahwa pemberian sanksi pajak kepada WP yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan baik itu pelanggaran berat, sedang ataupun pelanggaran ringan sampai saat ini masih dianggap cara yang paling efektif untuk memaksa kepatuhan WP.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang akan diajukan mengenai hubungan sanksi pajak terhadap kepatuhan sebagai berikut:

H3: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP

2.10.4 Kesadaran WP

Aswati (2018) menyarankan agar WP dapat memahami dan menyadari tentang pentingnya peran perpajakan. Akan tetapi hal tersebut belum tentu dapat meningkatkan kepatuhan WP karena kesadaran WP merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nurani yang tulus dan ikhlas. Pengetahuan tentang perpajakan sangat penting, karena dapat membantu wajib pajak dalam mematuhi mengenai aturan perpajakan..

Menurut Ilhamsyah (2016) pengetahuan pajak adalah informasi yang dasar bagi WP yang digunakan untuk bertindak, mengatur strategi dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibannya sebagai WP sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak, maka sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Dalam teori atribusi dijelaskan bahwa kesadaran sebagai salah satu bagian dari faktor yang menyebabkan kepatuhan secara internal karena kesadaran itu sendiri bersal dari dalam diri WP tersebut. Nugraheni dan Purwanto (2015) menjelaskan bahwa kesadaran WP atas pemenuhan kewajiban perpajakannya

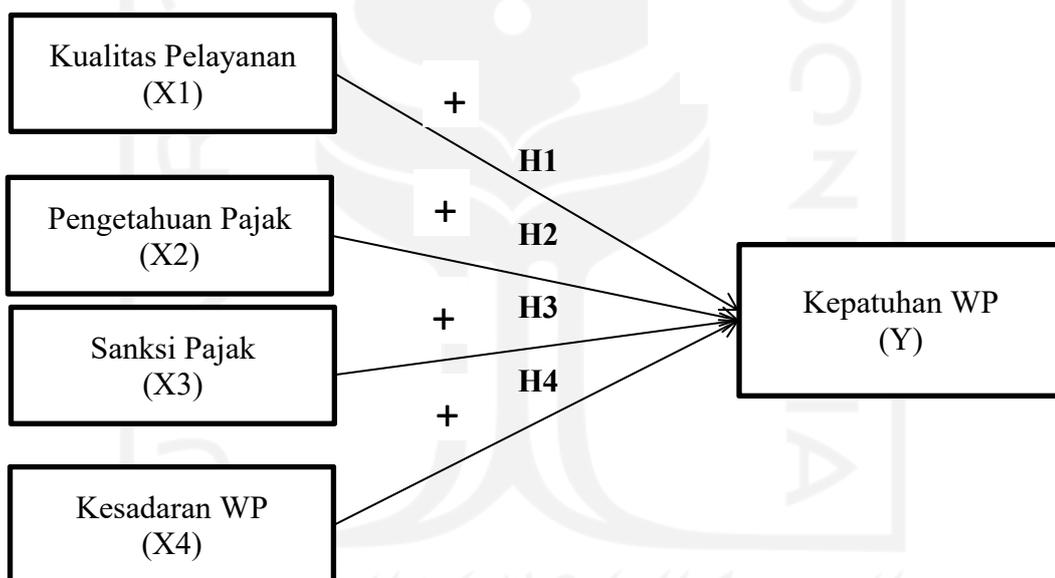
merupakan sebuah unsur yang sangat penting dan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang akan diajukan mengenai kesadaran WP terhadap kepatuhan sebagai berikut:

H4: Kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP

2.11 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan hipotesis di atas maka berikut kerangka penelitian yang di gunakan pada penelitian ini:



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah WP kendaraan bermotor pribadi di Kota Payakumbuh. Sampel penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Menurut Saunders (2016) *purposive sampling* adalah cara memilih sampel dengan karakteristik yang cukup beragam untuk memberikan variasi data semaksimal mungkin.

Penelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel yang diperlukan:

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

Keterangan:

n: Sampel

N: Populasi

e: Persentase kesalahan yang bisa ditolerir karena kesalahan/ketidakteitian dalam pengambilan sampel (batas ketelitian 0.1)

Penghitungan sampel dengan menggunakan rumus Slovin di penelitian ini adalah sebagai berikut:

Populasi Kota Payakumbuh: 12.008

$$n = 12.008 / 1 + (12.008 \times 10\%^2)$$

$$n = 12.008 / 1 + (120,08)$$

$$n = 12.008 / 121,08$$

$n = 99,1$ (Jadi total sampel untuk Kota Payakumbuh sebanyak 99 sampel)

Dari perhitungan jumlah sampel daerah di atas maka jumlah sampel yang diperlukan di penelitian ini adalah 99 orang.

3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari WP kendaraan bermotor pribadi yang berada di Kota Payakumbuh . Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah survei dan alat pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner. Penggunaan kuesioner merupakan cara memperoleh data dalam waktu yang relatif singkat, karena sekaligus orang dapat diminta mengisi pilihan jawaban yang telah tersedia. Untuk alternatif jawaban dalam angket ini ditetapkan skor yang diberikan untuk masing-masing pilihan dengan menggunakan modifikasi *Skala Likert*. Dengan demikian dalam penelitian ini responden dalam menjawab pertanyaan hanya 4 kategori diantaranya sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS). Skala Likert ini bertujuan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang (Sugiyono, 2017).

Tabel 3.1
Bobot Skor

Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.3 Pilot Test

3.3.1 Pengertian Pilot Test

Menurut Sugiyono (2017) Pilot test dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kesempurnaan desain eksperimen dan kemungkinan perbaikan yang diperlukan, sehingga eksperimen yang sesungguhnya dapat dilakukan dengan baik dan terhindar dari ancaman mortalitas. Untuk mengetahui apakah desain eksperimen perlu perbaikan atau tidak, dilakukan cek manipulasi dengan mengadopsi dan memodifikasi instrument melalui keputusan dan post kuesioner. Satu skenario keputusan terdiri dari 2 versi kasus. Skenario keputusan ini menggambarkan sebuah situasi dimana seorang auditor memiliki tanggung jawab dalam memutuskan going concern suatu perusahaan. Setelah mengerjakan skenario, subyek diminta untuk mengisi pertanyaan post kuesioner.. Post kuesioner yang terdiri dari 4 skor tentang tingkat kejelasan tugas eksperimen, tingkat keyakinan. Skala terendah adalah 1 (satu) yang menyatakan bahwa sangat tidak perlu dan skala tertinggi adalah 4 (lima) menyatakan bahwa sangat perlu.

3.3.2 Alur Pilot Test

Alur pilot test diperlukan untuk Untuk mengetahui apakah desain eksperimen perlu perbaikan atau tidak, dilakukan cek manipulasi dengan mengadopsi dan memodifikasi instrument melalui keputusan dan post kuesioner. rata-rata tingkat kejelasan tugas eksperimen, tingkat keyakinan atas jawaban yang diberikan oleh subyek, tingkat keterlibatan, dan tingkat perhatian subyek selama eksperimen dinilai sangat baik, karena seluruh subyek menjawab manipulation check dengan benar, maka desain eksperimen tidak memerlukan perbaikan dan

dapat dipakai untuk eksperimen yang sesungguhnya. Berikut disajikan hasil penyebaran kuesioner melalui pilot test:

1. Penyebaran Kuesioner dengan menggunakan variabel kepatuhan wajib pajak.

Tabel 3.2
Penyebaran Kuesioner Kepatuhan Wajib Pajak

No	1	2	3	4	5	Jumlah	Mean (Rata-Rata)
1	1	1	2	2	4	10	2
2	3	2	4	4	2	15	5
3	3	4	4	3	4	18	3,6
4	3	4	3	4	3	17	3,4
5	3	3	2	3	3	14	2,8
6	3	2	3	3	3	14	2,8
7	4	2	3	2	1	12	2,4
8	3	3	3	3	3	15	3
9	3	2	3	2	2	12	2,4
10	4	3	3	2	3	15	3

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa respoiden mengerti dan memahami isi pernyataan yang diberikan.

2. Penyebaran Kuesioner dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan.

Tabel 3.3
Penyebaran Kuesioner Kualitas Pelayanan

No	1	2	3	4	5	Jumlah	Mean (Rata-Rata)
1	1	1	2	2	4	10	2
2	3	2	4	4	2	15	5
3	3	4	4	3	4	18	3,6
4	3	4	3	4	3	17	3,4
5	3	3	2	3	3	14	2,8
6	3	2	3	3	3	14	2,8
7	4	2	3	2	1	12	2,4
8	3	3	3	3	3	15	3
9	3	2	3	2	2	12	2,4
10	4	3	3	2	3	15	3

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa respoiden mengerti dan memahami isi pernyataan yang diberikan

3. Penyebaran Kuesioner dengan menggunakan variabel pengetahuan pajak.

Tabel 3.4
Penyebaran Kuesioner Pengetahuan Pajak

No	1	2	3	4	5	Jumlah	Mean (Rata-Rata)
1	1	1	2	2	4	10	2
2	3	2	4	4	2	15	5
3	3	4	4	3	4	18	3,6
4	3	4	3	4	3	17	3,4
5	3	3	2	3	3	14	2,8
6	3	2	3	3	3	14	2,8
7	4	2	3	2	1	12	2,4
8	3	3	3	3	3	15	3
9	3	2	3	2	2	12	2,4
10	4	3	3	2	3	15	3

Sumber: Data Primer Diolah,2020

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa respoiden mengerti dan memahami isi pernyataan yang diberikan

4. Penyebaran Kuesioner dengan menggunakan variabel sanksi pajak.

Tabel 3.5
Penyebaran Kuesioner Sanksi Pajak

No	1	2	3	4	5	Jumlah	Mean (Rata-Rata)
1	1	1	2	2	4	10	2
2	3	2	4	4	2	15	5
3	3	4	4	3	4	18	3,6
4	3	4	3	4	3	17	3,4
5	3	3	2	3	3	14	2,8
6	3	2	3	3	3	14	2,8
7	4	2	3	2	1	12	2,4
8	3	3	3	3	3	15	3
9	3	2	3	2	2	12	2,4
10	4	3	3	2	3	15	3

Sumber: Data Primer Diolah,2020

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa respoiden mengerti dan memahami isi pernyataan yang diberikan

5. Penyebaran Kuesioner dengan menggunakan variabel Kesadaran Wajib Pajak.

Tabel 3.6
Penyebaran Kuesioner Kesadaran Wajib Pajak

No	1	2	3	4	5	Jumlah	Mean (Rata-Rata)
1	1	1	2	2	4	10	2
2	3	2	4	4	2	15	5
3	3	4	4	3	4	18	3,6
4	3	4	3	4	3	17	3,4
5	3	3	2	3	3	14	2,8
6	3	2	3	3	3	14	2,8
7	4	2	3	2	1	12	2,4
8	3	3	3	3	3	15	3
9	3	2	3	2	2	12	2,4
10	4	3	3	2	3	15	3

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa respoiden mengerti dan memahami isi pernyataan yang diberikan

Dari hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan dengan menggunakan pilot test maka dapat diketahui tanggapan responden mengenai kuesioner yang disebarkan.

Tabel 3.7
Tabel Tanggapan Responden

No	Keterangan	Komentar Responden
1	R 1	Kuesionernya sudah mudah dimengerti dan pilihan jawabannya juga sudah bisa mewakili.
2	R2	Kuesioner dapat meningkatkan pemahaman WP terhadap aspek-aspek dalam penilaian kualitas petugas dan sangat bermanfaat bagi WP (responden).
3	R3	Item pertanyaan pada kuesioner mudah dimengerti dan pengisiannya juga gampang.
4	R4	Saya cukup memahami pertanyaan dari setiap item dalam kuesioner ini, sehingga memudahkan saya dalam memberikan pilihan jawaban.

5	R5	Saya memahami pertanyaan yang ditanyakan dalam kuesioner ini.
6	R6	Sebagai wajib pajak saya sangat memahami item pertanyaan pada kuesioner ini.
7	R7	Saya sebagai wajib pajak sangat setuju dengan pertanyaan yang dicantumkan pada kuesioner ini untuk menguji kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban pajaknya.
8	R8	Pertanyaan pada kuesioner yang peneliti sebar dapat dimengerti dengan baik oleh masyarakat yang akan mengisi kuesioner.
9	R9	Item dari kuesioner ini cukup jelas sehingga dapat dipahami dengan mudah.
10	R10	Pertanyaan kuesioner yang mudah dipahami sehingga dapat di jawab dengan tepat dan sempurna.

Sumber : Responden Wajib Kendaraan Bermotor di Kota Payakumbuh

Penyebaran kuesioner ini dilaksanakan 01 Oktober 2020 yang bertempat di Kota Payakumbuh dan Kabupaten 50 Kota. Penelitian dilakukan dengan menempuh tahap-tahapan penelitian seperti wawancara pendahuluan dan uji coba instrument penelitian (pilot test) dengan penyebaran kuesioner sebanyak 10 responden yang disebar di Kota Payakumbuh dengan responden wajib pajak kendaraan bermotor. Dari penyebaran uji coba instrument penelitian dapat disimpulkan bahwa responden mudah mengerti dan paham terhadap pernyataan yang diberikan kepada responden sehingga memudahkan responden untuk mengisi pernyataan yang diberikan.

3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

3.4.1 Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan WP orang pribadi. Kepatuhan WP merupakan tingkat untuk mengetahui sejauh mana WP memahami undang-undang dan peraturan perpajakan yang berlaku dalam kewajiban membayar pajak. Kepatuhan WP merupakan faktor utama yang mempengaruhi

penerimaan pajak, di mana kepatuhan WP dalam hal ini dinilai dengan ketaatan dalam mematuhi kewajiban perpajakan dari segi formal dan material.

Menurut Rahayu (2017:139) kepatuhan pajak adalah tindakan wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan pelaksanaan perundang-undangan dan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara. tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang rendah, mengakibatkan system tersebut tidak akan berjalan dengan baik, sehingga Wajib Pajak pun akan melaksanakan kewajiban pajaknya dengan tidak benar dan pada akhirnya penerimaan dari sektor pajak tidak akan tercapai. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu diantaranya pemeriksaan dan penagihan pajak.

3.4.2 Variabel Independen

3.4.2.1 Kualitas Pelayanan

Menurut Supadmi (2017) Kualitas pelayanan adalah sebuah sikap dan tanggapan yang diberikan oleh petugas atau staff kepada masyarakat atau WP yang mana sikap tersebut dapat menjadi salah satu penyebab tingkat kepatuhan masyarakat. dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi wajib pajak dengan cara menyediakan sarana-prasarana maupun sistem informasi terutama dalam pembentukan perilaku pegawai yang berdasarkan prinsip budaya kerja professional yang siap melayani masyarakat selaku wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

3.4.2.2 Pengetahuan Pajak

Ilhamsyah (2016) pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup, maka melaksanakan 3 kewajiban perpajakan akan lebih mudah. Semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan akan meningkatkan tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak sehingga semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut.

3.4.2.3 Sanksi Pajak

Mardiasmo (2016) Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan juga dapat mempengaruhi kepatuhan dari Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya dan tentunya hal ini juga akan berpengaruh pada penerimaan pajak. Wajib Pajak akan memenuhi kewajibannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak menimbulkan kerugian terhadap wajib pajak itu sendiri.

3.4.2.4 Kesadaran Wajib Pajak

Aswati (2018) menyarankan agar WP dapat memahami dan menyadari tentang pentingnya peran perpajakan. Akan tetapi hal tersebut belum tentu dapat

meningkatkan kepatuhan WP karena kesadaran WP merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nurani yang tulus dan ikhlas. Pengetahuan tentang perpajakan sangat penting, karena dapat membantu wajib pajak dalam mematuhi mengenai aturan perpajakan. Banyak wajib pajak yang tidak sadar akan pentingnya membayar pajak, karena mereka menganggap bahwa pajak adalah sesuatu yang tidak terlalu penting.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Ghozali (2018) statistik deskriptif memberikan sebuah gambaran atau deskripsi tentang data yang di lihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range dan *skewness* (kemiringan distribusi). Data yang peroleh dengan analisis statistik deskriptif akan memberikan sebuah gambaran umum atau sebuah informasi yang lebih jelas dan gampang untuk di mengerti dari setiap variabel penelitian.

3.5.2 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda merupakan sebuah teknik analisis data yang digunakan untuk memprediksi nilai variabel terikat sebuah penelitian (Sugiyono, 2017) Pada penelitian ini variabel terikat yang diteliti adalah Kepatuhan WP (Y) dan variabel bebas yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1), Pengetahuan WP (X2), Sanksi Pajak(X3) dan Kesadaran Pajak (X4). Persamaan regresi berganda penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Di mana:

Y: Kepatuhan WP

a: Konstanta

X1: Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

X2: Pengetahuan WP

X3: Sanksi Pajak

X4: Kesadaran WP

b₁, 2, 3, 4: Koefisien regresi masing-masing variabel

e: Error Terms

3.5.3 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018) uji validitas merupakan sebuah pengujian yang menunjukkan bagaimana alat ukur yang kita gunakan dapat mengukur apa yang ingin kita ukur. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya sebuah kuesioner dan suatu kuesioner dikatakan valid apabila item pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang ingin di ukur dari kuesioner tersebut. Pengujiannya dilakukan secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer dengan software SPSS versi 23.

3.5.4 Uji Reliabilitas

Meurut Ghozali (2018) reliabilitas merupakan sebuah alat ukur sebuah instrumen penelitian yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas suatu pengukuran menyatakan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa kesalahan (*bias*).

Pada penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan melihat *Cronbach's alpha* (α). Sebuah instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel atau konsisten jika $\alpha >$

0,6. Semakin dekat *Cronbach's alpha* dengan 1 maka semakin tinggi pula reliabilitas dan konsistensi internal suatu instrumen penelitian.

3.5.5 Uji Asumsi Klasik

3.5.5.1 Uji Normalitas

Ghozali (2018) menyatakan bahwa uji normalitas adalah pengujian yang dilakukan guna mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Model regresi dikatakan baik jika memiliki nilai residual yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik.

1. Analisis Grafik

Salah satu cara yang mudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Namun demikian, dengan hanya melihat tabel histogram bisa menyesatkan, khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Dasar pengambilan dengan menggunakan normal probability plot sebagai berikut:

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau garis histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Analisis Statistik

Uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, padahal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh sebab itu dianjurkan disamping uji grafik dilengkapi dengan uji statistik. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik Kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan tingkat signifikansi (α) 0.05. Menurut Ghozali (2018) uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis sebagai berikut:

H_0 : Data residual terdistribusi normal apabila Sig hitung > 0.05

H_a : Data residual tidak terdistribusi normal apabila Sig hitung < 0.05

3.5.5.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018) uji autokorelasi bertujuan menguji model regresi linier apakah ada korelasi kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya) atau tidak. Jika terdapat korelasi, maka dinamakan terdapat problem autokorelasi. Cara mendeteksi problem autokorelasi adalah dengan menggunakan uji Durbin Watson (DW) kemudian membandingkan hasil uji dengan tabel Durbin Watson (DW). Bila $d < d_L$ maka terdapat autokorelasi negatif. Bila $d_1 < d < d_u$ atau $(4-d_u) < d < (4-d_L)$, maka hasil ujinya adalah tanpa keputusan. Kemudian jika $d_u < d < (4-d_u)$, maka tidak terdapat autokorelasi.

Selanjutnya, bila $d \geq (4-dL)$ maka kesimpulannya adalah terdapat autokorelasi positif.

3.5.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Jika *variance* dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka model regresi tersebut termasuk homoskedastisitas. Sebaliknya, jika *variance* dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda, maka model regresi termasuk heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang homoskedastisitas atau yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID (residual) dan ZPRED (variabel terikat) dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y Dasar analisisnya adalah sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di studentized.

3.6 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan dari pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Uji hipotesis merupakan suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu dan juga dapat menuntun atau mengarahkan penyelidikan selanjutnya. Dalam penelitian ini dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t.

3.6.1 Uji t

Menurut Ghozali (2018) uji t dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Perumusan hipotesis:
 - a. $H_0: b_1 = 0$, berarti kualitas pelayanan petugas pajak, pengetahuan WP, sanksi pajak dan kesadaran WP secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WP
 - b. $H_a: b_1 \neq 0$, berarti kualitas pelayanan petugas pajak, pengetahuan WP, sanksi pajak dan kesadaran WP secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WP
2. Menentukan nilai t_{tabel} , pada derajat kebebasan $(d, f) = n-k-1$, dengan $\alpha=5\%$.
3. Membandingkan t_{hitung} , dengan t_{tabel} .
4. Mengambil keputusan:

- a. Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima sedangkan H_a ditolak, artinya kualitas pelayanan petugas pajak, pengetahuan WP, sanksi pajak dan kesadaran WP secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WP.
- b. Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima sedangkan H_0 ditolak, artinya kualitas pelayanan petugas pajak, pengetahuan WP, sanksi pajak dan kesadaran WP secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WP.

3.6.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2018) uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Sebaliknya, nilai koefisien determinasi yang kecil menandakan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang terbatas.

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018). Nilai Koefisien Determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai Koefisien Determinasi kecil. Berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Apabila nilai Koefisien Determinasi mendekati 1 (satu) artinya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat dan sebaliknya apabila nilai koefisien determinasi mendekati 0

maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin lemah. .
Dalam penelitian ini menggunakan adjusted R square dimana banyak penelitian yang menganjurkan menggunakan adjuster R squared pada saat mengevaluasi model regresi. Tidak seperti R squared, nilai adjusted R² dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. R-squared mengukur proporsi variasi dalam variabel dependen (Y) yang dijelaskan oleh variabel independen (X) untuk model regresi linier. Adjusted R-squared menyesuaikan statistik berdasarkan jumlah variabel independen dalam model.

Alasan mengapa ini penting adalah dengan menambahkan semakin banyak variabel independen, terlepas dari seberapa baik mereka berkorelasi dengan variabel dependen Anda. Jelas, ini bukan properti yang diinginkan dari statistik *good-of-fit*. Sebaliknya, *R-squared* yang disesuaikan memberikan penyesuaian terhadap statistik *R-squared* sehingga variabel independen yang memiliki korelasi dengan Y meningkatkan *R-squared* yang disesuaikan dan setiap variabel tanpa korelasi yang kuat akan membuat penurunan *R-squared* yang disesuaikan. Itu adalah sifat yang diinginkan dari statistik *good-of-fit*

BAB IV

ANALISA DATA DAN HASIL

4.1 Hasil Pengumpulan Data

4.1.1 Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan di seluruh Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota/Kabupaten di Provinsi Sumatera Barat yaitu Kota Payakumbuh yang dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner di Kota Payakumbuh. Pemilihan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling artinya memilih responden berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Adapun kriteria pemilihan sampel responden adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Payakumbuh. Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner secara langsung kepada responden. Dari sebanyak 99 kuesioner yang disebar berhasil terkumpul seluruhnya, dan yang diisi secara lengkap serta dapat diolah.

4.1.2 Analisis Jawaban Responden

Adapun jawaban responden dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak yang dapat dilihat pada tabel berikut:

4.2.1 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Instrumen Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Dalam penelitian ini, variable Kualitas Pelayanan dioperasionalisasikan dengan menggunakan 9 (sembilan) instrumen pernyataan, instrumen pernyataan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Instrumen Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

No.	Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	Alternatif Jawaban				Jumlah
		SS	S	TS	STS	
		4	3	2	1	
1	Aparat pajak selalu tegas dan tepat dalam menerapkan peraturan perpajakan.	31	59	9	-	99
2	Semua Wajib Pajak dilayani dengan baik dan sesuai dengan kebutuhannya.	26	50	22	1	99
3	Wajib pajak memberikan informasi yang dibutuhkan secara jelas, lengkap dan benar	29	51	18	1	99
4	Solusi yang diberikan atas keluhan Wajib Pajak telah mengakomodasi keluhan Wajib Pajak	29	46	21	3	99
5	Wajib Pajak terlihat puas terhadap aparat pajak yang cepat dan tanggap terhadap masalah yang dihadapinya	21	52	22	4	99
6	Aparat pajak menjaga kerahasiaan informasi dan data Wajib Pajak	20	50	29	-	99
7	Perhatian khusus yang diberikan kepada wajib pajak atas masalah yang dihadapinya dapat membantu meringankan masalah wajib pajak	29	36	30	4	99
8	Aparat pajak berpenampilan sopan dan berbusana sesuai dengan tuntutan tugas.	22	44	29	4	99
9	Peralatan dan perlengkapan pelayanan pajak memadai dan dalam kondisi yang baik	5	64	19	1	99
Total		212	452	199	18	891

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden terhadap instrumen pertanyaan variabel kualitas pelayanan terlihat bahwa responden penelitian yang memberikan jawaban dengan kategori “Setuju”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sudah optimal dan wajib pajak pun puas terhadap pelayanan yang diberikan.

4.2.2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Instrumen Pernyataan Variabel Pengetahuan Perpajakan (X_2)

Dalam penelitian ini, variabel Pengetahuan Perpajakan dioperasionalkan dengan menggunakan 5 (lima) instrumen pernyataan, instrumen pernyataan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Pengetahuan Perpajakan (X_2)

No.	Pernyataan Variabel Pengetahuan Perpajakan (X_2)	Alternatif Jawaban				Jumlah
		SS	S	TS	STS	
		4	3	2	1	
1	Saya mengetahui hak dan kewajiban saya dalam perpajakan	57	38	4	-	99
2	Saya mengetahui prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor	42	48	8	1	99
3	Saya memperoleh informasi perhitungan pajak kendaraan bermotor dengan jelas.	43	42	14	-	99
4	Saya mengetahui jika saya terlambat membayarkan pajak akan mendapatkan sanksi administrasi	55	28	15	1	99
5	Saya memahami batas waktu untuk Membayarkan pajak kendaraan bermotor	51	39	8	1	99
Total		248	195	49	3	495

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden terhadap instrumen pertanyaan variabel pengetahuan perpajakan terlihat bahwa responden penelitian

memberikan jawaban dengan kategori “**Sangat Setuju**”. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan masyarakat mengenai wajib pajak sudah baik dan telah paham mengenai aturan dan sanksi yang diberikan apabila melanggar peraturan yang berlaku.

4.2.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Instrumen Pernyataan Variabel Sanksi Pajak (X_3)

Dalam penelitian ini, variabel Sanksi Pajak dioperasionalkan dengan menggunakan 5 (lima) instrumen pernyataan, instrumen pernyataan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Instrumen
Pernyataan Variabel Sanksi Pajak (X_3)

No.	Pernyataan Variabel Sanksi Pajak (X_3)	Alternatif Jawaban				Jumlah
		SS	S	TS	STS	
		4	3	2	1	
1	Sanksi pajak sangat diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor	53	42	4	-	99
2	Pemberian sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang terlambat membayar pajak	47	47	4	1	99
3	Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku	45	44	10	-	99
4	Saya mengetahui sanksi apa saja yang akan diberikan apabila saya terlambat membayar pajak	57	31	11	-	99
5	Sanksi pajak yang diberikan membuat saya akan membayar pajak tepat pada waktunya	45	44	10	-	99
Total		247	208	39	1	495

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden terhadap instrumen pertanyaan variabel sanksi pajak terlihat bahwa responden penelitian memberikan jawaban dengan kategori “Setuju”. Hal ini diketahui bahwa pemahaman masyarakat mengenai wajib pajak sangat baik dan masyarakat pun segera membayar pajak pada tepat waktu.

4.2.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Instrumen Pernyataan Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_4)

Dalam penelitian ini, variabel Kesadaran Wajib Pajak dioperasionalkan dengan menggunakan 5 (lima) instrumen pernyataan, instrumen pernyataan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Instrumen Pernyataan Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_4)

No.	Pernyataan Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_4)	Alternatif Jawaban				Jumlah
		SS	S	TS	STS	
		4	3	2	1	
1	Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber penerimaan daerah	48	43	8	-	99
2	Pajak Kendaraan Bermotor yang saya bayarkan dapat digunakan untuk pembangunan Daerah	48	37	12	2	99
3	Ketika saya menunda untuk membayarkan pajak maka saya akan merugikan Negara	57	26	15	1	99
4	Saya membayar dan melaporkan Pajak Kendaraan Bermotor dengan sukarela/tanpa paksaan	51	39	6	3	99
5	Saya memenuhi kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor dengan benar	54	36	6	3	99
Total		258	181	47	9	495

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden terhadap instrumen pertanyaan variabel kesadaran wajib pajak terlihat bahwa responden penelitian

memberikan jawaban dengan kategori “Setuju”. Hal ini diketahui bahwa masyarakat kota payakumbuh sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak sehingga mengakibatkan masyarakat kota payakumbuh patuh akan wajib pajak.

4.2.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Instrumen Pernyataan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Dalam penelitian ini, variabel Kepatuhan Wajib Pajak dioperasionalkan dengan menggunakan 5 (lima) instrumen pernyataan, instrumen pernyataan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Instrumen Pernyataan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No.	Pernyataan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Alternatif Jawaban				Jumlah
		SS	S	TS	STS	
		4	3	2	1	
1	Saya selalu memenuhi kewajiban untuk membayar pajak kendaraan bermotor	45	44	10	-	99
2	Saya selalu membayarkan pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya	57	31	11	-	99
3	Saya selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan	55	42	2	-	99
4	Saya tidak pernah lupa waktu jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor	56	38	5	-	99
5	Saya tidak pernah mendapatkan sanksi administrasi karena terlambat membayar pajak kendaraan bermotor	53	42	4	-	99
Total		266	197	32	-	495

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden terhadap instrumen pertanyaan variabel kepatuhan wajib pajak terlihat bahwa responden penelitian

memberikan jawaban dengan kategori “Setuju”. Hasil ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak masyarakat telah optimal karena sudah paham tentang pajak dan sanksi yang diberikan apabila melanggar.

4.3 Hasil Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengolahan data yang telah terkumpul, dan penginterpretasian hasil pengolahan data yang terkumpul tersebut berikut kesimpulannya.

4.3.1 Hasil Statistik Deskriptif

Pada pengujian deskriptif ini untuk menguji seberapa besar nilai mean, standar deviasi, nilai minimum, median dan maksimum. Tujuan dari statistik deskriptif ini untuk mengetahui seberapa besar keakuratan data dan penyimpangan pada data tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.6
Hasil Analisis Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	n	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	99	19	35	26,87	4,323
Pengetahuan Perpajakan	99	10	20	16,95	2,525
Sanksi Pajak	99	10	20	17,08	2,448
Kesadaran Wajib Pajak	99	10	20	16,95	2,808
Kepatuhan Wajib Pajak	99	12	20	17,36	2,043
Valid N (listwise)	99				

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas menjelaskan secara deskriptif variabel-variabel dalam penelitian ini. Variabel kualitas pelayanan yang terjadi rata-ratanya adalah sebesar 26,87 dengan standar deviasi 4,323, nilai maksimum 35 dan nilai

minimum 19 sebesar. Variabel pengetahuan perpajakan yang terjadi rata-ratanya adalah sebesar 16,95 dengan standar deviasi 2,525, nilai maksimum sebesar 20 dan nilai minimum sebesar 10. Variabel sanksi pajak yang terjadi rata-ratanya adalah sebesar 17,08 dengan standar deviasi 2,448, nilai maksimum sebesar 20 dan nilai minimum sebesar 10. Variabel kesadaran wajib pajak yang terjadi rata-ratanya adalah sebesar 16,95 dengan standar deviasi 2,808, nilai maksimum sebesar 20 dan nilai minimum sebesar 10. Dan variabel kepatuhan wajib pajak yang terjadi rata-ratanya adalah sebesar 17,36 dengan standar deviasi 2,043 nilai maksimum sebesar 20 dan nilai minimum sebesar 12.

4.3.2 Analisis Regresi Berganda

Seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa untuk menguji hipotesis-hipotesis dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda dengan bantuan software SPSS versi 23.0, dimana metode ini menganalisis variabel independen secara keseluruhan tanpa memilih variabel yang nantinya dijadikan satu kelompok dalam persamaan regresi atau variabel dimasukkan untuk mencari pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen.

Hasil hipotesis seperti yang tercantum tabel berikut ini :

Table 4.7
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,841	,897		3,167	,002
	Kualitas Pelayanan	,048	,022	,102	2,153	,034
	Pengetahuan Perpajakan	,184	,059	,227	3,092	,003
	Sanksi Pajak	,500	,067	,600	7,417	,000
	Kesadaran Wajib Pajak	,093	,045	,127	2,052	,043

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah, 2020

Persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana:

a = konstanta

b = perubahan rata-rata untuk setiap perusahaan satu unit variabel independen

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Pengetahuan Perpajakan

X₃ = Sanksi Pajak

X₄ = Kesadaran Wajib Pajak

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

b₁, b₂ dan b₃= Koefisien regresi

e = Error

Dari tabel 4.7 di atas maka model persamaan regresi berganda penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,841 + 0,048X_1 + 0,184X_2 + 0,500X_3 + 0,093X_4$$

Keterangan:

- a. Konstanta sebesar 2,841 artinya jika kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak nilainya 0, maka besarnya kepatuhan wajib adalah sebesar konstanta sebesar 2,841.
- b. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,048. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak diabaikan (0) maka akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,048
- c. Koefisien regresi variabel pengetahuan perpajakan sebesar 0,184. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak diabaikan (0) maka akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,184.
- d. Koefisien regresi ketegasan sanksi pajak sebesar 0,500. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak diabaikan (0) maka akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,500.
- e. Koefisien regresi ketegasan kesadaran wajib pajak sebesar 0,093. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak diabaikan (0) maka akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,093

4.3.3 Hasil Uji Kualitas Data

4.3.3.1 Hasil Uji Validitas Data

Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevaliditas dan instrumen kuesioner yang digunakan dalam mengumpulkan data uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. Pengujian menggunakan uji 2 (dua) sisi dengan tingkat signifikan 0,05, untuk menafsirkan hasil uji validitas, kriteria yang digunakan adalah:

1. Jika nilai r_{hitung} lebih besar ($>$) dari nilai r_{tabel} , maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total, dinyatakan valid dan dapat dipergunakan.
2. Jika nilai r_{hitung} lebih kecil ($<$) dari nilai r_{tabel} , maka instrument atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total, dinyatakan tidak valid dan tidak dapat dipergunakan. Nilai tabel r dapat dilihat pada $\alpha = 5\%$.

Setelah melakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil uji validitas:

Table 4.8
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No. Item	Rhitung	rtabel 5%	Keterangan
X1.1	0,462	0,197	Valid
X1.2	0,530	0,197	Valid
X1.3	0,599	0,197	Valid
X1.4	0,599	0,197	Valid
X1.5	0,595	0,197	Valid
X1.6	0,462	0,197	Valid
X1.7	0,558	0,197	Valid
X1.8	0,605	0,197	Valid
X1.9	0,385	0,197	Valid

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.8 Kualitas Pelayanan Petugas Pajak memiliki r-hitung lebih besar dari nilai kritis (r-tabel *Product Moment*, pada tarif signifikan 5% (0,05), dan $df = 99$) yang menunjukkan angka sebesar **0,197**, sesuai dengan kriteria pengujian mengenai valid atau tidaknya. Suatu butir yang telah disebutkan sebelumnya, maka seluruh butir pernyataan kualitas pelayanan dinyatakan “Valid”.

Table 4.9
Hasil Uji Validitas Pengetahuan Wajib Pajak

No. Item	Rhitung	rtabel 5%	Keterangan
X2.1	0,457	0,197	Valid
X2.2	0,598	0,197	Valid
X2.3	0,563	0,197	Valid
X2.4	0,692	0,197	Valid
X2.5	0,534	0,197	Valid

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.9 Pengetahuan Perpajakan memiliki r-hitung lebih besar dari nilai kritis (r-tabel *Product Moment*, pada tarif signifikan 5% (0,05), dan $df = 99$) yang menunjukkan angka sebesar **0,197**, sesuai dengan kriteria pengujian mengenai valid atau tidaknya. Suatu butir yang telah disebutkan sebelumnya, maka seluruh butir pernyataan variabel pengetahuan perpajakan dinyatakan “Valid”.

Table 4.10
Hasil Uji Ketegasan Sanksi Pajak

No. Item	Rhitung	rtabel 5%	Keterangan
X3.1	0,487	0,197	Valid
X3.2	0,449	0,197	Valid
X3.3	0,778	0,197	Valid
X3.4	0,579	0,197	Valid
X3.5	0,778	0,197	Valid

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.10 Sanksi Pajak memiliki r-hitung lebih besar dari nilai kritis (r-tabel *Product Moment*, pada tarif signifikan 5% (0,05), dan $df = 99$) yang menunjukkan angka sebesar **0,197**, sesuai dengan kriteria pengujian mengenai valid atau tidaknya. Suatu butir yang telah disebutkan sebelumnya, maka seluruh butir pernyataan variabel sanksi pajak dinyatakan “**Valid**”.

Table 4.11
Hasil Uji Kesadaran Wajib Pajak

No. Item	Rhitung	rtabel 5%	Keterangan
X4.1	0,600	0,197	Valid
X4.2	0,559	0,197	Valid
X4.3	0,752	0,197	Valid
X4.4	0,538	0,197	Valid
X4.5	0,632	0,197	Valid

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.11 Sanksi Pajak memiliki r-hitung lebih besar dari nilai kritis (r-tabel *Product Moment*, pada tarif signifikan 5% (0,05), dan $df = 99$) yang menunjukkan angka sebesar **0,197**, sesuai dengan kriteria pengujian mengenai valid atau tidaknya. Suatu butir yang telah disebutkan sebelumnya, maka seluruh butir pernyataan variabel kesadaran wajib pajak dinyatakan “**Valid**”.

Table 4.12
Hasil Uji Kepatuhan Wajib Pajak

No. Item	Rhitung	rtabel 5%	Keterangan
Y1.1	0,522	0,197	Valid
Y1.2	0,492	0,197	Valid
Y1.3	0,384	0,197	Valid
Y1.4	0,348	0,197	Valid
Y1.5	0,446	0,197	Valid

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.12 Kepatuhan Wajib Pajak memiliki r-hitung lebih besar dari nilai kritis (r-tabel *Product Moment*, pada tarif signifikan 5% (0,05), dan $df = 99$) yang menunjukkan angka sebesar **0,197**, sesuai dengan kriteria

pengujian mengenai valid atau tidaknya. Suatu butir yang telah disebutkan sebelumnya, maka seluruh butir pernyataan variabel kepatuhan wajib pajak dinyatakan “Valid”.

4.3.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan pernyataan yang terdapat pada kuisioner. Dari pengujian yang dilakukan di peroleh hasil sebagai berikut:

Table 4.13
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel	N=99		Rule of thumb	Keputusan
	Jumlah item pertanyaan	Cronbach alpha		
Kualitas Pelayanan (X1)	9	0,829	0,6	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan (X2)	5	0,789	0,6	Reliabel
Sanksi Pajak (X3)	5	0,819	0,6	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X4)	5	0,821	0,6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak(Y)	5	0,683	0,6	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2020

Dari tabel 4.13 diatas terlihat seluruh Instrumen Berdasarkan analisis reliabilitas diatas Variabel Penelitian menunjukkan bahwa nilai (*Cronbach's alpha*) untuk semua variabel adalah 0,6 untuk itu seluruh variabel bisa dikatakan reliabel atau handal. Dari hasil tersebut penelitian ini akan menghasilkan data yang sama walaupun digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama.

4.3.4 Hasil Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, maka dilakukan terlebih dahulu uji asumsi klasik (pengujian data) yang meliputi uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas.

4.3.4.1 Hasil Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Berikut tabel uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov*:

Tabel 4.14
One – Sample Kolmogrov-Smirnov Test
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		99 ^c
Exponential parameter. ^{a,b}	Mean	,6888684
Most Extreme	Absolute	,169
Differences	Positive	,078
	Negative	-,169
Kolmogorov-Smirnov Z		1,218
Asymp. Sig. (2-tailed)		,103

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan table 4.14 diatas mengenai Uji Normalitas data menggunakan alat Uji *Kolmogorov SmirnovZ*, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (Asymp.Sig2-tailed) sebesar 0,103. Karena signifikansi lebih dari 0,05 ($0,103 > 0,05$), maka nilai residual tersebut lebih normal. Hal ini menunjukkan bahwa data yang diambil terdistribusi normal.

4.3.4.2 Hasil Uji Multikolineritas

Adanya gejala multikolinearitas dapat dilihat dari tolerance value atau nilai Variance Inflation Factor (VIF). Batas tolerance value adalah 0,1 dan batas VIF adalah 10. Apabila tolerance value $< 0,1$ atau VIF > 10 = terjadi multikolinearitas. Apabila tolerance value $> 0,1$ atau VIF < 10 = tidak terjadi

multikolinearitas. Hasil pengujian terhadap multikolinearitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.15

Table 4.15
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,841	,897			
	Kualitas Pelayanan	,048	,022	,102	,984	1,016
	Pengetahuan Perpajakan	,184	,059	,227	,405	2,467
	Sanksi Pajak	,500	,067	,600	,336	2,980
	Kesadaran Wajib Pajak	,093	,045	,127	,570	1,755

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.15 diatas dapat dilihat bahwa tidak ada satupun variable bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10 dan tidak ada yang memiliki tolerance value lebih kecil dari 0,1.

- a. Nilai VIF untuk variabel kualitas pelayanan petugas pajak adalah 1,016 (<10) dan nilai tolerance sebesar 0,984 (>0,1).
- b. Nilai VIF untuk variabel pengetahuan perpajakan adalah 2,467 (<10) dan nilai tolerance sebesar 0,405 (>0,1).
- c. Nilai VIF untuk variabel sanksi pajak adalah 2,980 (<10) dan nilai tolerance sebesar 0,336 (>0,1).
- d. Nilai VIF untuk variabel kesadaran wajib pajak adalah 1,755 (<10) dan nilai tolerance sebesar 0,570 (>0,1).

Dari hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas yang dipakai dalam penelitian ini lolos uji gejala multikolinearitas.

4.3.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Perumusan hipotesis untuk uji heteroskedastisitas adalah:

Signifikansinya $> 0,05$: tidak terjadi heteroskedastisitas

Signifikansinya $< 0,05$: terjadi heteroskedastisitas

Table 4.16
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,484	,548		2,709	,008
Kualitas Pelayanan	-,018	,014	-,132	-1,288	,201
Pengetahuan Perpajakan	-,026	,036	-,116	-,728	,469
Sanksi Pajak	,025	,041	,106	,604	,547
Kesadaran Wajib Pajak	-,016	,028	-,077	-,569	,571

Sumber: Data diolah, 2020

Dari tabel 4.16 diatas kita dapat melihat bahwa nilai signifikansi untuk variabel peran kualitas pelayanan adalah 0,201 (>0.05). Nilai signifikansi untuk variabel pengetahuan perpajakan adalah 0,469 (>0.05). Nilai signifikansi untuk variabel sanksi pajak adalah 0,547 (>0.05). Nilai signifikansi untuk variabel kesadaran wajib pajak adalah 0,571 (>0.05). Dari hasil ini maka dapat

disimpulkan bahwa terdapat tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

4.3.5 Hasil Uji Hipotesis

4.3.5.1 Hasil Pengujian Parsial (Uji t)

Uji t dimaksud untuk menguji signifikan pengaruh variabel bebas dan terikat secara parsial. Dimana pengujian ini membandingkan antara probabilitas signifikan dengan alpha 0,05. Dari hasil pengujian ini bila probabilitas signifikan lebih kecil dari pada alpha 0,05 maka diperoleh H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti ada hubungan dan bila probabilitas signifikan lebih besar daripada alpha 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti tidak ada hubungan. Derajat kebebasan (df) $n-k-1$ yaitu $99-3-1=95$ (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel independen) sehingga hasil yang diperoleh untuk t-tabel sebesar 1,985. Dari hasil olah data dapat disajikan pada tabel 4.17 berikut:

Tabel 4.17
Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Faktor Independent	t-hitung	t-tabel	Signifikan
Kualitas Pelayanan (X1)	2,153	1,985	0,034
Pengetahuan Pajak (X2)	3,092	1,985	0,003
Sanksi Pajak (X3)	7,417	1,985	0,000
Kesadaran Wajib Pajak (X4)	2,052	1,985	0,043

Sumber: Data diolah, 2020

Dari tabel 4.23 diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Dari tabel 4.17 diatas terlihat t-hitung 2,153 dan t-tabel 1,985 dimana t-hitung lebih besar dari t-tabel ($2,153 > 1,985$) atau tingkat signifikan lebih kecil dari dari alpha ($0,034 < 0,05$) maka H_1 diterima .

H₁: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak.

2. Pengaruh Pengetahuan Pajak (X₂) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Dari tabel 4.17 diatas terlihat t-hitung 3,092 dan t-tabel 1,985 dimana t-hitung lebih besar dari t-tabel ($3,092 > 1,985$) atau tingkat signifikan lebih kecil dari dari alpha ($0,003 < 0,05$) maka dapat diperoleh H₂ diterima .

H₂: Pengetahuan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak.

3. Pengaruh Sanksi Pajak (X₃) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Dari tabel 4.17 diatas terlihat t-hitung 7,417 dan t-tabel 1,985 dimana t-hitung lebih besar dari t-tabel ($7,417 > 1,985$) atau tingkat signifikan lebih kecil dari dari alpha ($0,000 < 0,05$) maka dapat diperoleh H₃ diterima.

H₃: Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak.

4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X₃) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Dari tabel 4.23 diatas terlihat t-hitung 2,052 dan t-tabel 1,985 dimana t-hitung lebih besar dari t-tabel ($2,052 > 1,985$) atau tingkat signifikan lebih kecil dari dari alpha ($0,043 < 0,05$) maka dapat diperoleh H₀ diterima dan H_a ditolak.

H₂: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Wajib Pajak Kepatuhan Pajak.

4.3.6.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Besarnya kontribusi antara sumbangan yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diketahui dari nilai koefisien determinasi ganda atau Adjust R². Dalam penelitian ini penulis menggunakan pengukuran dengan adjusted R². Adjusted R² pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam hal ini adjusted R² digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh perubahan variabel independen terhadap perubahan variabel dependen

Tabel 4.18
Hasil Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,891 ^a	,794	,785	,947

a. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak

Sumber: Data diolah, 2020

Tabel 4.18 menunjukkan angka *Adjusted R²* sebesar 0,785. Dengan demikian besarnya perubahan variabel kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak dapat menjelaskan 78,5% perubahan kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain 21,5% perubahan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, pengetahuan wajib pajak dan

ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor bersama Kota Payakumbuh.

Oleh karena itu dari hasil penelitian tersebut dapat diimplikasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Payakumbuh. Dimana diketahui bahwa terlihat t -hitung 2,153 dan t -tabel 1,985 dimana t -hitung lebih besar dari t -tabel ($2,153 > 1,985$) atau tingkat signifikan lebih kecil dari α ($0,034 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 diterima H_a ditolak. Artinya bahwa semakin tingginya kualitas pelayanan pajak maka hal ini akan mengakibatkan tingginya kepatuhan masyarakat terhadap wajib pajak. Hasil penelitian ini dapat dijelaskan dengan teori atribusi. Teori atribusi relevan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan yang merupakan faktor eksternal dari teori atribusi dimana perilaku eksternal menurut Robbins dan Judge (2008) adalah perilaku yang dipengaruhi oleh tuntutan situasi atau lingkungan. Adanya kualitas pelayanan petugas akan membuat masyarakat puas terhadap pelayanan pajak yang diberikan dan hal ini juga dapat membuat masyarakat patuh terhadap pajak dan menyadari kewajiban dalam membayarkan pajaknya. Menurut Supadmi (2017) kualitas pelayanan adalah sebuah sikap dan tanggapan yang diberikan oleh petugas atau staff kepada masyarakat atau WP yang mana sikap tersebut dapat menjadi salah satu penyebab tingkat kepatuhan masyarakat. dengan memberikan kualitas

pelayanan yang baik bagi wajib pajak dengan cara menyediakan sarana-prasarana maupun sistem informasi terutama dalam pembentukan perilaku pegawai yang berdasarkan prinsip budaya kerja professional yang siap melayani masyarakat selaku wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Hasil penelitian yang dilakukan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah dkk (2016) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan hasil penelitian yang sama juga dilakukan oleh Danarsi (2017) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak yang ada di Kota Payakumbuh melayani masyarakat dengan ramah, sopan dan disiplin, hal ini dikarenakan bahwa petugas pajak memiliki skill dan pengetahuan yang handal dalam melayani masyarakat.

Hasil ini dapat diketahui dari jawaban responden mengenai kualitas pelayanan menjawab setuju. Kualitas pelayanan petugas SAMSAT juga menangani pajak kendaraan bermotor melakukan tugasnya dengan cermat dalam penyelesaian administrasi pembayaran, serta memiliki pengetahuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku sehingga mampu memberikan informasi tentang perpajakan yang jelas untuk wajib pajak. Hal ini mampu mendorong terciptanya kualitas pelayanan yang baik bagi

wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Payakumbuh sehingga kepatuhan wajib pajak dapat meningkat.

2. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Payakumbuh. Dimana diketahui bahwa t -hitung 3,092 dan t -tabel 1,985 dimana t -hitung lebih besar dari t -tabel ($3,092 > 1,985$) atau tingkat signifikan lebih kecil dari dari alpha ($0,003 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 diterima H_a ditolak. Artinya bahwa semakin tingginya pengetahuan masyarakat di Kota Payakumbuh maka akan mengakibatkan semakin patuhnya masyarakat Kota Payakumbuh dalam membayarkan pajaknya.

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan dengan teori atribusi. Teori atribusi relevan untuk menjelaskan pengaruh pengetahuan pajak yang merupakan faktor eksternal dari teori atribusi dimana perilaku eksternal menurut Robbins dan Judge (2008) adalah perilaku yang dipengaruhi oleh tuntutan situasi atau lingkungan. Ilhamsyah (2016) menyatakan bahwa pengetahuan pajak adalah informasi yang dasar bagi WP yang digunakan untuk bertindak, mengatur strategi dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibannya sebagai WP sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan. sedangkan menurut (KBBI) Pengetahuan adalah segala sesuatu yang di ketahui atau kepandaian, jika dengan definisi pengetahuan pajak yaitu seberapa besar yang seseorang ketahui mengenai perpajakan dan aturan aturannya.

Hasil penelitian yang dilakukan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adesina (2016) bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan hasil penelitian yang sama juga dilakukan oleh Dewi Kusuma Wrdani (2017) bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan masyarakat di Kota Payakumbuh memiliki pengetahuan yang baik dalam membayar pajaknya hal ini dapat dilihat dari jawaban responden menjawab setuju dan secara keseluruhan dapat diketahui bahwa wajib pajak mengetahui hak-hak dan kewajibannya dalam membayar pajak dan mereka juga mengetahui jika tidak membayarkan pajak kendaraan bermotor maka akan dikenakan sanksi pajak yang berlaku.

3. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Payakumbuh. Dimana diketahui bahwa t -hitung 7,417 dan t -tabel 1,985 dimana t -hitung lebih besar dari t -tabel ($7,417 > 1,985$) atau tingkat signifikan lebih kecil dari dari alpha ($0,000 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 diterima H_a ditolak. Artinya bahwa semakin tingginya sanksi pajak yang diberikan kepada masyarakat Kota Payakumbuh maka akan semakin tingginya kepatuhan masyarakat dalam membayar pajaknya. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sehingga berdasarkan teori atribusi, sanksi pajak merupakan penyebab ksternal yang dapat

mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan diberlakukannya sanksi perpajakan terhadap wajib pajak yang melakukan pelanggaran undang-undang perpajakan, sehingga mampu menjadikan wajib pajak takut akan hukuman yang diberikan sehingga wajib pajak menjadi tunduk dan patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan dengan teori atribusi. Teori atribusi relevan untuk menjelaskan pengaruh sanksi pajak yang merupakan faktor eksternal dari teori atribusi dimana perilaku eksternal menurut Robbins dan Judge (2008) adalah perilaku yang dipengaruhi oleh tuntutan situasi atau lingkungan. Mardiasmo (2016) menyatakan bahwa Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan juga dapat mempengaruhi kepatuhan dari Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan tentunya hal ini juga akan berpengaruh pada penerimaan pajak. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak menimbulkan kerugian terhadap wajib pajak itu sendiri.

Hasil penelitian yang dilakukan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ermawati dan Afifi (2018) bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak dan hasil penelitian yang sama juga dilakukan oleh Danarsi (2017) bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Penelitian ini menunjukkan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Payakumbuh mengetahui adanya sanksi pajak atas kelainan terhadap pembayaran pajak. Hal ini dapat dilihat pada jawaban responden menjawab setuju. Selain itu pewajib pajak juga mengetahui bahwa sanksi yang dibelakukan karena merupakan salah satu cara untuk mendidik wajib pajak agar patuh. Motif orang taat terhadap aturan pajak atau mau membayar pajak adalah salah satunya yaitu takut dihukum. Jika persepsi wajib pajak terhadap sanksi yang akan dikenakan kepada dirinya semakin berat maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Sanksi menjadi sebuah jaminan bahwa wajib pajak tidak akan melalaikan dan tidak melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak, dengan adanya sanksi yang memberi efek jera, kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Payakumbuh. Dimana diketahui bahwa t -hitung 2,052 dan t -tabel 1,985 dimana t -hitung lebih besar dari t -tabel ($2,052 > 1,985$) atau tingkat signifikan lebih kecil dari dari alpha ($0,043 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 diterima H_a ditolak. Artinya bahwa semakin tingginya kesadaran kepada masyarakat Kota Payakumbuh dalam wajibnya membayar pajak maka akan semakin tingginya

kepatuhan masyarakat dalam membayarkan pajaknya. Aswati (2018) menyarankan agar WP dapat memahami dan menyadari tentang pentingnya peran perpajakan. Akan tetapi hal tersebut belum tentu dapat meningkatkan kepatuhan WP karena kesadaran WP merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nurani yang tulus dan ikhlas. Pengetahuan tentang perpajakan sangat penting, karena dapat membantu wajib pajak dalam mematuhi mengenai aturan perpajakan. Banyak wajib pajak yang tidak sadar akan pentingnya membayar pajak, karena mereka menganggap bahwa pajak adalah sesuatu yang tidak terlalu penting. Hasil penelitian yang dilakukan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aswati dkk (2018) bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan hasil penelitian yang sama juga dilakukan oleh Enni safitri dan Musfialdy (2017) bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pewajib pajak kendaraan bermotor di Kota Payakumbuh yang dikenakan tarif pajak memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden menjawab setuju, pewajib pajak menyadari bahwa membayar pajak merupakan kewajiban wajib pajak sebagai warga negara Indonesia yang baik. Wajib pajak juga menyadari bahwa manfaat pajak adalah untuk pembangunan negara seperti segala fasilitas umum yang dinikmati dimana merupakan manfaat yang dirasakan dari membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat terwujud

apabila wajib pajak memiliki kesadaran untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan di bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Payakumbuh.
2. Pengetahuan Pajak pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Payakumbuh
3. Sanksi Pajak pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Payakumbuh
4. Kesadaran Wajib Pajak pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Payakumbuh

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dibuat beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Bagi SAMSAT Kota Payakumbuh:
 - a. SAMSAT Kota Payakumbuh diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pewajib pajak dan selalu cepat tanggap dalam mengatasi masalah yang terjadi.
 - b. SAMSAT Kota Payakumbuh diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak bagi pewajib pajak kendaraan bermotor di

Kota Payakumbuh dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor. Kurangnya pemahaman pewajib pajak akan membuat pewajib pajak ini tidak patuh terhadap pajaknya dan akan lalai dalam membayarkan pajaknya.

- c. SAMSAT Kota Payakumbuh diharapkan dapat meningkatkan sanksi pajak bagi pewajib pajak kendaraan bermotor di Kota Payakumbuh dengan memberikan sanksi yang tegas kepada pewajib pajak apabila tidak mau membayarkan pajaknya. Sanksi yang tidak terlalu berat diberikan kepada pewajib pajak maka pewajib pajak tersebut tidak akan patuh terhadap pajaknya selain karena pengetahuannya yang kurang juga didukung dengan sanksi yang tidak memberatkan pewajib pajak dalam membayarkan pajaknya.
- d. SAMSAT Kota Payakumbuh diharapkan dapat menciptakan kesadaran wajib pajak bagi pewajib pajak kendaraan bermotor di Kota Payakumbuh dengan meningkatkan pengetahuan pajak dan dengan memberikan sanksi kepada pewajib pajak. Kurangnya kesadaran pewajib pajak kendaraan bermotor yang ada di Kota Payakumbuh akan membuat ia tidak patuh terhadap pajaknya, ia lebih memilih untuk lalai dalam pajaknya karena kurangnya sanksi yang berikan serta kurangnya pemahaman pewajib pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi Masyarakat di Kota Payakumbuh

Penelitian ini sebagai acuan bagi masyarakat terutama wajib pajak untuk menyadari pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan dan diharapkan dapat dijadikan sumber ide bagi penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 responde dari total populasi sebanyak 12.008 yang berada di Kota Payakumbuh. Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu dan sulitnya menemui responden.
2. Dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa masih banyak variabel lain di luar penelitian yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

5.4 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberi saran:

1. Dalam menyusun peraturan atau kebijakan terkait Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Payakumbuh hendaknya memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan membuat suatu tindakan pencegahan terhadap potensi timbulnya pelanggaran undang-undang agar lebih efektif dan efisien dalam memenuhi target penerimaan daerah. Jika faktor-faktor ini tidak diperhatikan maka akan timbulnya suatu ketidakpatuhan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya. Disini peran petugas pajak sangat dibutuhkan gunanya adalah agar pewajib pajak patuh terhadap pajaknya salah satu caranya adalah dengan memberikan pelayanan yang baik, memberikan sosialisasi untuk meningkatkan pengetahuan pajak dan pentingnya membayar pajak tepat waktu, dan memberikan sanksi berupa sanksi administrasi dan lainnya dan juga

meningkatkan kesadaran pewajib pajak untuk membayarkan pajaknya. Jika hal ini tidak dilakukan maka pewajib pajak akan memilih untuk tidak patuh terhadap pajaknya dan lalai dalam membayarkan pajaknya.

2. Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk memperhatikan variabel-variabel lain yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak diluar variabel kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan faktor yang mempengaruhi lainnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Aswati, dkk. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 3(1): 27-39.
- Barata (2017). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Edisi 18. Elex Media Komputindo. Yogyakarta.
- Burton (2013). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta. Salemba Empat
- Danarsi, dkk. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Mobil Dengan Diberlakukannya Pajak Progresif di Kota Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 18(1): 45-55.
- Devano, dkk. (2016). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penetapan Sanksi Administratif tahun 2015 Terhadap Nilai Kepatuhan Pajak. Simposium Nasional Akuntansi 19, Lampung. 1-25
- Ermawati dan Afifi. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi. *JProsiding Sendi*, 1(1):655-662.
- Ghozali (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9). Salemba Empat. Jakarta.
- Heider (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York:.. Wiley
- Ilhamsyah, dkk (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Pesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Kota Malang. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(1):1-9.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Obaze. (2016). Tax Knowledges, Penalties and Compliance in Small and Medium Scale Enterprises in Nigeria. *iBussiness*, 8,1-9.
- Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Edisi Revisi. Rekayasa Sains. Bandung
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Edisi 11. Buku 1. Salemba Empat. Jakarta.
- Robins, dan Judge (2014). *Perilaku Organisasi*. Edisi 16. Salemba Empat. Jakarta.

Sugiyono (2009) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung

Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung

Supadmi (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filling Pada Kepatuhan Wajib Pajak. E-Jurnal Akuntansi. Universitas Udayana Denpasar. Hal: 2-27

Syafitri (2015) The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance With Service Quality as Mediating Variable. *Procedia-Social and Behavioral Science*, 219, 682-687.

Waluyo (2017) *Perpajakan Indonesia Edisi 10 Buku 1*. Jakarta. Penerbit Salemba Empat

Wardani, D. K. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Program SAMSAT Corner terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Akuntansi Dewantara*, 1(1). hal 23-29

KUESIONER

Payakumbuh, 27Oktober 2020

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Yth. Bapak/Ibu.Saudara/I Responden Wajib Pajak

Di Payakumbuh

Dengan hormat,

Saya mahasiswi Prodi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang sedang melakukan penelitian berjudul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Payakumbuh”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini mengambil sampel Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang tinggal di KotaPayakumbuh.

Saya berharap partisipasi dari Bapak/Ibu/Saudara/i Responden untuk mengisi kuesioner ini. Data Bapak/Ibu/Saudara/I Responden akan dijamin kerahasiannya.

Terima kasih

Hormat Saya,

ResyellyViona

NIM.18919043

KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Pernyataan dibawah ini bertujuan untuk mengetahui “**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi KepatuhanWajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Payakumbuh**”. Bapak/Ibu/Saudara/i dimohon untuk dapat menjawab setiap pernyataan dengan keyakinan tinggi serta tidak mengosongkan satu pun jawaban dan tiap pernyataan hanya boleh memilih satu jawaban. Jawaban atas pernyataan dilakukan dengan memberikan tanda *checklist* (v) pada salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Jawaban yang diberikan merupakan jawaban yang paling memiliki kondisi yang sesuai dengan Bapak/Ibu/Saudara/i.

*Skala yang digunakan dalam menjawab pertanyaan adalah sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4

1. Kepatuhan Wajib Pajak

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya selalu memenuhi kewajiban untuk membayar pajak kendaraan bermotor				
2	Saya selalu membayarkan pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya				
3	Saya selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan				
4	Saya tidak pernah lupa waktu jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor				
5	Saya tidak pernah mendapatkan sanksi administrasi karena terlambat membayar pajak kendaraan bermotor				

Sumber: Wardani dan Rumiya (2017) dan Abdillah (2017)

2. Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Aparat pajak selalu tegas dan tepat dalam menerapkan peraturan perpajakan.				
2	Semua Wajib Pajak dilayani dengan baik dan sesuai dengan kebutuhannya.				
3	Wajib pajak memberikan informasi yang dibutuhkan secara jelas, lengkap dan benar				
4	Solusi yang diberikan atas keluhan Wajib Pajak telah mengakomodasi keluhan Wajib Pajak				
5	Wajib Pajak terlihat puas terhadap aparat pajak yang cepat dan tanggap terhadap masalah yang dihadapinya				
6	Aparat pajak menjaga kerahasiaan informasi dan data Wajib Pajak				
7	Perhatian khusus yang diberikan kepada wajib pajak atas masalah yang dihadapinya dapat membantu meringankan masalah wajib pajak				
8	Aparat pajak berpenampilan sopan dan berbusana sesuai dengan tuntutan tugas.				

9	Peralatan dan perlengkapan pelayanan pajak memadai dan dalam kondisi yang baik				
---	--	--	--	--	--

Sumber: Hamdani (2017)

3. Pengetahuan Pajak

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya mengetahui hak dan kewajiban saya dalam perpajakan				
2	Saya mengetahui prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor				
3	Saya memperoleh informasi perhitungan pajak kendaraan bermotor dengan jelas.				
4	Saya mengetahui jika saya terlambat membayarkan pajak akan mendapatkan sanksi administrasi				
5	Saya memahami batas waktu untuk Membayarkan pajak kendaraan bermotor				

Sumber: Wardani dan Rumiyatun (2017)

4. Sanksi Pajak

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Sanksi pajak sangat diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan dalam kewajiban membayarkan pajak kendaraan bermotor				
2	Pemberian sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang terlambat membayar pajak				
3	Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku				
4	Saya mengetahui sanksi apa saja yang akan diberikan apabila saya terlambat membayar pajak				
5	Sanksi pajak yang diberikan membuat saya akan membayarkan pajak tepat pada waktunya				

Sumber: Wardani dan Rumiyatun (2017)

5. Kesadaran Wajib Pajak

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber penerimaan daerah				
2	Pajak Kendaraan Bermotor yang saya bayarkan dapat digunakan untuk pembangunan Daerah				
3	Ketika saya menunda untuk membayarkan pajak maka saya akan merugikan Negara				
4	Saya membayar dan melaporkan Pajak Kendaraan Bermotor dengan sukarela/tanpa paksaan				
5	Saya memenuhi kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor dengan benar				

Sumber: Wardani dan Rumiyaun (2017)



LAMPIRAN

Data Jawaban Responden Kepatuhan Wajib Pajak

No	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Total
1	3	3	3	3	4	16
2	3	4	4	3	3	17
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	3	15
5	3	4	3	3	3	16
6	2	2	4	4	3	15
7	2	3	4	4	4	17
8	4	3	3	3	4	17
9	3	2	4	4	3	16
10	3	4	3	3	3	16
11	3	3	3	4	4	17
12	4	3	4	3	3	17
13	2	2	4	3	3	14
14	4	3	4	3	3	17
15	3	2	4	3	3	15
16	3	3	4	4	3	17
17	2	3	2	3	3	13
18	4	4	4	4	4	20
19	3	4	3	3	3	16
20	2	2	3	4	3	14
21	3	4	3	3	4	17
22	3	4	3	3	3	16
23	4	4	3	3	3	17
24	3	4	3	3	4	17
25	3	3	3	3	3	15
26	4	4	3	4	4	19
27	3	4	4	3	3	17
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	3	4	4	19
30	4	4	4	4	4	20
31	3	3	4	3	4	17
32	4	4	4	3	4	19
33	4	4	3	2	3	16
34	4	4	3	2	4	17
35	4	3	4	4	4	19
36	3	3	4	3	3	16
37	3	3	4	4	4	18
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	3	3	4	18
40	4	4	4	4	4	20
41	2	3	3	3	4	15
42	3	3	4	4	4	18
43	4	4	4	4	3	19
44	4	3	4	4	3	18
45	2	3	3	4	2	14
46	3	4	3	4	4	18
47	3	4	3	4	3	17

48	4	4	4	4	3	19
49	4	4	4	4	3	19
50	3	3	4	4	3	17
51	4	4	3	3	4	18
52	3	3	4	4	3	17
53	3	4	4	4	4	19
54	4	4	3	4	4	19
55	3	4	4	4	4	19
56	3	3	3	4	4	17
57	4	3	4	3	3	17
58	4	3	3	4	4	18
59	4	2	3	4	4	17
60	3	4	3	3	4	17
61	3	4	4	4	4	19
62	3	4	4	4	2	17
63	3	4	4	4	3	18
64	4	3	3	3	4	17
65	4	4	4	4	3	19
66	4	4	4	3	4	19
67	4	4	4	4	4	20
68	3	3	4	3	3	16
69	3	3	3	3	3	15
70	3	3	3	2	3	14
71	3	3	3	4	4	17
72	3	4	3	4	3	17
73	4	4	3	4	4	19
74	4	4	4	4	4	20
75	3	4	4	4	3	18
76	2	2	3	4	3	14
77	3	4	3	3	4	17
78	4	3	4	4	4	19
79	3	4	4	4	4	19
80	3	4	3	3	4	17
81	3	4	4	3	3	17
82	4	4	4	4	3	19
83	4	4	4	4	4	20
84	4	4	4	4	4	20
85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	4	4	4	20
87	4	4	4	3	4	19
88	4	4	4	4	4	20
89	4	4	4	4	4	20
90	4	4	4	4	4	20
91	4	4	4	4	4	20
92	3	2	2	3	3	13
93	2	2	3	3	2	12
94	2	2	3	2	3	12
95	3	2	3	3	2	13
96	4	3	3	2	3	15
97	4	4	4	4	4	20
98	4	4	4	4	4	20
99	3	4	4	4	4	19

Kualitas Pelayanan

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

46	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
47	3	1	2	3	1	3	2	2	3	20
48	3	2	3	2	2	2	2	3	2	21
49	3	3	2	3	2	3	3	3	2	24
50	4	4	3	4	4	3	3	4	3	32
51	3	3	2	3	2	3	2	2	3	23
52	3	3	3	2	1	2	3	2	3	22
53	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34
54	3	3	2	3	2	3	2	1	3	22
55	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33
56	3	3	2	2	3	3	1	2	3	22
57	4	3	3	4	4	4	3	4	3	32
58	3	4	4	4	2	4	3	4	3	31
59	3	4	4	4	3	4	2	1	1	26
60	3	3	4	3	3	3	4	4	3	30
61	3	3	2	3	2	3	3	2	3	24
62	3	3	1	3	2	2	2	1	3	20
63	2	2	3	1	3	3	2	3	3	22
64	2	3	2	2	3	2	3	1	2	20
65	3	2	3	2	3	3	3	3	2	24
66	4	3	3	2	2	3	3	3	2	25
67	3	3	3	2	2	2	4	2	3	24
68	4	3	3	4	4	3	3	2	3	29
69	3	2	2	2	3	2	2	2	3	21
70	3	2	3	3	4	3	3	4	4	29
71	3	3	2	2	2	2	3	2	3	22
72	3	3	2	3	2	3	2	2	3	23
73	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33
74	3	3	3	3	3	2	2	3	3	25
75	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30
76	3	4	3	3	3	2	2	4	3	27
77	3	3	4	2	3	3	4	2	3	27
78	3	3	3	3	1	3	2	3	2	23
79	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31
80	3	3	4	4	4	3	4	4	4	33
81	4	3	3	4	3	3	4	4	3	31
82	4	4	3	4	3	4	4	4	3	33
83	3	3	3	2	4	2	3	3	3	26
84	3	2	3	4	3	3	2	2	3	25
85	3	3	3	3	3	2	3	2	3	25
86	3	3	2	3	3	3	4	2	3	26
87	4	3	4	4	3	4	4	3	3	32
88	3	3	4	4	3	3	4	4	4	32
89	4	4	3	4	3	4	3	4	3	32
90	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
91	3	3	4	3	3	3	2	2	3	26
92	2	3	3	2	2	3	2	3	3	23

93	3	3	2	3	2	2	2	3	2	22
94	3	2	3	1	1	2	2	2	3	19
95	3	3	2	2	3	3	2	2	3	23
96	3	2	3	4	3	4	3	3	2	27
97	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
98	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
99	4	3	4	3	3	3	4	3	3	30

Pengetahuan Perpajakan

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total
1	3	2	3	2	3	13
2	3	2	2	2	3	12
3	4	3	2	2	2	13
4	3	3	2	3	3	14
5	4	3	3	4	3	17
6	3	3	2	2	2	12
7	4	3	2	3	3	15
8	3	2	3	2	3	13
9	3	3	3	2	3	14
10	3	3	3	4	4	17
11	3	3	3	3	3	15
12	3	3	4	3	3	16
13	3	3	2	2	3	13
14	4	4	4	3	3	18
15	3	3	3	2	3	14
16	4	3	3	3	3	16
17	4	3	2	3	3	15
18	4	3	4	4	4	19
19	3	3	3	4	3	16
20	3	3	2	2	4	14
21	2	3	3	4	2	14
22	3	4	3	4	4	18
23	4	4	4	4	3	19
24	4	4	3	4	4	19
25	3	4	3	3	4	17
26	3	4	4	4	4	19
27	3	3	3	4	4	17
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	20
30	3	3	4	4	3	17
31	3	3	3	3	3	15
32	3	3	4	4	3	17
33	3	2	2	1	2	10
34	4	3	4	4	4	19
35	4	4	4	3	4	19
36	4	4	3	3	4	18
37	4	3	3	3	4	17
38	3	4	4	4	4	19
39	4	3	4	4	4	19
40	4	4	4	4	4	20
41	4	3	2	3	3	15

42	4	3	3	3	3	16
43	3	3	4	4	4	18
44	3	3	4	3	3	16
45	3	3	2	3	3	14
46	4	3	3	4	4	18
47	4	4	3	4	4	19
48	3	4	4	4	3	18
49	3	4	4	4	4	19
50	3	3	3	3	3	15
51	4	4	4	4	3	19
52	3	4	3	3	4	17
53	4	4	3	4	4	19
54	4	4	4	4	3	19
55	4	4	3	4	3	18
56	4	4	3	3	4	18
57	3	3	4	3	4	17
58	4	2	4	3	4	17
59	4	3	4	2	1	14
60	3	3	3	4	4	17
61	3	4	3	4	4	18
62	4	2	3	4	4	17
63	4	3	3	4	3	17
64	4	3	4	3	3	17
65	4	3	4	4	4	19
66	4	4	4	4	4	20
67	4	4	4	4	3	19
68	4	4	3	3	2	16
69	4	4	3	3	4	18
70	3	4	3	3	4	17
71	4	4	3	3	3	17
72	4	4	3	4	4	19
73	4	4	4	4	3	19
74	4	3	4	4	4	19
75	3	3	3	4	3	16
76	3	3	2	2	4	14
77	2	3	3	4	2	14
78	4	3	4	3	3	17
79	3	3	3	4	3	16
80	4	4	3	4	4	19
81	4	3	3	4	4	18
82	4	3	4	4	4	19
83	4	4	4	4	4	20
84	4	3	4	4	4	19
85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	4	4	4	20
87	4	4	4	4	4	20
88	4	4	4	4	4	20
89	4	4	4	4	4	20
90	4	4	4	4	4	20
91	4	4	4	4	4	20
92	2	2	3	2	3	12
93	3	2	2	2	3	12
94	3	1	2	2	2	10

95	2	3	3	2	2	12
96	4	3	4	3	3	17
97	4	4	4	4	4	20
98	4	4	4	4	4	20
99	4	4	3	4	4	19

Sanksi Pajak

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total
1	4	4	3	3	3	17
2	3	3	3	4	3	16
3	3	4	3	3	3	16
4	3	4	3	3	3	16
5	3	3	3	4	3	16
6	3	3	2	2	2	12
7	4	3	2	3	2	14
8	4	4	4	3	4	19
9	3	3	3	2	3	14
10	3	3	3	4	3	16
11	4	3	3	3	3	16
12	3	3	4	3	4	17
13	3	3	2	2	2	12
14	3	4	4	3	4	18
15	3	3	3	2	3	14
16	3	3	3	3	3	15
17	3	3	2	3	2	13
18	4	3	4	4	4	19
19	3	3	3	4	3	16
20	3	3	2	2	2	12
21	4	3	3	4	3	17
22	3	4	3	4	3	17
23	3	4	4	4	4	19
24	4	4	3	4	3	18
25	3	4	3	3	3	16
26	4	4	4	4	4	20
27	3	3	3	4	3	16
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	20
30	4	3	4	4	4	19
31	4	3	3	3	3	16
32	4	3	4	4	4	19
33	3	4	4	4	4	19
34	4	3	4	4	4	19
35	4	4	4	3	4	19
36	3	4	3	3	3	16
37	4	3	3	3	3	16
38	4	4	4	4	4	20
39	4	3	4	4	4	19
40	4	4	4	4	4	20
41	4	3	2	3	2	14
42	4	3	3	3	3	16
43	3	3	4	4	4	18
44	3	3	4	3	4	17

45	2	3	2	3	2	12
46	4	3	3	4	3	17
47	3	4	3	4	3	17
48	3	4	4	4	4	19
49	3	4	4	4	4	19
50	3	3	3	3	3	15
51	4	4	4	4	4	20
52	3	4	3	3	3	16
53	4	4	3	4	3	18
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	3	4	3	18
56	4	4	3	3	3	17
57	3	3	4	3	4	17
58	4	2	4	3	4	17
59	4	3	4	2	4	17
60	4	3	3	4	3	17
61	4	4	3	4	3	18
62	2	2	3	4	3	14
63	3	3	3	4	3	16
64	4	3	4	3	4	18
65	3	3	4	4	4	18
66	4	4	4	4	4	20
67	4	4	4	4	4	20
68	3	4	3	3	3	16
69	3	4	3	3	3	16
70	3	4	3	3	3	16
71	4	4	3	3	3	17
72	3	4	3	4	3	17
73	4	4	4	4	4	20
74	4	3	4	4	4	19
75	3	3	3	4	3	16
76	3	3	2	2	2	12
77	4	3	3	4	3	17
78	4	3	4	3	4	18
79	4	3	3	4	3	17
80	4	4	3	4	3	18
81	3	3	3	4	3	16
82	3	3	4	4	4	18
83	4	4	4	4	4	20
84	4	3	4	4	4	19
85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	4	4	4	20
87	4	4	4	4	4	20
88	4	4	4	4	4	20
89	4	4	4	4	4	20
90	4	4	4	4	4	20
91	4	4	4	4	4	20
92	3	2	3	2	3	13
93	2	2	2	2	2	10
94	3	1	2	2	2	10
95	2	3	3	2	3	13
96	3	3	4	3	4	17

97	4	4	4	4	4	20
98	4	4	4	4	4	20
99	4	4	3	4	3	18

Kesadaran Wajib Pajak

No	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Total
1	4	3	3	4	4	18
2	3	3	4	3	4	17
3	4	3	3	3	3	16
4	4	3	3	3	4	17
5	3	3	4	3	3	16
6	3	2	2	2	2	11
7	3	2	3	3	3	14
8	4	4	3	3	4	18
9	4	4	4	4	4	20
10	2	2	1	2	3	10
11	4	4	4	4	4	20
12	3	4	3	3	3	16
13	3	2	2	3	2	12
14	2	3	2	3	1	11
15	3	3	2	3	3	14
16	4	4	4	4	4	20
17	3	1	3	1	3	11
18	3	4	4	4	4	19
19	2	1	2	3	3	11
20	3	2	2	4	3	14
21	4	4	4	4	3	19
22	3	2	2	3	3	13
23	4	4	4	3	4	19
24	3	3	4	4	3	17
25	3	2	2	3	1	11
26	2	3	2	1	2	10
27	3	3	4	4	4	18
28	4	4	4	3	4	19
29	4	4	4	3	4	19
30	3	4	4	3	4	18
31	4	4	4	3	4	19
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	3	4	19
34	3	4	4	4	4	19
35	4	4	3	4	3	18
36	4	3	3	4	4	18
37	3	3	3	4	3	16
38	4	4	4	4	4	20
39	3	4	4	4	4	19
40	4	4	4	4	4	20
41	3	2	3	3	4	15
42	3	3	3	3	3	15
43	3	4	4	4	2	17
44	3	4	3	3	3	16
45	3	2	3	3	4	15
46	3	3	4	4	4	18
47	4	3	4	4	4	19

48	4	4	4	3	4	19
49	4	4	4	4	4	20
50	3	3	3	3	4	16
51	4	4	4	3	4	19
52	4	3	3	4	4	18
53	4	3	4	4	4	19
54	4	4	4	3	4	19
55	4	3	4	3	3	17
56	4	3	3	4	3	17
57	3	4	3	4	3	17
58	2	4	3	4	3	16
59	3	4	2	1	1	11
60	3	3	4	4	3	17
61	4	3	4	4	4	19
62	2	3	4	4	3	16
63	3	3	4	3	4	17
64	3	4	3	3	3	16
65	3	4	4	4	4	19
66	4	4	4	4	4	20
67	4	4	4	3	3	18
68	4	3	3	2	3	15
69	4	3	3	4	4	18
70	4	3	3	4	4	18
71	4	3	3	3	4	17
72	4	3	4	4	4	19
73	4	4	4	3	3	18
74	3	4	4	4	4	19
75	3	3	4	3	3	16
76	3	2	2	4	3	14
77	3	3	4	2	3	15
78	3	4	3	3	4	17
79	3	3	4	3	3	16
80	4	3	4	4	4	19
81	3	3	4	4	3	17
82	3	4	4	4	3	18
83	4	4	4	4	4	20
84	3	4	4	4	4	19
85	4	4	4	4	3	19
86	4	4	4	4	4	20
87	4	4	4	4	4	20
88	4	4	4	4	4	20
89	4	4	4	4	4	20
90	4	4	4	4	4	20
91	4	4	4	4	4	20
92	2	3	2	3	3	13
93	2	2	2	3	2	11
94	3	2	2	2	3	12
95	3	3	2	2	3	13
96	3	4	3	3	2	15
97	4	4	4	4	4	20
98	4	4	4	4	4	20
99	4	3	4	4	4	19

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Kualitas Pelayanan Frequencies Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	9	9,1	9,1	9,1
	S	59	59,6	59,6	68,7
	SS	31	31,3	31,3	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,0	1,0	1,0
	TS	22	22,2	22,2	23,2
	S	50	50,5	50,5	73,7
	SS	26	26,3	26,3	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,0	1,0	1,0
	TS	18	18,2	18,2	19,2
	S	51	51,5	51,5	70,7
	SS	29	29,3	29,3	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3,0	3,0	3,0
	TS	21	21,2	21,2	24,2
	S	46	46,5	46,5	70,7
	SS	29	29,3	29,3	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4,0	4,0	4,0
	TS	22	22,2	22,2	26,3
	S	52	52,5	52,5	78,8
	SS	21	21,2	21,2	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	29	29,3	29,3	29,3
	S	50	50,5	50,5	79,8
	SS	20	20,2	20,2	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4,0	4,0	4,0
	TS	30	30,3	30,3	34,3
	S	36	36,4	36,4	70,7
	SS	29	29,3	29,3	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4,0	4,0	4,0
	TS	29	29,3	29,3	33,3
	S	44	44,4	44,4	77,8
	SS	22	22,2	22,2	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,0	1,0	1,0
	TS	19	19,2	19,2	20,2
	S	64	64,6	64,6	84,8
	SS	15	15,2	15,2	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Pengetahuan Perpajakan
Frequencies
Frequency Table

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4,0	4,0	4,0
	S	38	38,4	38,4	42,4
	SS	57	57,6	57,6	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,0	1,0	1,0
	TS	8	8,1	8,1	9,1
	S	48	48,5	48,5	57,6
	SS	42	42,4	42,4	100,0

Total	99	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	14	14,1	14,1	14,1
S	42	42,4	42,4	56,6
SS	43	43,4	43,4	100,0
Total	99	100,0	100,0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,0	1,0	1,0
TS	15	15,2	15,2	16,2
S	28	28,3	28,3	44,4
SS	55	55,6	55,6	100,0
Total	99	100,0	100,0	

X2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,0	1,0	1,0
TS	8	8,1	8,1	9,1
S	39	39,4	39,4	48,5
SS	51	51,5	51,5	100,0
Total	99	100,0	100,0	

**Sanksi Pajak
Frequencies
Frequency Table**

X3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	4	4,0	4,0	4,0
S	42	42,4	42,4	46,5

SS	53	53,5	53,5	100,0
Total	99	100,0	100,0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,0	1,0	1,0
	TS	4	4,0	4,0	5,1
	S	47	47,5	47,5	52,5
	SS	47	47,5	47,5	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	10	10,1	10,1	10,1
	S	44	44,4	44,4	54,5
	SS	45	45,5	45,5	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	11	11,1	11,1	11,1
	S	31	31,3	31,3	42,4
	SS	57	57,6	57,6	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	10	10,1	10,1	10,1
	S	44	44,4	44,4	54,5
	SS	45	45,5	45,5	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

**Kesadaran Wajib Pajak
Frequencies
Frequency Table**

X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	8	8,1	8,1	8,1
	S	43	43,4	43,4	51,5
	SS	48	48,5	48,5	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2,0	2,0	2,0
	TS	12	12,1	12,1	14,1
	S	37	37,4	37,4	51,5
	SS	48	48,5	48,5	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

X4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,0	1,0	1,0
	TS	15	15,2	15,2	16,2
	S	26	26,3	26,3	42,4
	SS	57	57,6	57,6	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

X4.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3,0	3,0	3,0

TS	6	6,1	6,1	9,1
S	39	39,4	39,4	48,5
SS	51	51,5	51,5	100,0
Total	99	100,0	100,0	

X4.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	3	3,0	3,0	3,0
TS	6	6,1	6,1	9,1
S	36	36,4	36,4	45,5
SS	54	54,5	54,5	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Kepatuhan Wajib Pajak Frequencies Frequency Table

Y1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	10	10,1	10,1	10,1
S	44	44,4	44,4	54,5
SS	45	45,5	45,5	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Y1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	11	11,1	11,1	11,1
S	31	31,3	31,3	42,4
SS	57	57,6	57,6	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Y1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	TS	2	2,0	2,0	2,0
	S	42	42,4	42,4	44,4
	SS	55	55,6	55,6	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	5,1	5,1	5,1
	S	38	38,4	38,4	43,4
	SS	56	56,6	56,6	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4,0	4,0	4,0
	S	42	42,4	42,4	46,5
	SS	53	53,5	53,5	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

الجامعة الإسلامية العالمية
 الجامعة الإسلامية العالمية
 الجامعة الإسلامية العالمية

Uji Validitas dan Reabilitas

Kualitas Pelayanan

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,829	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	23,65	16,108	,462	,819
X1.2	23,85	15,150	,530	,812
X1.3	23,78	14,868	,599	,804
X1.4	23,85	14,436	,599	,803
X1.5	23,96	14,590	,595	,804
X1.6	23,96	15,631	,462	,819
X1.7	23,96	14,264	,558	,809
X1.8	24,02	14,306	,605	,803
X1.9	23,93	16,373	,385	,826

Pengetahuan Perpajakan
Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,789	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	13,41	4,878	,457	,782
X2.2	13,63	4,277	,598	,740
X2.3	13,66	4,248	,563	,751
X2.4	13,57	3,697	,692	,705
X2.5	13,54	4,374	,534	,760

Sanksi Pajak
Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,819	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	13,59	4,470	,487	,816
X3.2	13,67	4,429	,449	,828
X3.3	13,73	3,609	,778	,730
X3.4	13,62	3,933	,579	,794
X3.5	13,73	3,609	,778	,730

**Kesadaran Wajib Pajak
Reliability
Scale: ALL VARIABLES**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,821	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	13,55	5,659	,600	,792
X4.2	13,63	5,318	,559	,802
X4.3	13,55	4,720	,752	,741
X4.4	13,56	5,474	,538	,808
X4.5	13,53	5,191	,632	,780

Kepatuhan Wajib Pajak
Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,683	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	14,01	2,622	,522	,593
Y1.2	13,90	2,602	,492	,608
Y1.3	13,83	3,144	,384	,655
Y1.4	13,85	3,089	,348	,670
Y1.5	13,87	2,952	,446	,630

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99 ^c
Exponential parameter. ^{a,b}	Mean	,6888684
Most Extreme Differences	Absolute	,169
	Positive	,078
	Negative	-,169
Kolmogorov-Smirnov Z		1,218
Asymp. Sig. (2-tailed)		,103

a. Test Distribution is Exponential.

b. Calculated from data.

c. There are 47 values outside the specified distribution range.

These values are skipped.

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,891 ^a	,794	,785	,947	1,712

a. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,841	,897		3,167	,002		
	Kualitas Pelayanan	,048	,022	,102	2,153	,034	,984	1,016
	Pengetahuan Perpajakan	,184	,059	,227	3,092	,003	,405	2,467
	Sanksi Pajak	,500	,067	,600	7,417	,000	,336	2,980
	Kesadaran Wajib Pajak	,093	,045	,127	2,052	,043	,570	1,755

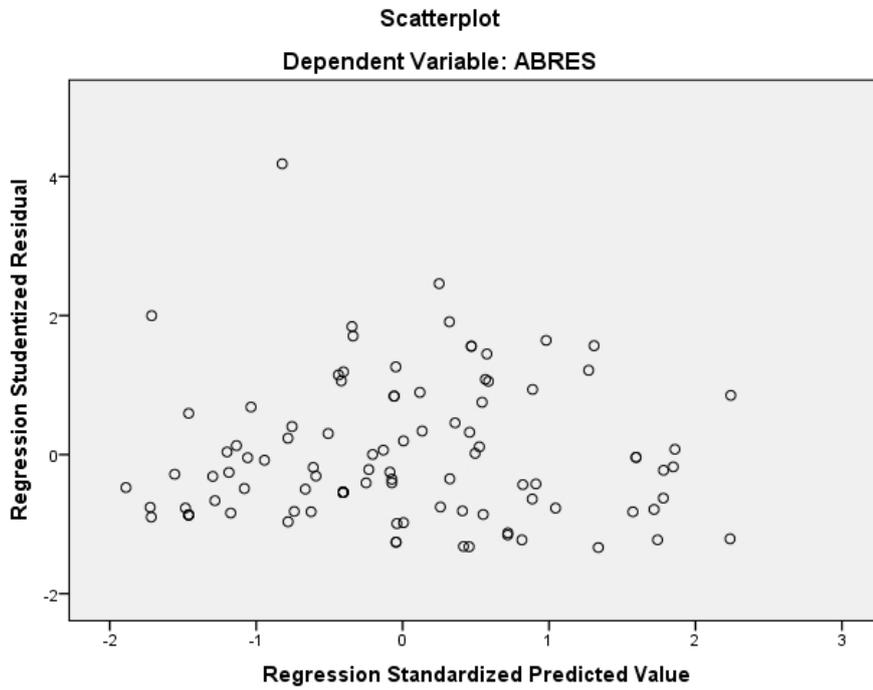
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,484	,548		2,709	,008		
	Kualitas Pelayanan	-,018	,014	-,132	-1,288	,201	,984	1,016
	Pengetahuan Perpajakan	-,026	,036	-,116	-,728	,469	,405	2,467
	Sanksi Pajak	,025	,041	,106	,604	,547	,336	2,980
	Kesadaran Wajib Pajak	-,016	,028	-,077	-,569	,571	,570	1,755

a. Dependent Variable: ABRES



Statistik Deskriptif

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	99	19	35	26,87	4,323
Pengetahuan Perpajakan	99	10	20	16,95	2,525
Sanksi Pajak	99	10	20	17,08	2,448
Kesadaran Wajib Pajak	99	10	20	16,95	2,808
Kepatuhan Wajib Pajak	99	12	20	17,36	2,043
Valid N (listwise)	99				

Uji Regresi Linear Berganda, Uji-t, Uji-F dan Determinasi

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,891 ^a	,794	,785	,947

a. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	324,629	4	81,157	90,517	,000 ^b
	Residual	84,280	94	,897		
	Total	408,909	98			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,841	,897		3,167	,002
	Kualitas Pelayanan	,048	,022	,102	2,153	,034
	Pengetahuan Perpajakan	,184	,059	,227	3,092	,003
	Sanksi Pajak	,500	,067	,600	7,417	,000
	Kesadaran Wajib Pajak	,093	,045	,127	2,052	,043

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

