

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK DAN  
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**Oleh**

**YUNITA KUSUMAWATI**

**17210019**

**AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS IBA**

**PALEMBANG**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, DAN  
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana**



**Oleh**

**YUNITA KUSUMAWATI**

**17210019**

**AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS IBA**

**PALEMBANG**

**2021**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, DAN**  
**KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**  
**DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA**  
**PALEMBANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**YUNITA KUSUMAWATI**  
**17210019**  
**AKUNTANSI**

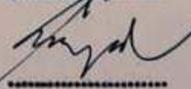
Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 22 Juni 2021  
Dan Dinyatakan Memenuhi Syarat

**TIM PENGUJI**

**Ketua : Endang Kusdih Niagsih, SE., M.Si**

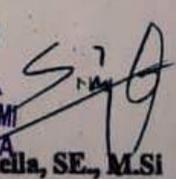
**Anggota : Angka Wijaya, SE., M.Si**

**Anggota : Rudi Ananda, SE., M.Ak., CPA**

  
.....  
  
.....  
  
.....

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS IBA**  
**Sri Ermella, SE., M.Si**





**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS IBA  
PALEMBANG**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : YUNITA KUSUMAWATI  
Npm : 17 21 0019  
Program Studi : AKUNTANSI  
Mata Kuliah Pokok : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
SANKSI PAJAK DAN KESADARAN WAJIB  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK DALAM MEMBAYAR PKB  
DI KOTA PALEMBANG  
Tanggal Persetujuan : 22 Juni 2021

**TIM PEMBIMBING**

Ketua

**Endang Kusdiah Ningsih, SE., M.Si**

Anggota

**Angka Wijaya, SE., M.Si**

Mengetahui  
Kepala Fakultas Ekonomi  
  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS IBA  
Sri E. P. Mella, SE., M.Si

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : YUNITA KUSUMAWATI  
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 3 Juni 1996  
Program Studi : Akuntansi  
NPM : 17 21 0019

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas IBA maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 22 Juni 2021

nyataan  
  
0831FAJX279464733  
**YUNITA KUSUMAWATI**  
NPM. 17 21 0019

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto :**

*“Apapun yang terjadi, teruslah melangkah dan tetap semangat. Percayalah, semua akan baik-baik saja jika kau mau melibatkan Tuhanmu dalam urusanmu.*

*“Rasulullah bersabda : Barangsiapa menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga.” (HR. Muslim).*

*“Ilmu itu lebih baik dari kekayaan, karena kekayaan itu harus kamu jaga, sedangkan ilmu yang akan menjagamu” (Ali bin Abi Thalib)*

*“Pendidikan Memiliki Akar yang Pahit, tapi Buahnya Manis.” (Aristoteles)*

*“Pendidikan Merupakan Senjata Paling Ampuh yang Bisa Kamu Gunakan Untuk Merubah Dunia.” (Nelson Mandela)*

*“Musuh yang Paling Berbahaya di atas Dunia Ini Adalah Penakut dan Bimbang. Teman yang Paling Setia, Hanyalah Keberanian dan Keyakinan yang Teguh.” (Andrew Jackson)*

***Puji syukur kehadiran Allah SWT, Kupersembahkan  
karya kecil ku SKRIPSI untuk :  
Ibunda “Rusnawati” dan Ayahanda “Ujang Ibrahim” tercinta,  
Serta buat Adikku “M.Yunus, M.Farhad” tersayang,  
Para Pendidik yang sangat kuhormati,  
Sahabat-sahabat seperjuangan  
Dan Almamaterku***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan ridha-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal usulan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang** ” Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas IBA Palembang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan mengingat keterbatasan ilmu, pengetahuan dan pengalaman. Untuk itu, penulis mengharapkan pembaca sekalian dapat memaklumi segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan perlindungan-Nya.
2. Bapak Dr. Tareh Rasyid, M.Si selaku Rektor Universitas IBA Palembang.
3. Ibu Sri Ermeila, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas IBA Palembang. Yang selalu memberikan nasihat semangat dan motivasi.
4. Bapak Hermanto, S.Pd.I.,M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas IBA Palembang. Yang selalu memberikan nasihat semangat dan motivasi.
5. Ibu Marlina, S.S.T.,M.Ak selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas IBA Palembang Yang selalu memberikan nasihat semangat dan motivasi.

6. Bapak Rudi Ananda, SE., M.Si, Ak selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas IBA Palembang Yang selalu memberikan nasihat semangat dan motivasi.
7. Bapak Ikraam, SE.,M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas IBA Palembang. Yang tidak pernah lupa untuk selalu mengingatkan tentang skripsi ini.
8. Ibu Endang Kusdiah Ningsih, SE., M.Si selaku Ketua Pembimbing yang telah memberikan arahan, membimbing, memberikan masukan, semangat dan motivasi selama penulisan skripsi ini, terimakasih banyak.
9. Bapak Angka Wijaya, SE., M.Si selaku Anggota Pembimbing terimakasih bapak atas segala bimbingan dan arahnya hingga penulisan skripsi ini bisa selesai.
10. Bapak Rudi Ananda, SE., M.Si, Ak selaku Penguji skripsi yang telah banyak memberikan ilmu, pembelajaran dan masukan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas IBA Palembang.
11. Segenap Dosen dan staff T.U (Bapak Nasaridin dan Ibu Wiwin) Fakultas Ekonomi Universitas IBA Palembang atas pengetahuan dan bantuannya yang penulis dapatkan selama kegiatan perkuliahan maupun proses jalannya skripsi.
12. Segenap pegawai perpustakaan Universitas IBA Palembang yang dengan sangat ramah membantu penulis dalam mencari referensi jurnal, buku, skripsi yang diperlukan penulis.
13. Kedua Orang Tua ku Ibunda Rusnawati dan Ayahanda Ujang Ibrahim yang tidak pernah lelah memberikan kasih sayang, semangat, inspirasi, perhatian dan

tentunya doa yang selalu mengiringi penulis guna untuk kelancaran dalam menjalankan pendidikan perkuliahan hingga akhir, baik secara moral maupun materi.

14. Adik-Adikku (M.Yunus dan M.Farhad) tersayang yang senantiasa memberikan motivasi, dukungan serta doa kepada cecek demi kelancaran dan selesainya studi.

15. Sahabat-Sahabat Seperjuangan Bimbingan Putri, Reni, Novia, Sartina, Ambar, Okta dan kakak Ilham. Dari masuk kuliah hingga sekarang yang telah memberikan dukungan dan sekaligus menjadi teman yang selalu menemani suka dan duka. Dan juga kepada Teman-teman seperjuangan di angkatan 2017, Fakultas Ekonomi Universitas IBA Palembang

16. Kepada Seseorang yang Insya Allah sebagai calon pendamping hidup nantinya yang selalu support kepada penulis dalam banyak hal (Kms.Junaidi Akbar).

17. Kepada Alumni selaku Kakak tingkat Universitas IBA yang senantiasa memberi arahan, masukan dan dukungannya (Kakak Anwar Sadat).

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi penulis dan dapat bermanfaat bagi para pembaca. Semoga ALLAH SWT senantiasa membimbing kita menuju jalan yang benar dan melimpahkan rahmat-Nya bagi semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Palembang, 22 Juni 2021

Penulis,

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PALEMBANG**

Oleh  
**YUNITA KUSUMAWATI**

Penulisan skripsi ini atas bimbingan:

**Endang Kusdiah Ningsih, SE., M.Si**  
Sebagai Ketua

**Angka Wijaya, SE., M.Si**  
Sebagai Anggota

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah semua individu yang tergolong dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak dalam membayar PKB. Tehnik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah teknik proportional stratified random sampling. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Tehnik pengumpulan data yang digunakan dengan media kuesioner, skala yang digunakan dalam kuesioner ini adalah skala likert.

Hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kepatuhan membayar PKB dengan variabel kualitas pelayanan (X1), sanksi (X2), dan kesadaran (X3) terhadap kepatuhan membayar PKB (Y). Dengan demikian dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini adalah secara simultan variabel kualitas pelayanan, sanksi, dan kesadaran membayar PKB di kota Palembang. Pengujian dilakukan berdasarkan tabel regresi berganda yang menunjukkan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $48,622 > 2,14$ ). Secara parsial kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  masing-masing sebesar  $2,876 > 1,660$ ,  $2,023 > 1,660$  dan  $2,164 > 1,660$ . Koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh sebesar 0,603 yang berarti variabel independen (X) berkontribusi mempengaruhi variabel dependen (Y) sebesar 60,3%. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa semakin baiknya kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak maka akan berdampak kepada semakin tinggi kepatuhan membayar PKB di Kota Palembang.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)**

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, SANCTION AND AWARENESS OF COMPLIANCE WITH PAYING MOTOR VEHICLE TAX IN THE CITY OF PALEMBANG**

By  
**YUNITA KUSUMAWATI**

This writing under the guidance:

**Endang Kusdiah Ningsih, SE., M.Si**  
As chairman

**Angka Wijaya, SE., M.Si**  
As a member

This study aims to determine the effect of the Quality of Tax Services, Sanctions, and Awareness of Compliance in Paying Motor Vehicle Tax in Palembang City. The population in this study are all individuals who are classified as paying Motor Vehicle Tax (PKB). The sample in this study as many as 100 sample taxpayers in paying PKB. The technique used for data collection is proportional stratified random sampling technique. This research uses quantitative methods. Data collection techniques used by questionnaire media, the scale used in this questionnaire is the Likert scale.

The results of the analysis and discussion on the effect of PKB paying compliance with service quality variables (X1), sanctions (X2), and awareness (X3) on PKB paying compliance (Y). Thus the conclusion can be drawn from this study is simultaneously variable service quality, sanctions, and awareness of paying PKB in Palembang City. Tests are carried out based on multiple regression tables which show the value of  $F_{count} > F_{table}$  ( $48.622 > 2.14$ ). Partially knowledge of service quality, tax sanctions and awareness of paying PKB has an effect on taxpayer compliance with t table respectively values of  $2.876 > 1.660$ ,  $2.023 > 1.660$  and  $2.164 > 1.660$ . The coefficient of determination ( $R^2$ ) is 0.603, which means that the independent variable (X) contributes to the dependent variable (Y) by 60.3%. Based on these results it can be interpreted that the better understanding of service quality, tax sanctions, and awareness will have an impact on the higher compliance paying PKB in Palembang City.

**Keywords: Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERYATAAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACK .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Secara Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Secara Praktis.....	8
1.5 Kerangka Pemikiran .....	8
1.5.1 Penelitian Terdahulu .....	8
1.5.2 Paradigma Penelitian.....	10
1.6 Hipotesis .....	11
1.6.1 Secara Parsial .....	11
1.6.2 Secara Simultan.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Teori Pelayanan Publik .....	12

2.1.2 Teori Bakti .....	13
2.1.3 Teori Atribusi .....	13
2.2 Pajak.....	13
2.2.1 Pengertian Pajak.....	13
2.2.2 Jenis Pajak.....	14
2.2.3 Fungsi Pajak.....	16
2.2.4 Ciri-Ciri Pajak .....	18
2.3 Pajak Kendaraan Bermotor.....	20
2.3.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor .....	20
2.3.2 Subjek Pajak Kendaraan Bermotor .....	21
2.3.3 Objek Pajak Kendaraan Bermotor.....	22
2.4 Kualitas Pelayanan Pajak.....	23
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak.....	23
2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak .....	24
2.5 Sanksi Pajak.....	25
2.5.1 Pengertian Sanksi Pajak.....	25
2.5.2 Jenis-Jenis Sanksi Pajak.....	25
2.5.3 Indikator Sanksi Pajak.....	27
2.6 Kesadaran Wajib Pajak.....	28
2.6.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak .....	28
2.6.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak .....	29
2.7 Kepatuhan Wajib Pajak .....	29
2.7.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak .....	29
2.7.2 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak .....	31
2.7.3 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak .....	32
2.7.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak .....	33
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Objek Penelitian.....	34
3.2 Desain Penelitian .....	34
3.3 Operasionalisasi Variabel .....	35
3.4 Metode Penarikan Sempel .....	37

3.4.1	Populasi .....	37
3.4.2	Sampel.....	37
3.5	Sumber Data .....	39
3.5.1	Data Primer .....	39
3.5.2	Data Sekunder .....	39
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	41
3.7.1	Uji Validitas .....	41
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	41
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.8.1	Uji Nomalitas .....	42
3.8.2	Uji Multikolinearitas .....	42
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.9	Analisis Regresi Linier Berganda .....	43
3.10	Pengujian Hipotesis .....	44
3.10.1	Uji t (secara parsial) .....	44
3.10.2	Uji F (secara simulat) .....	44
3.10.3	Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	45
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.1.1	Sejarah BAPENDA .....	47
4.1.2	Visi BAPENDA .....	48
4.1.3	Misi BAPENDA.....	48
4.2	Deskripsi Responden .....	49
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	52
4.3	Tabulasi Jawaban Responden .....	53
4.3.1	Tabulasi Pernyataan Respoden Tentang Kualitas Pelayanan.....	53
4.3.2	Tabulasi Pernyataan Tentang Sanksi Pajak .....	59

4.3.3 Tabulasi Pernyataan Tentang Kesadaran Wajib Pajak .....	65
4.3.4 Tabulasi Pernyataan Tentang Kepatuhan Wajib Pajak.....	71
4.4 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	77
4.4.1 Uji Validitas .....	78
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	80
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	82
4.5.1 Uji Normalitas .....	83
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	84
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	85
4.6 Uji Hipotesis .....	86
4.6.1 Secara Simultan (Uji F).....	86
4.6.2 Secara Parsial (Uji t) .....	88
4.7 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	90
4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	92
4.7.2 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	92
4.7.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	93
4.8 Analisis Regresi Linier Berganda .....	93
4.9 Pembahasan .....	96
4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	96
4.9.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan WP .....	98
4.9.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	99
4.9.4 Pengaruh Kesadaran Wajib pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	100
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>102</b>
5.1 Kesimpulan .....	102
5.2 Saran .....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>109</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Palembang Tahun 2016-2020 .....	2
Tabel 1.2 Data Tunggal Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kota Palembang Tahun 2016-2020 .....	3
Tabel 1.3 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Palembang Tahun 2016-2020 .....	4
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	36
Tabel 3.2 Jumlah Populasi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Per Kecamatan di Kota Palembang .....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	52
Tabel 4.5 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kualitas Pelayanan 1 .....	53
Tabel 4.6 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kualitas Pelayanan 2 .....	54
Tabel 4.7 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kualitas Pelayanan 3 .....	55
Tabel 4.8 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kualitas Pelayanan 4 .....	56
Tabel 4.9 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kualitas Pelayanan 5 .....	57
Tabel 4.10 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kualitas Pelayanan 6 .....	58
Tabel 4.11 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Sanksi Pajak 1 (SP1) .....	59
Tabel 4.12 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Sanksi Pajak 2 (SP2) .....	60
Tabel 4.13 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Sanksi Pajak 3 (SP3) .....	61
Tabel 4.14 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Sanksi Pajak 4 (SP4) .....	62
Tabel 4.15 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Sanksi Pajak 5 (SP5) .....	63
Tabel 4.16 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Sanksi Pajak 6 (SP6) .....	64
Tabel 4.17 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kesadaran Wajib Pajak 1 .....	65
Tabel 4.18 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kesadaran Wajib Pajak 2 .....	66
Tabel 4.19 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kesadaran Wajib Pajak 3 .....	67

Tabel 4.20 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kesadaran Wajib Pajak 4 .....	68
Tabel 4.21 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kesadaran Wajib Pajak 5 .....	69
Tabel 4.22 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kesadaran Wajib Pajak 6 .....	70
Tabel 4.23 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak 1 .....	71
Tabel 4.24 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak 2.....	72
Tabel 4.25 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak 3.....	73
Tabel 4.26 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak 4.....	74
Tabel 4.27 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak 5.....	75
Tabel 4.28 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak 6.....	76
Tabel 4.29 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan Pajak (X1).....	78
Tabel 4.30 Hasil Pengujian Validitas Sanksi Pajak (X2).....	79
Tabel 4.31 Hasil Pengujian Validitas Kesadaran Wajib Pajak (X3).....	79
Tabel 4.32 Hasil Pengujian Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	80
Tabel 4.33 Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pajak.....	81
Tabel 4.34 Reliabilitas Sanksi Pajak.....	81
Tabel 4.35 Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak.....	82
Tabel 4.36 Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak .....	82
Tabel 4.37 Hasil Uji Multikolinieritas .....	84
Tabel 4.38 Hasil Uji Simultan.....	87
Tabel 4.39 Hasil Uji Parsial .....	88
Tabel 4.40 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	90
Tabel 4.41 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Paradigma Penelitian.....	10
Gambar 4.1 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Gambar 4.2 Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Gambar 4.3 Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Gambar 4.4 Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan. ....	52
Gambar 4.5 Diagram Pie Kuesioner (KP1).....	54
Gambar 4.6 Diagram Pie Kuesioner (KP2).....	55
Gambar 4.7 Diagram Pie Kuesioner (KP3).....	56
Gambar 4.8 Diagram Pie Kuesioner (KP4).....	57
Gambar 4.9 Diagram Pie Kuesioner (KP5).....	58
Gambar 4.10 Diagram Pie Kuesioner (KP6).....	59
Gambar 4.11 Diagram Pie Kuesioner (SP1) .....	60
Gambar 4.12 Diagram Pie Kuesioner (SP2) .....	61
Gambar 4.13 Diagram Pie Kuesioner (SP3) .....	62
Gambar 4.14 Diagram Pie Kuesioner (SP4) .....	63
Gambar 4.15 Diagram Pie Kuesioner (SP5) .....	64
Gambar 4.16 Diagram Pie Kuesioner (SP6) .....	65
Gambar 4.17 Diagram Pie Kuesioner (KSWP1).....	66
Gambar 4.18 Diagram Pie Kuesioner (KSWP2).....	67
Gambar 4.19 Diagram Pie Kuesioner (KSWP3).....	68
Gambar 4.20 Diagram Pie Kuesioner (KSWP4).....	69
Gambar 4.21 Diagram Pie Kuesioner (KSWP5).....	70
Gambar 4.22 Diagram Pie Kuesioner (KSWP6).....	71
Gambar 4.23 Diagram Pie Kuesioner (KWP1).....	72
Gambar 4.24 Diagram Pie Kuesioner (KWP2).....	73
Gambar 4.25 Diagram Pie Kuesioner (KWP3).....	74
Gambar 4.26 Diagram Pie Kuesioner (KWP4).....	75
Gambar 4.27 Diagram Pie Kuesioner (KWP5).....	76
Gambar 4.28 Diagram Pie Kuesioner (KWP6).....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian .....	110
Tabulasi Jawaban Responden .....	113

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk yang terbesar yang menempati urutan ke empat di dunia. Setiap tahun pertumbuhan penduduk di Indonesia selalu mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah penduduk menjadi salah satu faktor yang menyebabkan peningkatan jumlah kendaraan bermotor. Setiap pemilik kendaraan bermotor diwajibkan untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat penting dalam menupang pembiayaan pembangunan yang bersumber dari dalam negeri. Besar kecilnya pajak akan menentukan kapasitas anggaran dalam negeri, baik dalam membiayai pengeluaran negara, pembangunan maupun untuk biaya rutin negara (Gunaidi, 2012). Oleh karena itu upaya dititikatkan agar penerimaan negara dari sektor pajak meningkat baik dari subjek ataupun pajak yang ada.

Menurut UU RI no 28 tahun 2009 pasal 4 ayat 1 yang berbunyi “ Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan” dan pasal 10 ayat 1 yang berbunyi “Subjek Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang dapat menerima penyerahan Kendaraan Bermotor”. Oleh karena itu, setiap warga negara yang termasuk

dalam subjek pajak tersebut wajib memiliki kesadaran untuk melaksanakan kewajiban pembayaran PKB sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang tersebut.

Menurut Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Sumatera Selatan No. 3 Tahun 2011, Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat menjadi PKB, merupakan pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan atas kendaraan bermotor. Objek pajak kendaraan bermotor, yang menjadi objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang terdaftar di daerah. Mengetahui peningkatan peredaran kendaraan bermotor sangat tinggi, maka harus didukung dengan tingkat penerimaan PKB yang seimbang. Hal ini bertujuan untuk mendukung pembangunan daerah agar dapat berjalan secara maksimal seperti perbaikan jalan, sekolah, fasilitas umum, dan lain-lain. Nantinya, pembangunan daerah ini menjadi timbal balik dari adanya pajak kepada warga negara atas kepatuhannya dalam membayar pajaknya.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang**  
**Tahun 2016-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Kendaraan Bermotor</b>
2016	877.947
2017	1.166.142
2018	1.232.681
2019	1.363.314
2020	1.384.449

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumsel, 2021.

Tabel 1.1 ini menunjukkan bahwa perkembangan jumlah pajak kendaraan bermotor pada tahun 2016 mencapai 877.947, pada tahun 2017 mencapai 1.166.142, pada tahun 2018 mencapai 1.232.681 dan pada tahun 2020 meningkat mencapai 1.384.449.

Dapat dilihat bahwa setiap tahunnya perkembangan jumlah pajak kendaraan bermotor terus meningkat.

Berikut ini data target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di kota Palembang :

**Tabel 1.2**  
**Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)**  
**Di Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2016-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Target (RP)</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Persentase</b>
2016	346.797.700.623	348.181.159.150	100,40%
2017	360.000.422.835	374.726.743.084	104,09%
2018	480.043.066.224	394.832.220.680	82,25%
2019	395.074.375.785	408.967.939.037	103,52%
2020	409.979.000.000	451.886.392.379	90,72%

Sumber :Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, 2021.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa terjadi target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor tahun 2016-2020 mengalami kenaikan, tetapi pada tahun 2018 realisasi yang diterima belum mencaapai target yang ditetapkan. Dengan demikian, penerimaan pajak di Kota Palembang belum mencapai target yang sudah ditentukan. Lalu apa yang menyebabkan target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) pada tahun 2018 mengalami penurunan ?

Pajak kendaraan yang melewati masa pajak jatuh tempo akan ditetapkan sebagai tunggakan pajak kendaraan bermotor, sesuai dengan Pergub Nomor 9 Tahun 2010 Pasal 12 yang menyebutkan bahwa piutang pajak timbul sejak diterbitkannya Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD). Dari keseluruhan pendataan dan penetapan tunggakan pajak kendaraan bermotor tersebut selanjutnya akan dilaksanakan penerbitan dan

penyampaian rangkaian surat tunggakan pajak kendaraan bermotor sebagai bentuk penerapan Official Assessment System pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang dengan tujuan agar wajib pajak segera melunasi tunggakan pajaknya.

Berikut merupakan data tunggakan pajak kendaraan bermotor (PKB) yang tercatat di Bapenda Kota Palembang

**Tabel 1.3**  
**Data Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Yang Tercatat Di Kota Palembang Tahun 2016-2020**

No	Tahun	Jumlah Unit	Jumlah
1	2016	208.827	49.688.943.650
2	2017	212.218	54.253.056.825
3	2018	228.526	55.082.837.925
4	2019	186.949	28.955.484.075
5	2020	371.011	45.688.087.650

Sumber :Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumsel, 2021.

Berdasarkan tabel 1.3 di atas menunjukkan bahwa dari tahun 2016-2020 jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor terus meningkat, hanya pada tahun 2019 terjadinya penurunan jumlah tunggakan dan kembali meningkat di tahun 2020. Dikarenakan wajib pajak yang menunggak ditahun sebelumnya tidak membayar pajak kendaraan bermotor ditahun setelahnya, sehingga menyebabkan jumlah tunggakan tiap tahunnya bertambah.

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah yang penting di seluruh dunia, baik itu di negara maju maupun di negara berkembang, karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak. Sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor di

Indonesia menganut *Official Assessment System*, dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada pemerintah (fiskus). Dengan demikian kepatuhan sukarela dari wajib pajak menjadi tujuan dari sistem ini. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB yaitu kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang pajak. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat sebagai wajib pajak harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan. Adanya pelayanan yang berkualitas, maka pemerintah dapat menerapkan adanya sanksi terhadap wajib pajak yang telah melanggar atau dengan sengaja tidak membayarkan kewajibannya.

Sanksi perpajakan ini akan menjadi tolok ukur masyarakat dalam melakukan administrasi perpajakan. Dengan adanya sanksi perpajakan yang ketat, akan menyebabkan masyarakat lebih waspada untuk melanggar peraturan khususnya dalam membayar perpajakan. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya jika memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih merugikannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Palil dan Mustapha (2011), menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak adalah kesadaran wajib pajak. Menurut Putri, dkk. (2013), Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak dalam memenuhi tanggungan pajak yang dimilikinya dan pemahaman pajak dapat mendorong wajib pajak membayar pajaknya dengan sukarela. Kemajuan dan perkembangan negara ini tak lepas dari kesadaran warganya dalam membayar pajak. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, mengerti dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan cara membayar pajak secara tepat waktu dan tepat jumlah. kesadaran perpajakan berkenaan dengan Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya, melaporkan SPT, fungsi dan peraturan beserta sanksi-sanksi dari pajak itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, Maka Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PALEMBANG.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang di atas, rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang ?

2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang ?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang ?
4. Apakah kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan melakukan penelitian dan mempelajari bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, sanksi, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

#### **1.4.1 Secara Teoritis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan, memberikan bukti empiris dan pemahaman tentang pengaruh kualitas pelayanan, sanksi, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kota Palembang bagi akuntansi.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.4.2 Secara Praktis**

1. Bagi peneliti untuk menambah informasi, pengetahuan, serta pemahaman mengenai penerapan teori yang telah di dapat dari mata kuliah yang telah diterima ke dalam penelitian sebelumnya. Selain itu juga mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama masa kuliah, sehingga dapat dijadikan bekal jika penulis telah berada dalam dunia kerja.
2. Bagi akademisi dan dunia pendidikan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan ilmu bagi khsanah dunia akuntansi serta sebagai tambahan riset di bidang akuntansi.

### **1.5 Kerangka Pemikiran**

#### **1.5.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan untuk menganalisis penelitian yang dilakukan. Berdasarkan penelitian terdahulu penulis menemukan

penelitian yang hampir sama mulai dari variabel yang digunakan maupun objek yang diambil. Berikut merupakan penelitian terdahulu dari berbagai jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan, yang pertama ialah penelitian yang dilakukan Widia Dwi Ratna Yanti dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak Dan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

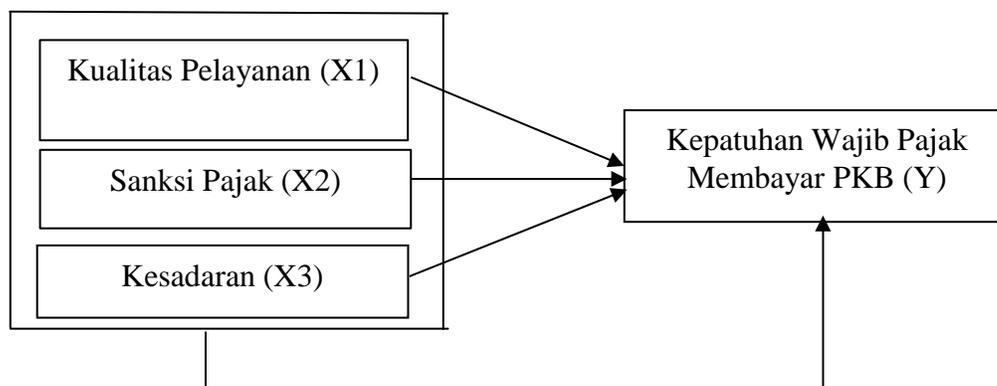
Penelitian terdahulu dilakukan Ade Selvia (2019), tentang Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Palembang, dengan hasil menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di Kota Palembang.

Kemudian, penelitian terdahulu dilakukan oleh Amanda R. Siswanto Putri (2016), dengan judul Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar, Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Denpasar.

Serta, penelitian terdahulu dilakukan Wa Ode Aswati, dkk (2018), tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi kasus kantor uptb samsat kabupaten Muna), dengan hasil menunjukkan variabel kesadaran wajib pajak, sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan sedangkan untuk akuntabilitas pelayanan publik di samsat kabupaten muna kurang maksimal.

### 1.5.2 Paradigma Penelitian

Kerangka penelitian merupakan alur pikir penulis yang dijadikan sebagai skema pemikiran atau dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat indikator yang melatar belakangi penelitian ini. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian dan mempersentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep tersebut. Adapun yang menjadi kerangka pemikiran dalam penelitian ini, sebagai berikut:



**Gambar 1.1**  
**Paradigma Penelitian**

## **1.6 Hipotesis penelitian**

### **1.6.1 Secara Parsial**

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor (PKB)

H<sub>1</sub> : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor (PKB).

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor (PKB)

H<sub>2</sub> : Ada pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor (PKB).

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor (PKB).

H<sub>3</sub> : Ada pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor (PKB).

### **1.6.2 Secara Simultan**

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan, sanksi dan kesadaran terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor (PKB).

H<sub>1</sub> : Ada pengaruh kualitas pelayanan, sanksi dan kesadaran terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor (PKB).

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Pelayanan Publik**

Widodo (2014) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Menurut Widodo (2014), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan
2. Mendapat pelayanan yang wajar
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan

### **2.1.2 Teori Bakti**

Teori bakti menjelaskan tentang keadilan pemungutan pajak terletak pada hubungan rakyat dengan Negaranya. Sebagai warga Negara yang berbakti dan patuh terhadap hukum, rakyat harus sadar bahwa pembayaran pajak merupakan suatu kewajiban. Salah satu kewajiban sebagai warga Negara adalah membayar pajak termasuk PKB. Apabila tidak membayarkan pajak, maka warga Negara tersebut tidak berbakti kepada Negaranya atas kendaraan bermotor yang dimiliki. Semakin banyak kendaraan yang dimiliki dan semakin patuh warga Negara tersebut dalam membayar pajak, maka warga Negara tersebut telah berbakti terhadap Negaranya sendiri.

### **2.1.3 Teori Atribusi**

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan penelitian ini, sebab perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakan ditentukan oleh suatu keadaan, baik dari faktor eksternal misalnya sanksi pajak dan kualitas pelayanan. Sedangkan dari faktor internal, adanya pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan. Seseorang dengan tingkat pemahaman yang tinggi, maka hal tersebut akan digunakan sebagai dasar pertimbangan untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

## **2.2 Pajak**

### **2.2.1 Pengertian Pajak**

Berdasarkan UU KUP Nomor 28 Tahun 2007, pasal 1, ayat 1, pengertian 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.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Sommerfeld Ray M., Anderson Herschel M., dan Brock Horace R yang dikutip oleh Thomas Sumarsan (2017) yaitu : “Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan terlebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan perintah.

### **2.2.2 Jenis Pajak**

Ada beberapa jenis pajak yang dipungut pemerintah ke masyarakat atau wajib pajak, yang dapat digolongkan berdasarkan sifat, instansi pemungut, objek pajak serta subjek pajak.

#### **1. Jenis Pajak Berdasarkan Sifat**

Berdasarkan sifatnya, pajak digolongkan menjadi 2 jenis, yaitu: pajak tidak langsung dan pajak langsung.

##### **a. Pajak Langsung (*Direct Tax*)**

Pajak langsung merupakan pajak yang diberikan secara berkala kepada wajib pajak berlandaskan surat ketetapan pajak yang dibuat kantor pajak. Di dalam surat ketetapan pajak terdapat jumlah pajak yang harus dibayar wajib pajak. Pajak langsung harus ditanggung seseorang yang terkena wajib pajak dan tidak dapat dialihkan kepada pihak yang lain. Contohnya: Pajak Bumi dan Penghasilan (PBB) dan pajak penghasilan.

b. Pajak Tidak Langsung (*Indirect Tax*)

Pajak tidak langsung merupakan pajak yang hanya diberikan kepada wajib pajak bila melakukan peristiwa atau perbuatan tertentu. Sehingga pajak tidak langsung tidak dapat dipungut secara berkala, tetapi hanya dapat dipungut bila terjadi peristiwa atau perbuatan tertentu yang menyebabkan kewajiban membayar pajak. Contohnya: pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM), di mana pajak ini hanya diberikan bila wajib pajak menjual barang mewah.

2. Jenis Pajak Berdasarkan Instansi Pemungut

Berdasarkan instansi pemungutnya, pajak digolongkan menjadi 2 jenis, yaitu: pajak daerah dan pajak negara.

a. Pajak Daerah (Lokal)

Pajak daerah merupakan pajak yang dipungut pemerintah daerah dan terbatas hanya pada rakyat daerah itu sendiri, baik yang dipungut Pemda Tingkat II maupun Pemda Tingkat I. Contohnya pajak hotel, pajak hiburan, pajak restoran, pajak kendaraan bermotor, BPHTB, PBB (perdesaan dan perkotaan), dan pajak daerah lainnya.

b. Pajak Negara (Pusat)

Pajak negara merupakan pajak yang dipungut pemerintah pusat melalui instansi terkait, yakni DJP. Contohnya: PPN, Pajak Penghasilan (PPh), PPnBM, bea meterai, PBB (perkebunan, perhutanan, dan pertambangan).

### 3. Jenis Pajak Berdasarkan Objek Pajak dan Subjek Pajak

Berdasarkan objek dan subjeknya, pajak digolongkan menjadi 2 jenis, yaitu pajak objektif dan pajak subjektif.

#### a. Pajak Objektif

Pajak objektif adalah pajak yang pengambilannya berdasarkan objeknya.

Contohnya: pajak impor, pajak kendaraan bermotor, bea meterai, dan masih lainnya.

#### b. Pajak Subjektif

Pajak subjektif adalah pajak yang pengambilannya berdasarkan subjeknya. Contohnya pajak kekayaan dan pajak penghasilan.

Semua administrasi yang berhubungan dengan pajak pusat, dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak serta Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak. Sedangkan pengadministrasian yang berhubungan dengan pajak daerah, dilaksanakan di Kantor Dinas Pendapatan Daerah atau Kantor Pajak Daerah di bawah Pemerintah Daerah setempat.

### **2.2.3 Fungsi Pajak**

Pajak memiliki peranan yang signifikan dalam kehidupan bernegara, khususnya pembangunan. Pajak merupakan sumber pendapatan negara dalam membiayai seluruh pengeluaran yang dibutuhkan, termasuk pengeluaran untuk pembangunan. Sehingga pajak mempunyai beberapa fungsi, antara lain:

#### a. Fungsi Anggaran (Fungsi Budgeter)

Pajak merupakan sumber pemasukan keuangan negara dengan cara mengumpulkan dana atau uang dari wajib pajak ke kas negara untuk membiayai pembangunan nasional atau pengeluaran negara lainnya. Dengan demikian, fungsi pajak merupakan sumber pendapatan negara yang memiliki tujuan menyeimbangkan pengeluaran negara dengan pendapatan negara.

#### 1. Fungsi Mengatur (Fungsi Regulasi)

Pajak merupakan alat untuk melaksanakan atau mengatur kebijakan negara dalam lapangan sosial dan ekonomi. Fungsi mengatur tersebut antara lain:

- a. Pajak dapat digunakan untuk menghambat laju inflasi.
- b. Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong kegiatan ekspor, seperti pajak ekspor barang.
- c. Pajak dapat memberikan proteksi atau perlindungan terhadap barang produksi dari dalam negeri, contohnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

#### 2. Fungsi Pemerataan (Pajak Distribusi)

Pajak dapat digunakan untuk menyesuaikan dan menyeimbangkan antara pembagian pendapatan dengan kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat.

#### 3. Fungsi Stabilisasi

Pajak dapat digunakan untuk menstabilkan kondisi dan keadaan perekonomian, seperti untuk mengatasi inflasi, pemerintah menetapkan pajak yang tinggi, sehingga jumlah uang yang beredar dapat dikurangi. Sedangkan untuk mengatasi kelesuan

ekonomi atau deflasi, pemerintah menurunkan pajak, sehingga jumlah uang yang beredar dapat ditambah dan deflasi dapat di atasi.

Ketiga fungsi pajak di atas merupakan fungsi dari pajak yang umum dijumpai di berbagai negara. Di Indonesia, pemerintah lebih menitikberatkan pada dua fungsi pajak sebagai pengatur dan budgeter. Lembaga pemerintah yang mengelola pajak negara di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berada di bawah Kementerian Keuangan.

#### **2.2.4 Ciri-Ciri Pajak**

Berdasarkan pengertian tersebut, maka pajak memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

##### **1. Pajak Merupakan Kontribusi Wajib Warga Negara**

Artinya setiap orang memiliki kewajiban untuk membayar pajak. Namun hal tersebut hanya berlaku untuk warga negara yang sudah memenuhi syarat subjektif dan syarat objektif. Yaitu warga negara yang memiliki penghasilan melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).

##### **2. Pajak Bersifat Memaksa untuk Setiap Warga Negara**

Jika seseorang sudah memenuhi syarat subjektif dan objektif, maka wajib untuk membayar pajak. Dalam undang-undang pajak sudah dijelaskan, jika seseorang dengan sengaja tidak membayar pajak yang seharusnya dibayarkan, maka ada ancaman sanksi administratif maupun hukuman secara pidana.

##### **3. Warga Negara Tidak Mendapat Imbalan Langsung**

Pajak berbeda dengan retribusi. Contoh retribusi: ketika mendapat manfaat parkir, maka harus membayar sejumlah uang, yaitu retribusi parkir, namun pajak tidak

seperti itu. Pajak merupakan salah satu sarana pemerataan pendapatan warga negara. Jadi ketika membayar pajak dalam jumlah tertentu, Anda tidak langsung menerima manfaat pajak yang dibayar. Yang akan Anda dapatkan, misalnya berupa perbaikan jalan raya di daerah Anda, fasilitas kesehatan gratis bagi keluarga, beasiswa pendidikan bagi anak Anda, dan lainnya.

#### 4. Berdasarkan Undang-undang

Artinya pajak diatur dalam undang-undang negara. Ada beberapa undang-undang yang mengatur tentang mekanisme perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak. Sebagai sumber pendapatan utama negara, pajak memiliki nilai strategis dalam perspektif ekonomi maupun hukum. Berdasarkan 4 ciri di atas, pajak dapat dilihat dari 2 perspektif, yaitu:

##### a. Pajak dari perspektif ekonomi

Hal ini bisa dinilai dari beralihnya sumber daya dari sektor privat (warga negara) kepada sektor publik (masyarakat). Hal ini memberikan gambaran bahwa pajak menyebabkan 2 situasi menjadi berubah, yaitu:

- Berkurangnya kemampuan individu dalam menguasai sumber daya untuk kepentingan penguasaan barang dan jasa
- Bertambahnya kemampuan keuangan negara dalam penyediaan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat.

##### b. Pajak dari perspektif hukum

Perspektif ini terjadi akibat adanya suatu ikatan yang timbul karena undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk

menyetorkan sejumlah dana tertentu kepada negara. Di mana negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan pajak tersebut dipergunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini memperlihatkan bahwa pajak yang dipungut harus berdasarkan undang-undang, sehingga menjamin adanya kepastian hukum, baik bagi petugas pajak sebagai pengumpul pajak maupun bagi wajib pajak sebagai pembayar pajak.

## **2.3 Pajak Kendaraan Bermotor**

### **2.3.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, adapun yang dimaksud dengan kendaraan bermotor adalah kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan 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.

Menurut Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Sumatera Selatan No. 3 Tahun 2011, pengertian kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor yang beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang beroperasi di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima Gross Tonnage) sampai dengan GT 7 (tujuh Gross Tonnage).

### **2.3.2 Subjek Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak Kendaraan Bermotor atau yang disingkat PKB merupakan salah satu jenis pajak daerah provinsi. Pengertian pajak kendaraan bermotor menurut Pasal 1 angka 12 Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam arti pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang bersifat objektif, bergantung pada objek yang dikenakan pajak dan berada dalam kepemilikan dan/atau penguasaan wajib pajak. Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor (Pasal 4 ayat (1) UU PDRD). Makna yang terkandung dalam pengertian memiliki dan atau menguasai adalah sebagai berikut:

1. Subjek pajak memiliki kendaraan bermotor.
2. Subjek pajak memiliki dan menguasai kendaraan bermotor; atau
3. Subjek pajak hanya menguasai dan tidak memiliki kendaraan bermotor.

Ketiga makna tersebut, harus tercermin dalam substansi pengertian wajib pajak kendaraan bermotor sehingga dapat dikenakan pajak kendaraan bermotor. Adapun pengertian wajib pajak kendaraan bermotor menurut Pasal 4 ayat (2) UU PDRD adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Ketika dikaitkan Pasal 4 ayat (1) UU PDRD dengan Pasal 4 ayat (2) UU PDRD, ternyata terdapat perbedaan secara prinsipil. Perbedaannya adalah wajib pajak kendaraan bermotor hanya terbatas pada kepemilikan kendaraan bermotor atau kepemilikan dan menguasai kendaraan bermotor.

Pada PKB, subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor. Sementara itu, yang menjadi wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Jika wajib pajak berupa badan, kewajiban perpajakan diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut. Dengan demikian, pada PKB subjek pajak sama dengan wajib pajak, yaitu orang atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor.

### **2.3.3 Objek Pajak Kendaraan Bermotor**

Telah dikemukakan bahwa pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak daerah provinsi. Sebagai pajak daerah provinsi pada hakikatnya tidak dapat berfungsi bila tidak memiliki objek yang dapat dikenakan pajak. Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Sementara itu, kendaraan bermotor menurut Pasal 1 angka 13 UU Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Walaupun ruang lingkup kendaraan bermotor sangat luas, tetapi Pasal 3 ayat (3) UU PDRD masih memberi peluang untuk dikecualikan sebagai kendaraan bermotor. Adapun kendaraan yang dikecualikan dari kendaraan bermotor adalah sebagai berikut:

1. Kereta Api
2. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara
3. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah
4. Kendaraan bermotor dalam keadaan rusak berat sehingga tidak dapat dioperasikan dan telah dilaporkan terlebih dahulu pada dinas pendapatan daerah
5. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai pabrikan atau importir yang semata-mata untuk dipamerkan atau dijual
6. Kendaraan bermotor milik pelancong/wisatawan dari luar daerah yang berada di wilayah provinsi paling lama 3 bulan berturut-turut terhitung mulai masuk wilayah provinsi
7. Kendaraan bermotor yang karena sesuatu dan lain hal dikuasai/disita oleh negara.

## **2.4 Kualitas Pelayanan Pajak**

### **2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak**

Setiawan (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada Wajib Pajak

akan membuat Wajib Pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Berbeda dengan Zulaikha (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak terdukung. Kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal karena berasal dari luar wajib pajak atau akibat dari paksaan situasi. Persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan dari aparat pajak akan mempengaruhi penilaian masing-masing Wajib Pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

#### **2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak**

Menurut (Parasuraman, 1985 dalam Sapriadi, 2013) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan kerja.
2. *Realibility* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerjayang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.
5. *Emphaty* (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

## **2.5 Sanksi Pajak**

### **2.5.1 Pengertian Sanksi Pajak**

Menurut Widyaningsih (2013), sanksi perpajakan adalah sanksi berupa administrasi dan pidana yang dikenakan terhadap setiap orang yang melakukan pelanggaran perpajakan yang secara nyata telah diatur dalam Undang-undang.

Sanksi perpajakan merupakan peringatan berupa denda ataupun hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang dengan sengaja melanggar peraturan perpajakan. Sanksi perpajakan diberikan bukan untuk menambah pendapatan negara, namun untuk memberikan peringatan atau teguran kepada wajib pajak agar kembali melaksanakan kewajibannya membayar pajak kepada negara.

### **2.5.2 Jenis-Jenis Sanksi Pajak**

Sanksi-sanksi dalam perpajakan terdiri dua macam, yaitu :

1. Sanksi Administrasi Pajak

Sanksi administrasi adalah sanksi berupa pembayaran kerugian terhadap negara seperti denda, bunga dan kenaikan. Adapun perbedaan antara denda, bunga dan kenaikan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Sanksi pajak berupa denda ditujukan kepada pelanggaran yang berhubungan dengan kewajiban pelaporan. Besarannya pun bermacam-macam, sesuai dengan aturan undang-undang.
- b. Sanksi bunga ditujukan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terkait kewajiban membayar pajak. Besarannya sudah ditentukan per bulan. Contohnya, keterlambatan pembayaran pajak masa tahunan akan dikenakan sanksi pajak berupa bunga senilai 2% per bulan dari jumlah pajak terutang. Kekurangan pajak akibat penundaan SPT pun dikenakan sanksi berupa nilai bunga senilai 2% per bulan atas kekurangan pembayaran pajak. Mengangsur atau menunda pajak juga dikenakan bunga senilai 2% per bulan dengan ketentuan bagian dari bulan tetap dihitung penuh 1 bulan.
- c. Sanksi kenaikan ditujukan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terkait dengan kewajiban yang diatur dalam material. Sanksi pajak ini berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar. Penyebabnya bisa karena adanya pemalsuan data seperti meminimalkan jumlah pendapatan pada SPT setelah lewat 2 tahun
- d. sebelum terbit SKP. Sanksi kenaikan besarannya adalah 50% dari pajak yang kurang dibayar.

## 2. Sanksi Pidana Pajak

Sanksi Pidana adalah sanksi pajak yang diberikan berupa hukuman pidana seperti denda pidana, pidana kurungan dan pidana penjara. Wajib pajak dapat dikenakan sanksi pidana bila diketahui dengan sengaja tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar. Penyebab lainnya adalah wajib pajak memperlihatkan dokumen palsu serta tidak menyetor pajak yang telah dipotong. Sanksi akibat tindakan ini adalah pidana penjara selama 6 tahun paling lama dan denda paling banyak 4 kali jumlah pajak terutang. Agar dapat terhindar dari sanksi pajak yang berat, berikut ini kiat yang bisa Anda lakukan:

- a. Mengisi SPT dengan jujur dan cermat agar tidak terjadi kesalahan data. Pastikan nilai nominalnya benar, jelas rinciannya, dan lengkap lampirannya.
- b. Mengisi faktur pajak dengan lengkap.
- c. Hindari aktivitas yang menimbulkan tindak pidana perpajakan terutama aktivitas yang dianggap grey area hanya karena tidak tercantum dengan jelas dalam perundangan pajak.
- d. Setorkan pajak dan laporkan SPT tepat waktu.
- e. Hitung, setor, lapor secara cepat dan mudah dengan online.

### 2.5.3 Indikator Sanksi Pajak

Menurut Arum (2012), Indikator Sanksi Perpajakan meliputi :

1. Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

2. Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran.
3. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan.
4. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

## **2.6 Kesadaran Wajib Pajak**

### **2.6.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran perpajakan menurut Muliari (2011) menyatakan bahwa: “Kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya”.

Pengertian kesadaran wajib pajak Menurut Nasution (2006) menyatakan bahwa: “Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku”.

Sedangkan kesadaran wajib pajak menurut Harahap (2015) menyatakan bahwa: “Kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak.

Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak dalam memenuhi tanggungan pajak yang dimilikinya dan pemahaman pajak dapat mendorong wajib pajak membayar pajaknya dengan sukarela Menurut Putri, dkk.

(2013). Meningkatkan jumlah penerimaan pajak memang bukanlah perkara yang mudah bagi pemerintah sebagai pihak yang berwenang memungut pajak berdasarkan legitimasi hukum. Tetapi, pemerintah dalam hal ini tidak mempunyai legitimasi secara psikologis untuk memaksa wajib pajak membayarkan kewajibannya, sehingga dibutuhkan suatu pendekatan lain untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Banyaknya kasus suap yang terungkap di lingkungan perpajakan, mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat (wajib pajak khususnya) terhadap fiskus pajak. Hal ini menyebabkan menurunnya kesadaran wajib pajak dan memotivasi mereka untuk melakukan perlawanan pajak seperti tax avoidance maupun tax evasion.

### **2.6.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak**

Indikator kesadaran wajib pajak menurut Muliari (2011) adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara
2. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela
4. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

## **2.7 Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.7.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Definisi patuh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online Edisi IV tahun 2008 adalah suka menurut (perintah); taat (kepada perintah, aturan); berdisiplin.

Sedangkan kepatuhan memiliki definisi sifat patuh, ketaatan. Dengan demikian, kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok, atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Perilaku patuh seseorang merupakan interaksi perilaku individu, kelompok dan organisasi.

Menurut Rahayu (2010), istilah kepatuhan adalah: “Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran aturan dalam perpajakan. Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, dan patuh, yang dilakukan oleh wajib pajak dan melaksanakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku”. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan mematuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Widodo (2010) bahwa kepatuhan wajib pajak dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan penghindaran pajak.

Sedangkan menurut Harjo (2013), Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut Sundah dan Toly (2014), kepatuhan wajib pajak merupakan tingkat dimana wajib pajak dalam mematuhi Undang-undang perpajakan dan memenuhi administrasi perpajakan.

Menurut Susilawati dan Budiarta (2013), kepatuhan wajib pajak dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur seberapa besar kontribusi warga negara dalam mendukung pembangunan nasional yang diterapkan pemerintah. Apabila tingkat

kepatuhan wajib pajak tinggi, maka dengan sendirinya telah membantu pemerintah dalam menyukseskan pembangunan nasional. Ada beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, diantaranya kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, Pengetahuan wajib pajak, dan kualitas pelayanan.

Menurut Ananda dkk (2015), selain itu, tarif pajak juga dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Definisi Kepatuhan Wajib Pajak menurut Nurmantu (2010) adalah “Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.”

Adapun menurut Sidik (2010), mengemukakan bahwa “Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (voluntary of complince) merupakan tulang punggung sistem self assessment, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.”

### **2.7.2 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Widodo (2010), menyebutkan ada dua jenis kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan Undang-undang yang berlaku. Pemenuhan dalam hal ini adalah memenuhi pelaporan data objek dan subjek pajak secara tertulis dan tepat waktu. Kepatuhan material yaitu segala ketentuan material perpajakan telah dipenuhi secara hakekat (substantive), dimana harus berlandaskan pada undang-undang perpajakan yang berlaku.

Adapun jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak dalam buku Siti Kurnia Rahayu (2010) yaitu:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah benar atau belum. Yang penting Surat Pemberitahuan (SPT) PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 Maret.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Di sini wajib pajak yang bersangkutan, selain memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekat Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut.

### **2.7.3 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.

4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir

#### **2.7.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Adapun indikator kepatuhan pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017) yaitu:

1. Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan.
2. Kepatuhan Menyampaikan SPT tepat pada waktunya.
3. Kepatuhan Menghitung jumlah pajak.
4. Kepatuhan Melakukan pelaporan.
5. Kepatuhan Melakukan pembayaran pajak.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian merupakan suatu yang menjadi perhatian dalam penelitian. Objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban maupun solusi dari permasalahan yang terjadi. Menurut Sugiyono (2017), menjelaskan pengertian objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan reliable tentang sesuatu hal tertentu. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Sanksi, dan Kesadaran wajib pajak.

#### **3.2 Desain Penelitian**

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) “Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.” Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari BAPENDA Sumatera Selatan.

### 3.3 Operasionalisasi Variabel

Pendekatan penelitian metode penelitian menurut Sugiyono (2017) diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) metode kuantitatif adalah sebagai berikut: “Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.”

Pemilihan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka, yang akan dianalisis menggunakan data statistik dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan pada bab 2. Jenis metode kuantitatif yang digunakan adalah metode survei, yang bersifat deskriptif dan asosiatif hubungan kausal.

Menurut Sugiyono (2017) metode survei merupakan salah satu metode kuantitatif adalah sebagai berikut: “Metode penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

Variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis variabel yaitu :

1. Variabel Independen, yaitu kuallitas pelayanan (X1), sanksi pajak (X2) dan kesadaran (X3).
2. Variabel Dependen, yaitu Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Y).

Operasionalisasi variabel penelitian dapat dijabarkan secara lengkap pada tabel

3.1 berikut ini :

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Konsep Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Kuallitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan wajib pajak.	<i>Tangible</i> (Berwujud) <i>Reliability</i> (Kehandalan) Responsiviness (Ketanggapan) Assurance (Jaminan)	Ordinal
Sanksi (X2)	Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuh.	Kedisiplinan Ketegasan Keadilan Kesesuaian	Ordinal
Kesadaran (X3)	Kesadaran Wajib Pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertibdak sesuai dengan stimulasi yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku.	Undang-undang dan ketentuan perpajakan Fungsi pajak. Kewajiban perpajakan. Memahami pajak	Ordinal

Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	Kepatuhan wajib pajak merupakan tingkat dimana wajib pajak dalam mematuhi Undang-undang perpajakan dan memenuhi administrasi perpajakan.	Tepat waktu Menghitung jumlah pajak Melakukan pelaporan Melakukan pembayaran pajak	Ordinal
---	--	---	---------

### 3.4 Metode Penarikan Sample

#### 3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014) pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut Hadari Nawawi dalam Hastin Asih Triranti (2010) populasi adalah keseluruhan obyek yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuhan, gejala-gejala, nilai test atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor di kota Palembang.

#### 3.4.2 Sample

Sample adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti. Menurut Sugiyono (2017), sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknis pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling, yakni teknis pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsure atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Kriteria sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebagian Wajib Pajak Orang

Pribadi. Dalam menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus

Slovin, yakni :

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Dimana :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah Populasi

e : *Margin of error*

Diketahui jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 1.171.011 wajib pajak kendaraan bermotor dengan *margin of error* 10% maka jumlah sampelnya :

$$\begin{aligned} n &= \frac{1.171.011}{1 + (1.171.011 \cdot 0,10^2)} \\ &= 99,99 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan data di atas, maka sample dalam penelitian adalah 99,99 atau dibulatkan menjadi 100 wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di Kota Palembang.

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah teknik *proportional stratified random sampling*, yaitu teknik pengambilan sample populasi yang mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proposional dari setiap elemen populasi yang dijadikan sample pengambilan sample dilakukan secara random. Berikut merupakan pembagian metode *proportional stratified random sampling* :

**Tabel 3.2**  
**Jumlah Populasi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Per Kecamatan di Kota Palembang**

Kecamatan	Populasi	Persentase	Terpilih
Kalidoni	51.413	10%	10
Iilir Barat 1	137.096	23%	23
Iilir Timur 1	175.804	35%	35
Sako	79.818	14%	14
Sukarami	125.701	18%	18
Jumlah	569.832	100%	100

Sumber :Bapenda Provinsi Sumatera Selatan, 2021.

### 3.5 Sumber Data

Data yang digunakan pada penelitian ada 2 jenis, yaitu data primer dan sekunder.

#### 3.5.1 Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan riset atau penelitian. Data primer dapat berupa pendapat subjek riset (orang) baik secara individu maupun kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian, atau kegiatan, dan hasil pengujian.

#### 3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip, baik yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2017) teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Proses pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2017) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam kuesioner ini data primer meliputi identitas responden dan daftar pernyataan yang telah tersedia pilihan jawaban sesuai dengan data yang dibutuhkan.

Skala yang digunakan dalam kuesioner ini adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2017) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan.

Sangat Setuju : SS

Setuju : S

Netral : N

Tidak Setuju : TS

Sangat Tidak Setuju : STS

### **3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

#### **3.7.1 Uji Validitas**

Menurut Ghozali (2018), Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Salah satu cara untuk mengukur validitas adalah dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel dalam penelitian. Pengujian kuesioner dilakukan dengan cara uji korelasi antar skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan (*corrected item*) dengan skor total (total correlation) kuesioner tersebut. Jika nilai *Corrected Item- Total Correlation* lebih besar dari  $r$  tabel atau  $r$  hitung >  $r$  tabel maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

#### **3.7.2 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) > 0,60 (Ghozali,2018).

### **3.8 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dapat dikatakan sebagai uji kriteria ekonomi untuk mengetahui bahwa hasil estimasi asumsi dasar *linier* klasik. Dengan terpenuhinya asumsi-asumsi ini, maka diharapkan koefisien-koefisien yang diperoleh menjadi penaksir mempunyai sifat

efisiensi, *linier*, dan tidak biasa. Penelitian ini menggunakan tiga pengujian asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas yang akan dijelaskan sebagai berikut:

### **3.8.1 Uji Normalitas**

Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat pada bentuk distribusi datanya, yaitu pada histogram maupun normal *probability plot*. Pada histogram, data dikatakan memiliki distribusi yang normal jika data tersebut berbentuk seperti lonceng. Sedangkan pada normal *probability plot*, data dikatakan normal jika ada penyebaran titik-titik disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Ghozali (2016) menyebutkan jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

### **3.8.2 Uji Multikolinieritas**

Menurut Nurgiyantoro dkk, (2015), uji multikolinieritas dilakukan untuk menunjukkan bahwa antar variabel independen mempunyai korelasi yang signifikan. Pada pengujian ini, data yang digunakan tidak boleh mengalami masalah multikolinieritas agar prediksi variabel independen terhadap variabel dependen tidak bias. Menurut Nazaruddin dan Basuki (2016), pada pengujian ini data dinyatakan tidak terdapat masalah multikolinieritas apabila nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada tabel hasil pengujian menunjukkan nilai  $< 10$  serta nilai *Tolerance*  $> 0,10$ , maka model

regresi yang digunakan metode penelitian ini dianggap tidak memiliki masalah multikolinearitas

### **3.8.3 Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Ghozali (2016) uji heterokedastisitas menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *varians* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas, namun jika berbeda disebut dengan heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya yaitu SRESID. Dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas, jika tidak ada pola yang jelas seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka hal ini mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.

### **3.9 Analisis Regresi Linear Berganda**

Menurut Yamin dan Kurniawan (2013) analisis regresi adalah sebuah pendekatan yang digunakan untuk mendefinisikan hubungan matematis antara variabel output/dependen (Y) dengan satu atau beberapa variabel input/independen (X). Pada penelitian ini model regresi yang digunakan yaitu regresi linier berganda, hal ini

dikarenakan terdapat variabel independen lebih dari satu. Adapun rumus untuk mencari hubungan linier ini secara matematis sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Dimana :

Y = Kepatuhan

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Sanksi

X3 = Kesadaran

B = Koefisien Regresi

a = Konstanta

### **3.10 Pengujian Hipotesis**

#### **3.10.1 Uji t (secara parsial)**

Uji t digunakan untuk menguji apakah setiap variabel bebas (X) secara parsial atau individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2018) adalah dengan menggunakan angka profilitas signifikansi, yaitu:

1. Apabila angka probabilitas signifikansi  $>0.05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak
2. Apabila angka probabilitas signifikansi  $<0,10$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

#### **3.10.2 Uji F (secara simultan)**

Uji simultan F dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas (X) dapat atau mampu menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel terikat

(Y), Suharyadi dan Purwanto (2015). Pengujian terhadap pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap perubahan nilai variabel dependen dilakukan melalui pengujian terhadap besarnya perubahan nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan (*explained*) oleh perubahan nilai semua variabel independen. Penelitian ini dilakukan dengan melihat pada *Anova* yang membandingkan *Mean Square* dari *regression* dan *Mean Square* dari residual sehingga didapat hasil yang dinamakan F hitung. Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian :

1. Apabila tingkat signifikansi  $< \alpha$  (0,10), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, berarti variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Apabila tingkat signifikansi  $> \alpha$  (0,10), maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, berarti variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

### **3.10.3 Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>**

Koefisien determinasi R<sup>2</sup> pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen (Ghozali, 2016). Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016). Sedangkan Koefisien korelasi bertujuan untuk melihat seberapa besar tingkat hubungan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk melihat besaran nilai dari koefisien dapat dilihat pada tabel summary yang ada pada hasil analisis dalam

SPSS, dimana nilai dari koefisien dapat dilihat pada kolom R. Menurut (Sugiyono,2018)

pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut :

0,00 - 0,199 = Sangat Rendah

0,20 - 0,399 = Rendah

0,40 - 0,599 = Sedang

0,60 - 0,799 = Kuat

0,80 – 1,000 = Sangat Kuat

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum**

##### **4.1.1 Sejarah Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Sumatera**

###### **Selatan**

Sejalan dengan fungsinya Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan merupakan badan daerah yang khususnya mengemban tugas untuk mengelola sumber pendapatan daerah dalam upaya pemerintah daerah untuk menghimpun dana dalam melaksanakan tugas-tugas pembangunan di daerah. Sehubungan dengan itu untuk menunjang usaha-usaha pembangunan di daerah, provinsi sumatera selatan perlu mengadakan upaya-upaya untuk mengembangkan dan mengintensifkan pemungutan pajak dan retribusi daerah guna mencapai target pendapatan daerah yang telah ditetapkan.

Seperti diatur dalam Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Selatan No.PD/93/1970 Tanggal 6 Mei 1970 Pengelolaan dan Pemungutan Pendapatan Daerah pada mulanya harus diurus dan dilaksanakan oleh salah satu bagian dilingkungan sekretariat Wilayah Daerah Provinsi Tingkat I Sumatera Selatan. Sejalan dengan pesatnya perkembangan pembangunan di daerah Provinsi Sumatera Selatan yang tentunya diikuti oleh pembiayaan untuk melaksanakan pembangunan tersebut, maka berdasarkan Perda No. 9 Tahun 1973/1974 Tanggal 14 Juli 1973 dibentuklah Dinas Pajak dan Pendapatan Daerah Provinsi Tingkat I Sumatera Selatan.

Dalam Surat keputusan Gubernur Kepala Daerah tanggal 6 Mei 1970 No.PD/93/1970 sebelum adanya peraturan daerah tentang penetapan dan pemungutan pajak dan pendapatan daerah hanya diurus oleh satu bagian dari biro keuangan dalam lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri dalam negeri tanggal 9 Desember 1972 No. 91.B/II/16 tentang pembentukan Dinas Pajak dan Pendapatan Daerah serta Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan No. 9/PERDASS/1973/1974 dibentuk Badan Pajak dan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

#### **4.1.2 Visi Bapenda**

Visi Bapenda yaitu mewujudkan pendapatan asli daerah sebagai potensi utama yang mendukung otonomi Provinsi Sumatera Selatan menuju kemandirian.

#### **4.1.3 Misi Bapenda**

Adapun Misi Bapenda yaitu :

1. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara optimal
2. Meningkatkan motivasi kepada masyarakat terhadap upaya pembangunan melalui pembayaran pajak daerah dan retribusi daerah
3. Meningkatkan peran aktif dinas atau instansi terkait dibidang pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah
4. Penggalan sumber-sumber penerimaan baru
5. Meningkatkan pendapatan daerah

## 4.2 Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di kota Palembang yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Sumsel. Setelah dilakukannya penyebaran kuesioner peneliti memperoleh beberapa informasi tambahan mengenai responden yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendapatan.

### 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden, maka diperoleh penyebaran data yang dapat dilihat pada tabel, gambar dan diagram pie sebagai berikut ini :

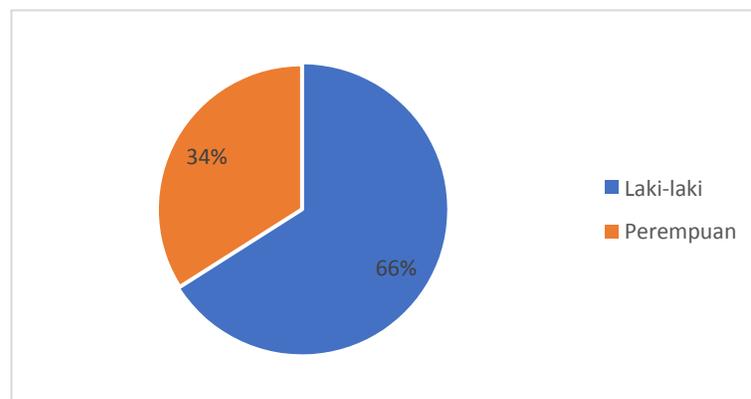
**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentase (%)
1	Laki – laki	66	66
2	Perempuan	34	34
	Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel responden berdasarkan jenis kelamin di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut :

**Gambar 4.1**  
**Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.1 dan gambar diagram pie 4.1 di atas menunjukkan bahwa laki-laki berjumlah sebanyak 66 responden sedangkan jumlah perempuan adalah 34 responden. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

#### 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia responden, maka diperoleh penyebaran data pada tabel adalah sebagai berikut:

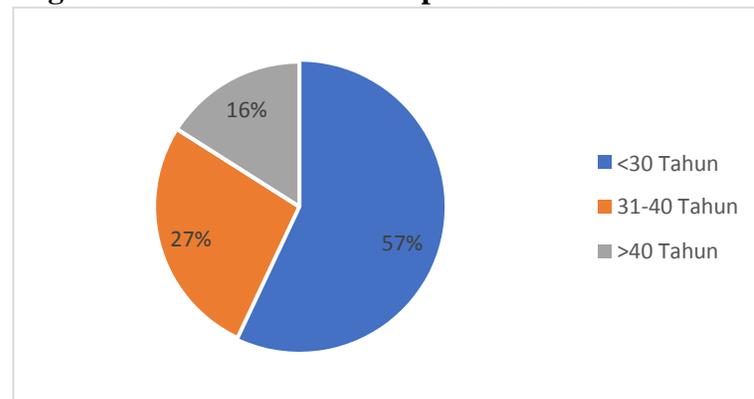
**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Responden	Persentase (%)
1	<30 Tahun	57	57%
2	31-40 Tahun	27	27%
3	>40 Tahun	16	16%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah (2021)

Dari tabel responden berdasarkan usia di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut :

**Gambar 4.2**  
**Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**



Sumber : Data diolah (2021)

Dari tabel 4.2 dan gambar diagram pie 4.2 di atas menunjukkan bahwa jumlah responden yang berusia <30 tahun sebanyak 57 orang (57%), berusia 31-40 tahun (27%), dan berusia >40 tahun sebanyak 16 orang (16%). Maka dapat disimpulkan rata-rata responden pada penelitian ini bekerja sebagai wirausaha.

#### 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan responden, maka diperoleh penyebaran data pada tabel adalah sebagai berikut:

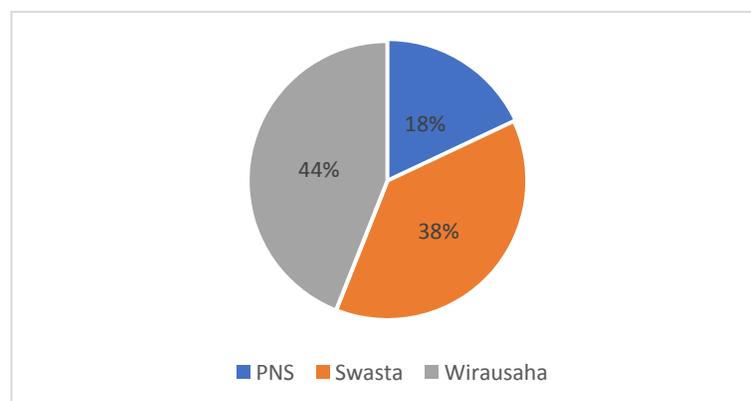
**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Responden	Persentase (%)
1	PNS	18	18
2	Swasta	38	38
3	Wirausaha	44	44
	Jumlah	100	100

Sumber : Data diolah (2021)

Dari tabel responden berdasarkan pekerjaan di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut :

**Gambar 4.3**  
**Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**



Sumber : Data diolah (2021)

Dari tabel 4.3 dan gambar diagram pie 4.3 di atas menunjukkan bahwa jumlah responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 18 orang (18%), sebagai swasta sebanyak 38 orang (38%), dan sebagai wirausaha sebanyak 44 orang (44%). Maka dapat disimpulkan rata-rata responden pada penelitian ini bekerja sebagai wirausaha.

#### 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Berdasarkan penghasilan responden, maka diperoleh penyebaran data pada tabel adalah sebagai berikut:

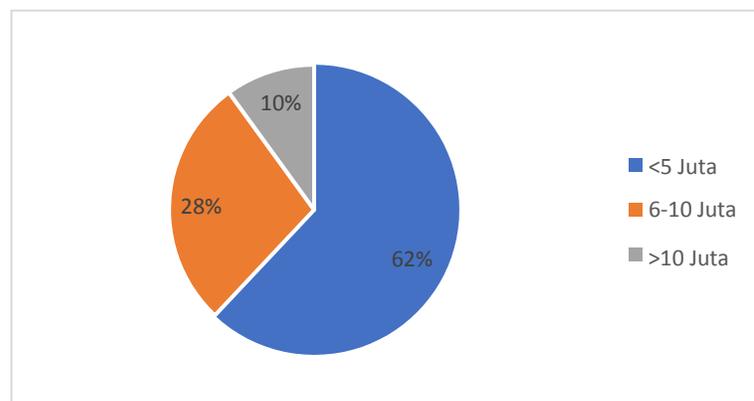
**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan**

No	Penghasilan	Responden	Persentase (%)
1	<5 Juta	62	62
2	6-10 Juta	28	28
3	>10 Juta	10	10
	Jumlah	100	100

Sumber : Data diolah (2021)

Dari tabel responden berdasarkan penghasilan di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut :

**Gambar 4.4**  
**Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan**



Sumber : Data diolah (2021)

Dari tabel 4.4 dan gambar diagram pie 4.4 di atas menunjukkan bahwa responden terdiri dari yang berpenghasilan <5 juta sebanyak 62 orang (62%), penghasilan 6-10 juta sebanyak 28 orang (28%), penghasilan >10 juta sebanyak 10 orang (10%). Maka dapat disimpulkan rata-rata responden pada penelitian ini berpenghasilan <5 juta.

### 4.3 Tabulasi Jawaban Responden

Dari hasil jawaban responden terhadap kuesioner dapat dibuat tabulasi pernyataan responden terdiri dari 3 variabel yaitu kualitas pelayanan (variabel  $X_1$ ), sanksi pajak ( $X_2$ ), kesadaran wajib pajak ( $X_3$ ) dan kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) dengan 24 *item* pernyataan. Berikut ini dijelaskan tentang tabulasi pernyataan responden tersebut.

#### 4.3.1 Tabulasi Pernyataan Responden Tentang Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

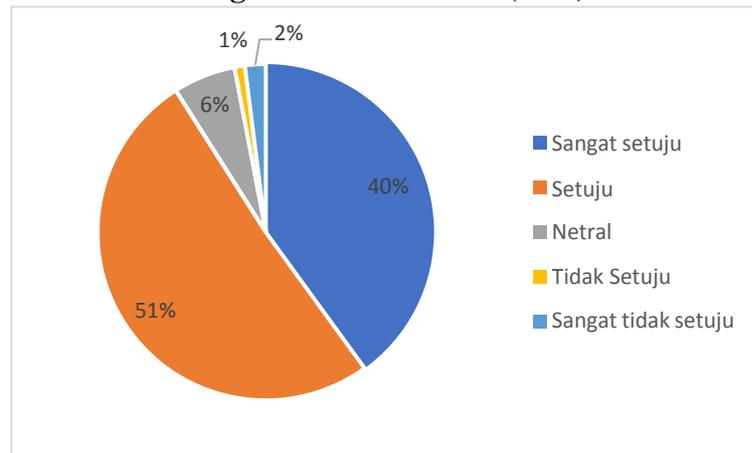
**Tabel 4.5**  
**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kualitas Pelayanan 1 (KP1)**  
Fasilitas yang diterima sudah memadai.

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	40	40
Setuju	51	51
Netral	6	6
Tidak Setuju	1	1
Sangat Tidak Setuju	2	2
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut

**Gambar 4.5**  
**Diagram Pie Kuesioner (KP1)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.5 dan diagram pie di atas dapat dilihat 40 responden (39,7%) menyatakan sangat setuju, 51 responden (51%) menyatakan setuju, 6 responden (6%) menyatakan netral, 1 tidak setuju dan 2 sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 39,7% responden sangat setuju Fasilitas yang diterima sudah memadai.

**Tabel 4.6**  
**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kualitas Pelayanan 2 (KP2)**

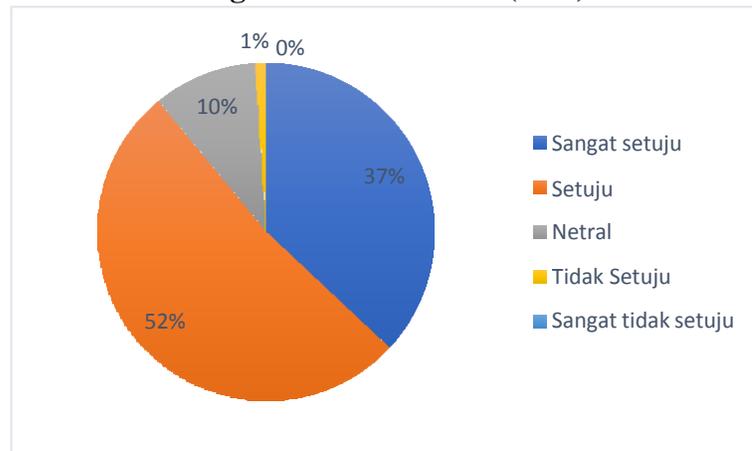
Dengan memberikan senyum dan ramah kepada Wajib Pajak dapat menenangkan suasana yang kurang kondusif.

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	37	37
Setuju	52	52
Netral	10	10
Tidak Setuju	1	1
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut

**Gambar 4.6**  
**Diagram Pie Kuesioner (KP2)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.6 dan diagram pie di atas dapat dilihat 37 responden (37%) menyatakan sangat setuju, 52 responden (52%) menyatakan setuju, 10 responden (10%) menyatakan netral, 1 tidak setuju dan 0 sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 37% responden sangat setuju dengan memberikan senyum dan ramah kepada Wajib Pajak dapat menenangkan suasana yang kurang kondusif.

**Tabel 4.7**  
**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kualitas Pelayanan 3 (KP3)**

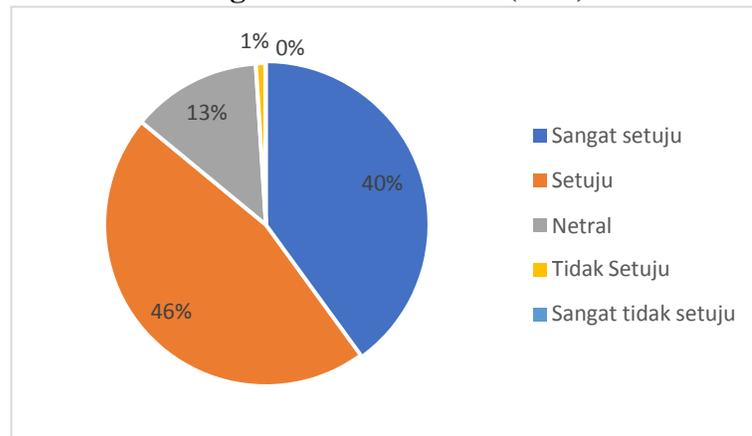
Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat Wajib Pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan.

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	40	40
Setuju	46	46
Netral	13	13
Tidak Setuju	1	1
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut

**Gambar 4.7**  
**Diagram Pie Kuesioner (KP3)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.7 dan diagram pie di atas dapat dilihat 40 responden (39,7%) menyatakan sangat setuju, 46 responden (46%) menyatakan setuju, 13 responden (13%) menyatakan netral, 1 responden tidak setuju dan 0 sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 39,7% responden sangat setuju kualitas pelayanan Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat Wajib Pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan.

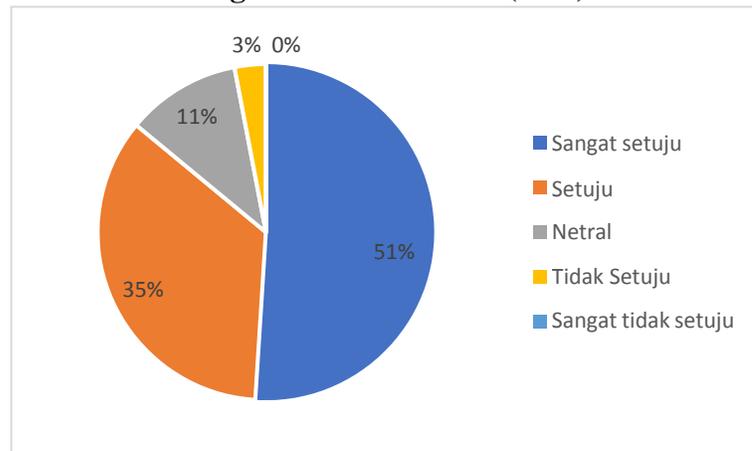
**Tabel 4.8**  
**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kualitas Pelayanan 4 (KP4)**  
Anda mengetahui bahwa petugas melayani wajib pajak dengan baik

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	51	51
Setuju	35	35
Netral	11	11
Tidak Setuju	3	3
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut

**Gambar 4.8**  
**Diagram Pie Kuesioner (KP4)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.8 dan diagram pie di atas dapat dilihat 51 responden (51%) menyatakan sangat setuju, 35 responden (35%) menyatakan setuju, 11 responden (11%) menyatakan netral, 3 responden tidak setuju dan 0 sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 51% responden sangat setuju anda mengetahui bahwa petugas melayani wajib pajak dengan baik.

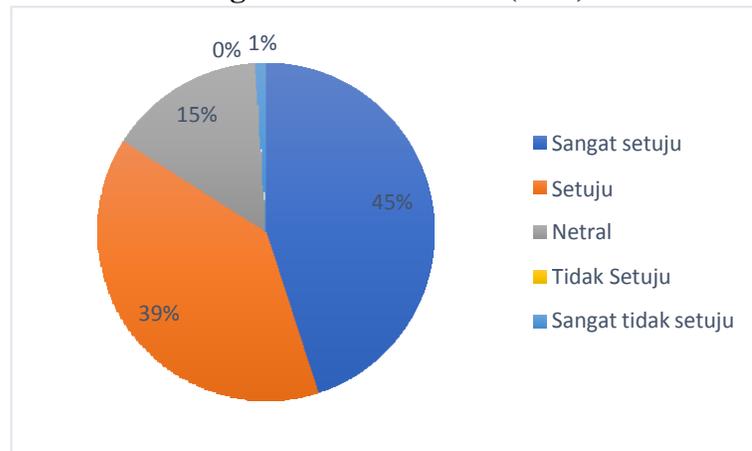
**Tabel 4.9**  
**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kualitas Pelayanan 5 (KP5)**  
Anda mudah memperoleh penyuluhan atau bimbingan dari petugas

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	45	45
Setuju	39	39
Netral	15	15
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	1
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut

**Gambar 4.9**  
**Diagram Pie Kuesioner (KP5)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.9 dan diagram pie di atas dapat dilihat 45 responden (45%) menyatakan sangat setuju, 39 responden (39%) menyatakan setuju, 15 responden (15%) menyatakan netral, 0 responden tidak setuju dan 1 sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 45% responden sangat setuju anda mudah memperoleh penyuluhan atau bimbingan dari petugas

**Tabel 4.10**  
**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kualitas Pelayanan 6 (KP6)**

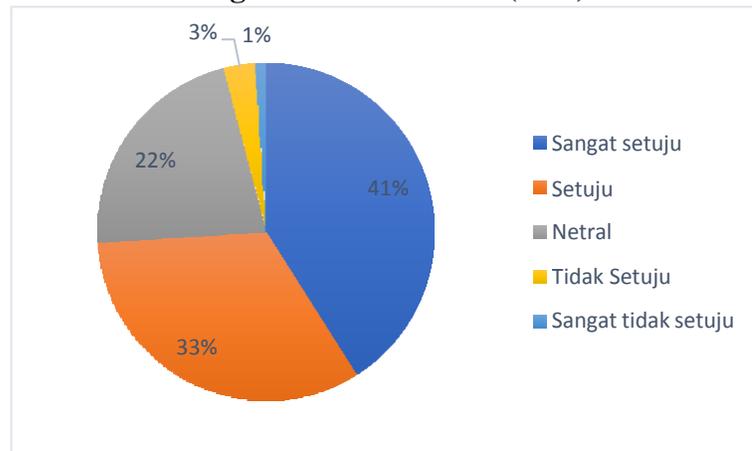
Anda mengetahui bahwa petugas mampu menyelesaikan masalah dengan cepat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	41	41
Setuju	33	33
Netral	22	22
Tidak Setuju	3	3
Sangat Tidak Setuju	1	1
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut

**Gambar 4.10**  
**Diagram Pie Kuesioner (KP6)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.10 dan diagram pie di atas dapat dilihat 41 responden (41%) menyatakan sangat setuju, 33 responden (33%) menyatakan setuju, 22 responden (22%) menyatakan netral, 3 responden tidak setuju dan 1 sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 45% responden sangat setuju anda mengetahui bahwa petugas mampu menyelesaikan masalah dengan cepat

#### 4.3.2 Tabulasi Pernyataan Responden Tentang Sanksi Pajak (X2)

**Tabel 4.11**

**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Sanksi Pajak 1 (SP1)**

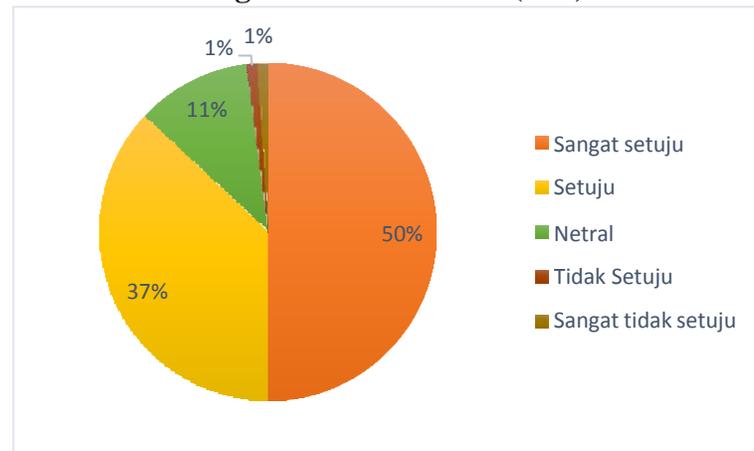
Sanksi sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	50	38
Setuju	37	49
Netral	11	11
Tidak Setuju	1	1
Sangat Tidak Setuju	1	1
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut

**Gambar 4.11**  
**Diagram Pie Kuesioner (SP1)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.11 dan diagram pie di atas dapat dilihat 50 responden (50%) menyatakan sangat setuju, 37 responden (37%) menyatakan setuju, 11 responden (11%) menyatakan netral, 1 responden tidak setuju dan 1 sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 50% responden sangat setuju sanksi sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak

**Tabel 4.12**  
**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Sanksi Pajak 2 (SP2)**

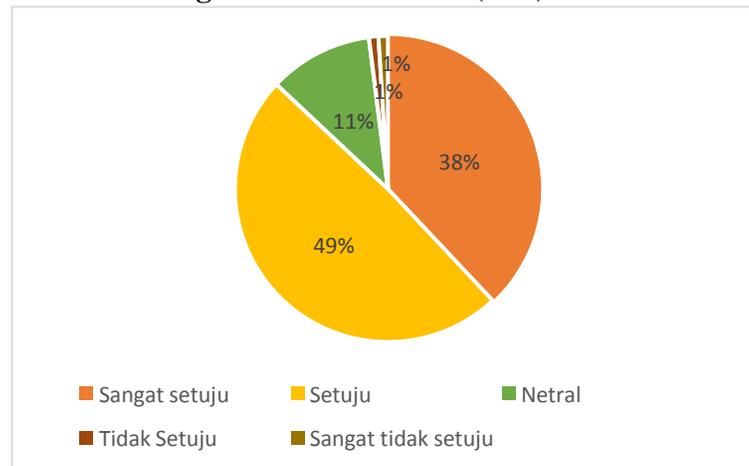
Jika saya selalu terlambat membayar pajak maka akan terkena sanksi administrasi.

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	38	38
Setuju	49	49
Netral	11	11
Tidak Setuju	1	1
Sangat Tidak Setuju	1	1
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut

**Gambar 4.12**  
**Diagram Pie Kuesioner (SP2)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.12 dan diagram pie di atas dapat dilihat 38 responden (38%) menyatakan sangat setuju, 49 responden (49%) menyatakan setuju, 11 responden (11%) menyatakan netral, 1 responden tidak setuju dan 1 sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 38% responden sangat setuju jika saya selalu terlambat membayar pajak maka akan terkena sanksi administrasi.

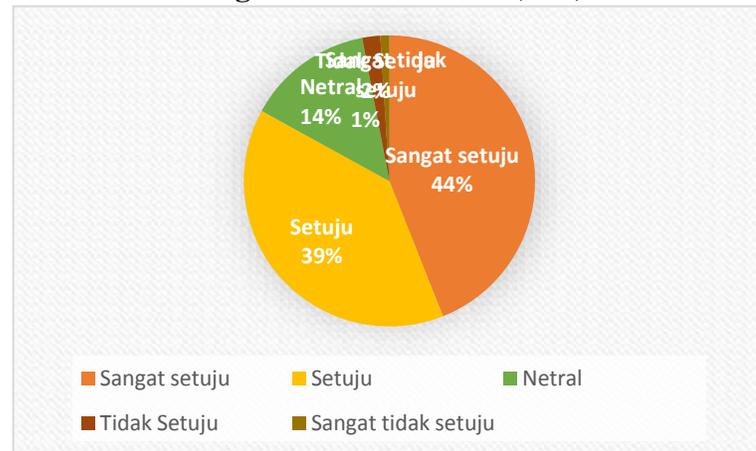
**Tabel 4.13**  
**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Sanksi Pajak 3 (SP3)**  
Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan ketelambatan pembayaran

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	44	44
Setuju	39	39
Netral	14	14
Tidak Setuju	2	2
Sangat Tidak Setuju	1	1
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut

**Gambar 4.13**  
**Diagram Pie Kuesioner (SP3)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.13 dan diagram pie di atas dapat dilihat 44 responden (44%) menyatakan sangat setuju, 39 responden (39%) menyatakan setuju, 14 responden (14%) menyatakan netral, 2 responden (2%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 44% responden sangat setuju sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan ketelambatan pembayaran

**Tabel 4.14**  
**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Sanksi Pajak 4 (SP4)**

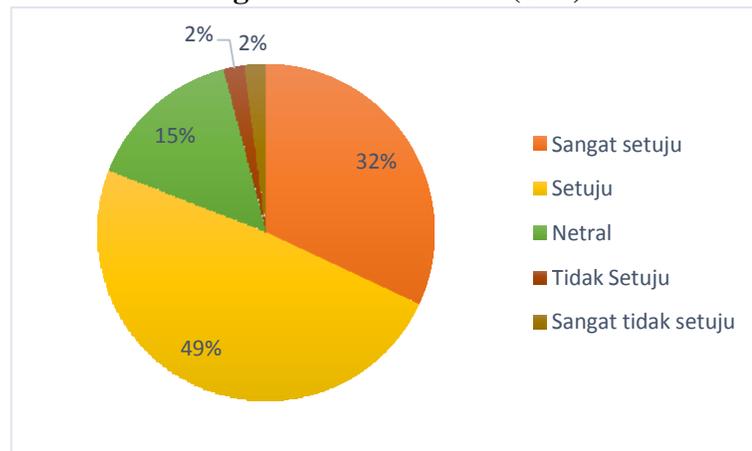
Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melanggar.

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	32	32
Setuju	49	49
Netral	15	15
Tidak Setuju	2	2
Sangat Tidak Setuju	2	2
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut

**Gambar 4.14**  
**Diagram Pie Kuesioner (SP4)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.14 dan diagram pie di atas dapat dilihat 32 responden (32%) menyatakan sangat setuju, 49 responden (49%) menyatakan setuju, 15 responden (15%) menyatakan netral, 2 responden (2%) menyatakan tidak setuju dan 2 responden (2%) menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 44% responden sangat setuju pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melanggar.

**Tabel 4.15**

**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Sanksi Pajak 4 (SP5)**

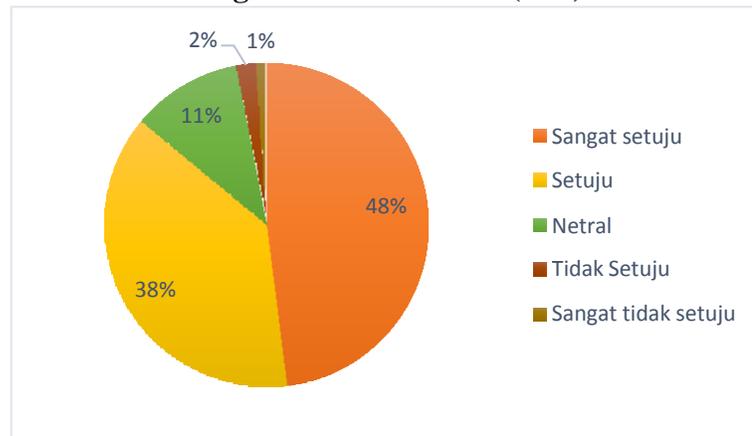
Anda mengetahui bahwa sudah sepantasnya wajib pajak yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor dikenakan sanksi

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	48	48
Setuju	38	38
Netral	11	11
Tidak Setuju	2	2
Sangat Tidak Setuju	1	1
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut

**Gambar 4.15**  
**Diagram Pie Kuesioner (SP5)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.15 dan diagram pie di atas dapat dilihat 48 responden (48%) menyatakan sangat setuju, 38 responden (38%) menyatakan setuju, 11 responden (11%) menyatakan netral, 2 responden (2%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 48% responden sangat setuju anda mengetahui bahwa sudah sepatasnya wajib pajak yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor dikenakan sanksi

**Tabel 4.16**

**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Sanksi Pajak 6 (SP6)**

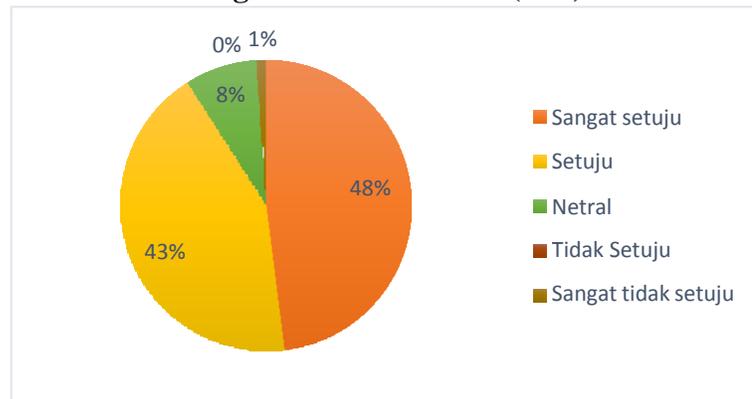
Anda mengetahui bahwa sanksi pajak kendaraan bermotor harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	48	48
Setuju	43	43
Netral	8	8
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	1
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut

**Gambar 4.16**  
**Diagram Pie Kuesioner (SP6)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.16 dan diagram pie di atas dapat dilihat 48 responden (48%) menyatakan sangat setuju, 43 responden (43%) menyatakan setuju, 8 responden (8%) menyatakan netral, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 48% responden sangat setuju anda mengetahui bahwa sanksi pajak kendaraan bermotor harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

#### 4.3.3 Tabulasi Pernyataan Responden Tentang Kesadaran Wajib Pajak (X3)

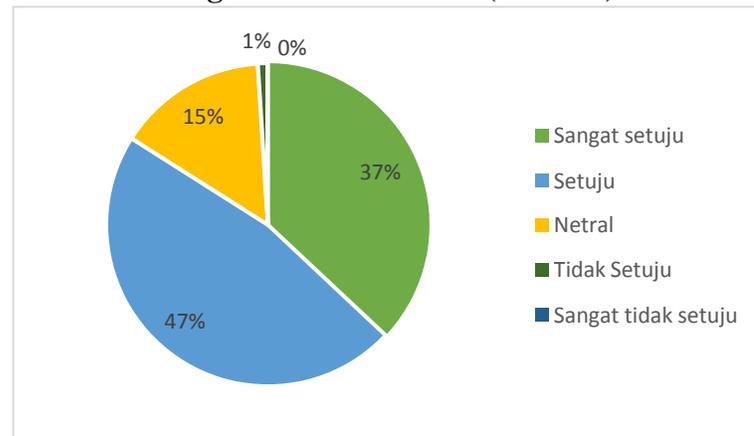
**Tabel 4.17**  
**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kesadaran wajib pajak 1 (KSWP1)**  
Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada negara

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	37	37
Setuju	47	47
Netral	15	15
Tidak Setuju	1	1
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut

**Gambar 4.17**  
**Diagram Pie Kuesioner (KSWP1)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.17 dan diagram pie di atas dapat dilihat 37 responden (37%) menyatakan sangat setuju, 47 responden (47%) menyatakan setuju, 15 responden (15%) menyatakan netral, 1 responden (1%) menyatakan tidak setuju dan 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 37% responden sangat setuju pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada negara.

**Tabel 4.18**

**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kesadaran wajib pajak 2 (KSWP2)**

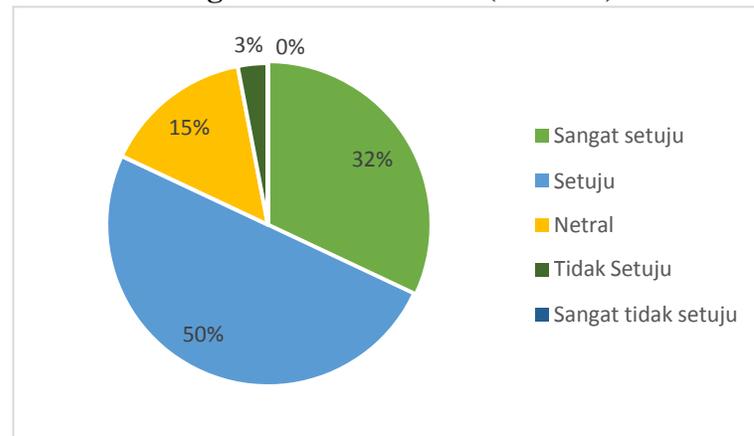
Membayar pajak kendaraan bermotor merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan daerah

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	32	32
Setuju	50	50
Netral	15	15
Tidak Setuju	3	3
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut

**Gambar 4.18**  
**Diagram Pie Kuesioner (KSWP2)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.18 dan diagram pie di atas dapat dilihat 32 responden (32%) menyatakan sangat setuju, 50 responden (50%) menyatakan setuju, 15 responden (15%) menyatakan netral, 3 responden (3%) menyatakan tidak setuju dan 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 37% responden sangat setuju membayar pajak kendaraan bermotor merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan daerah.

**Tabel 4.19**

**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kesadaran wajib pajak 3 (KSWP3)**

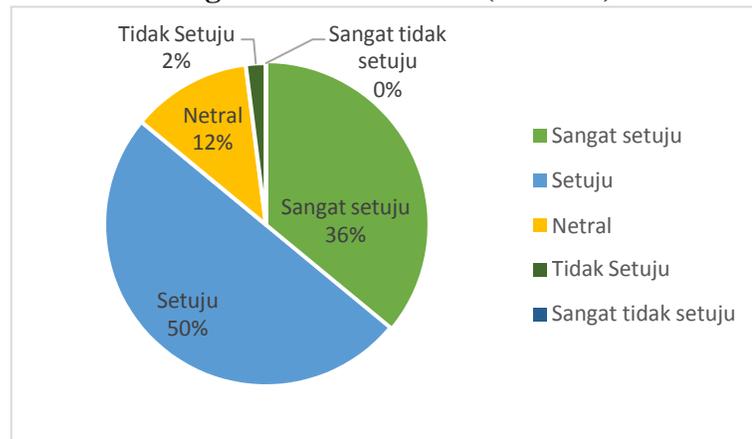
Anda mengetahui bahwa terdapat Undang-undang yang mengatur ketentuan pajak kendaraan bermotor.

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	36	36
Setuju	50	50
Netral	12	12
Tidak Setuju	2	2
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut

**Gambar 4.19**  
**Diagram Pie Kuesioner (KSWP3)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.19 dan diagram pie di atas dapat dilihat 36 responden (36%) menyatakan sangat setuju, 50 responden (50%) menyatakan setuju, 12 responden (12%) menyatakan netral, 2 responden (2%) menyatakan tidak setuju dan 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 36% responden sangat setuju anda mengetahui bahwa terdapat Undang-undang yang mengatur ketentuan pajak kendaraan bermotor.

**Tabel 4.20**

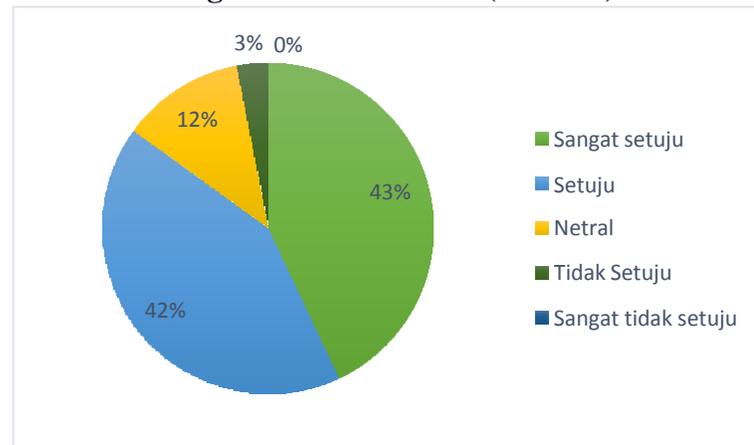
**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kesadaran wajib pajak 4 (KSWP4)**  
Anda memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	43	43
Setuju	42	42
Netral	12	12
Tidak Setuju	3	3
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut

**Gambar 4.20**  
**Diagram Pie Kuesioner (KSWP4)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.20 dan diagram pie di atas dapat dilihat 43 responden (43%) menyatakan sangat setuju, 42 responden (42%) menyatakan setuju, 12 responden (12%) menyatakan netral, 3 responden (3%) menyatakan tidak setuju dan 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 43% responden sangat setuju Anda memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

**Tabel 4.21**

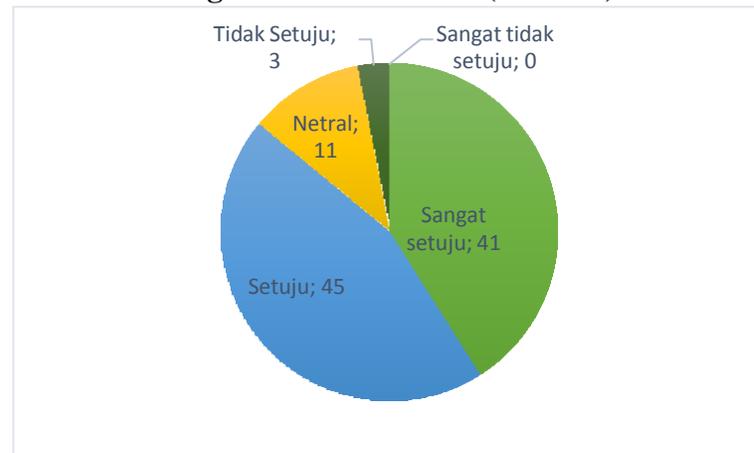
**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kesadaran wajib pajak 5 (KSWP5)**  
Anda membayar dan melaporkan pajak kendaraan bermotor dengan sukarela.

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	41	41
Setuju	45	45
Netral	11	11
Tidak Setuju	3	3
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut

**Gambar 4.21**  
**Diagram Pie Kuesioner (KSWP5)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.21 dan diagram pie di atas dapat dilihat 41 responden (41%) menyatakan sangat setuju, 45 responden (45%) menyatakan setuju, 11 responden (11%) menyatakan netral, 3 responden (3%) menyatakan tidak setuju dan 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 41% responden sangat setuju Anda membayar dan melaporkan pajak kendaraan bermotor dengan sukarela.

**Tabel 4.22**

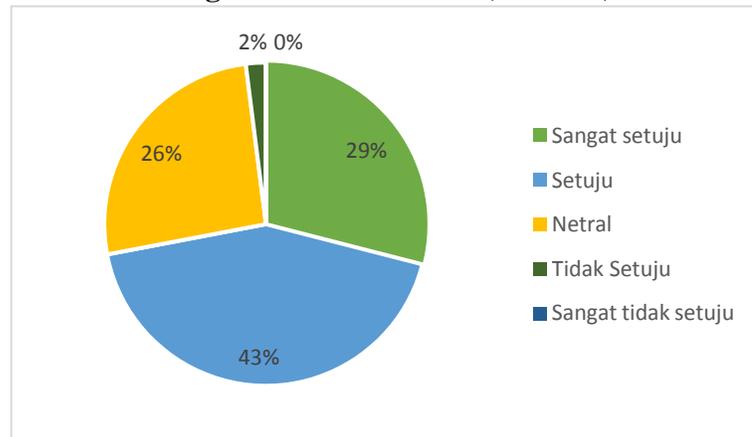
**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kesadaran wajib pajak 6 (KSWP6)**  
Anda memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dengan benar.

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	29	29
Setuju	43	43
Netral	26	26
Tidak Setuju	2	2
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut

**Gambar 4.22**  
**Diagram Pie Kuesioner (KSWP6)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.22 dan diagram pie di atas dapat dilihat 29 responden (29%) menyatakan sangat setuju, 43 responden (43%) menyatakan setuju, 26 responden (26%) menyatakan netral, 2 responden (2%) menyatakan tidak setuju dan 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 29% responden sangat setuju anda memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dengan benar.

#### 4.3.4 Tabulasi Pernyataan Responden Tentang Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

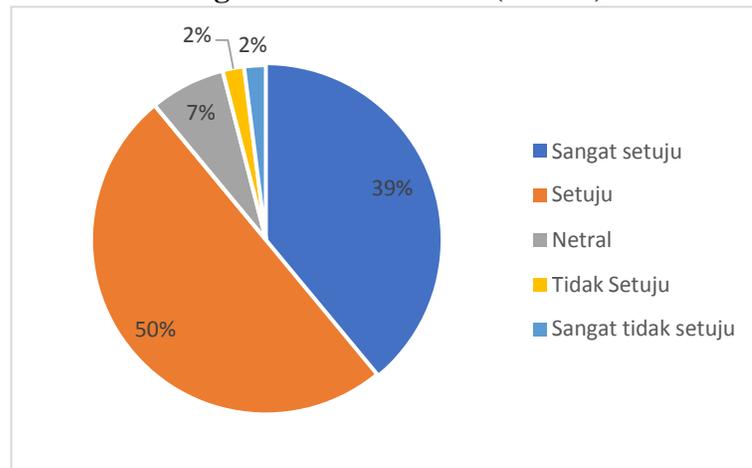
**Tabel 4.23**  
**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kepatuhan wajib pajak 1 (KWP1)**  
Saya selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor.

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	39	39
Setuju	50	50
Netral	7	7
Tidak Setuju	2	2
Sangat Tidak Setuju	2	2
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut

**Gambar 4.23**  
**Diagram Pie Kuesioner (KWP1)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.23 dan diagram pie di atas dapat dilihat 39 responden (39%) menyatakan sangat setuju, 50 responden (50%) menyatakan setuju, 7 responden (7%) menyatakan netral, 2 responden (2%) menyatakan tidak setuju dan 2 responden (2%) menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 39% responden sangat setuju Saya selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor.

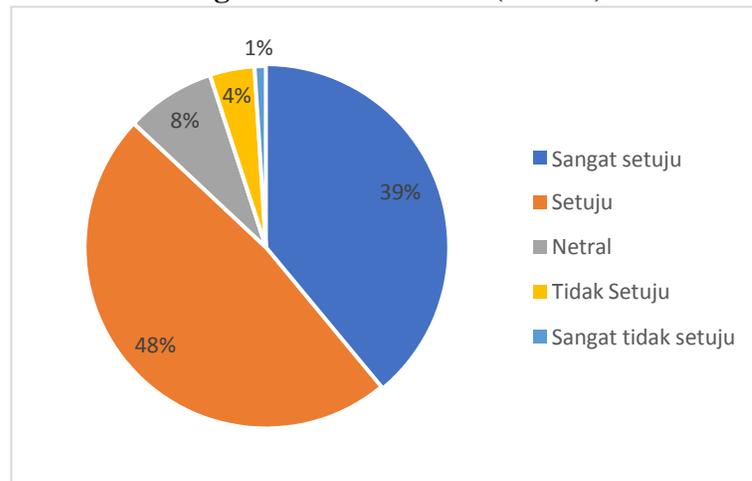
**Tabel 4.24**  
**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kepatuhan wajib pajak 2 (KWP2)**  
Saya sering membayarkan pajak tepat pada waktunya.

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	39	39
Setuju	48	48
Netral	8	8
Tidak Setuju	4	4
Sangat Tidak Setuju	1	1
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut

**Gambar 4.24**  
**Diagram Pie Kuesioner (KWP2)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.24 dan diagram pie di atas dapat dilihat 39 responden (39%) menyatakan sangat setuju, 48 responden (48%) menyatakan setuju, 8 responden (7%) menyatakan netral, 4 responden (4%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 39% responden sangat setuju Saya sering membayarkan pajak tepat pada waktunya.

**Tabel 4.25**

**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kepatuhan wajib pajak 3 (KWP3)**

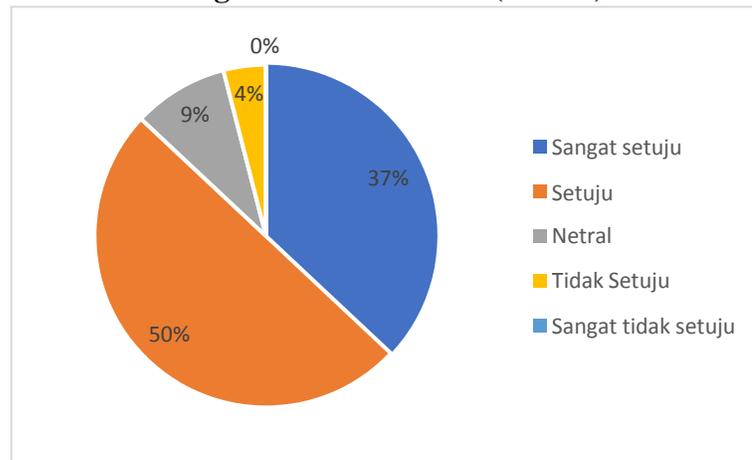
Saya selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan.

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	37	37
Setuju	50	50
Netral	9	9
Tidak Setuju	4	4
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut.

**Gambar 4.25**  
**Diagram Pie Kuesioner (KWP3)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.25 dan diagram pie di atas dapat dilihat 37 responden (37%) menyatakan sangat setuju, 50 responden (50%) menyatakan setuju, 9 responden (9%) menyatakan netral, 4 responden (4%) menyatakan tidak setuju dan 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 39% responden sangat setuju Saya selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan.

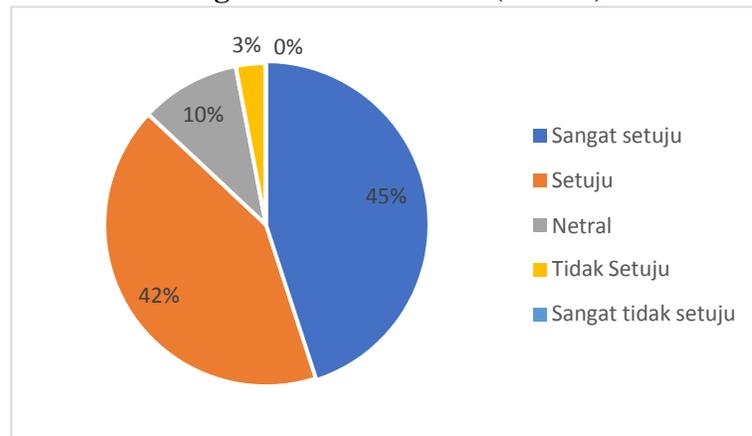
**Tabel 4.26**  
**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kepatuhan wajib pajak 4 (KWP4)**  
Saya sering lupa waktu jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	45	45
Setuju	42	42
Netral	10	10
Tidak Setuju	3	3
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut.

**Gambar 4.26**  
**Diagram Pie Kuesioner (KWP4)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.26 dan diagram pie di atas dapat dilihat 45 responden (45%) menyatakan sangat setuju, 42 responden (42%) menyatakan setuju, 10 responden (10%) menyatakan netral, 3 responden (3%) menyatakan tidak setuju dan 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 45% responden sangat setuju Saya sering lupa waktu jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor.

**Tabel 4.27**

**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kepatuhan wajib pajak 5 (KWP5)**

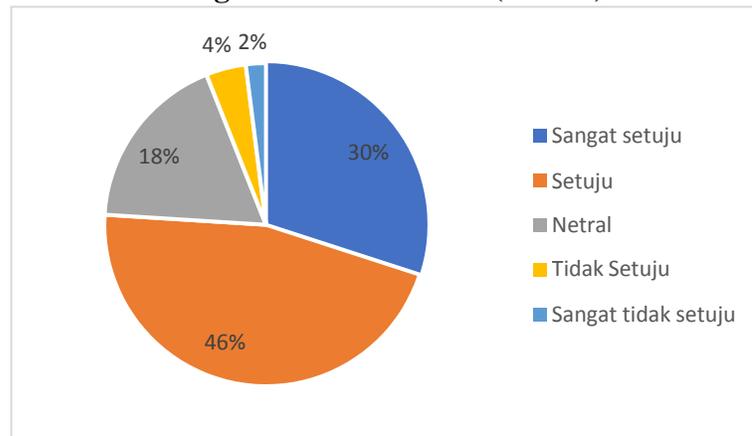
Saya selalu menghitung pajak penghasilan yang terutang dengan benar dan apa adanya.

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	30	30
Setuju	46	46
Netral	18	18
Tidak Setuju	4	4
Sangat Tidak Setuju	2	2
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut.

**Gambar 4.27**  
**Diagram Pie Kuesioner (KWP5)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.27 dan diagram pie di atas dapat dilihat 30 responden (30%) menyatakan sangat setuju, 46 responden (46%) menyatakan setuju, 18 responden (18%) menyatakan netral, 4 responden (4%) menyatakan tidak setuju dan 2 responden (2%) menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 30% responden sangat setuju Saya selalu menghitung pajak penghasilan yang terutang dengan benar dan apa adanya.

**Tabel 4.28**

**Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kepatuhan wajib pajak 6 (KWP6)**

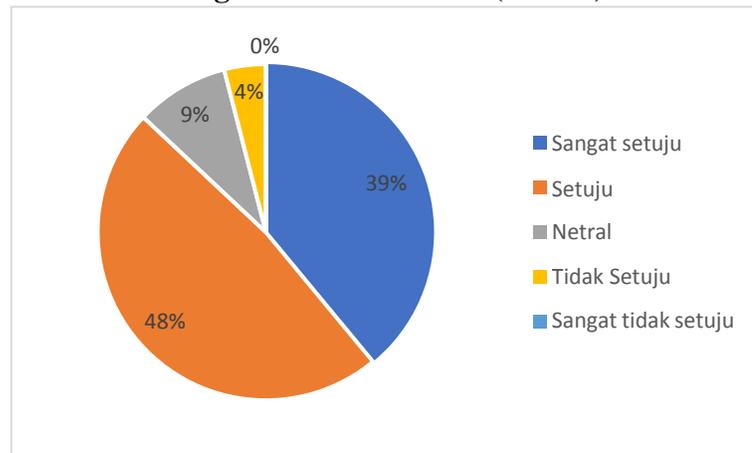
Saya selalu membayar kekurangan pajak penghasilan yang ada dilakukan sebelum dilakukan pemeriksaan.

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	39	39
Setuju	48	48
Netral	9	9
Tidak Setuju	4	4
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel frekuensi di atas dalam bentuk diagram pie adalah sebagai berikut.

**Gambar 4.28**  
**Diagram Pie Kuesioner (KWP6)**



Sumber: data diolah (2021)

Dari tabel 4.28 dan diagram pie di atas dapat dilihat 39 responden (39%) menyatakan sangat setuju, 48 responden (48%) menyatakan setuju, 9 responden (9%) menyatakan netral, 4 responden (4%) menyatakan tidak setuju dan 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 30% responden sangat setuju Saya selalu membayar kekurangan pajak penghasilan yang ada dilakukan sebelum dilakukan pemeriksaan.

#### 4.4 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini data yang digunakan untuk dianalisis adalah data primer. Data kuesioner berupa pernyataan-pernyataan kualitatif. Sebelum dilakukan uji asumsi klasik, terlebih dahulu dilakukan pengujian kualitas terhadap data yang diperoleh dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui ketepatan alat ukur dalam mengukur objek yang diteliti.

#### 4.4.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018), Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Salah satu cara untuk mengukur validitas adalah dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel dalam penelitian. Pengujian kuesioner dilakukan dengan cara uji korelasi antar skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan (*corrected item*) dengan skor total (*total correlation*) kuesioner tersebut. Jika nilai *Corrected Item- Total Correlation* lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  atau  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid. Sebagai acuan pengambilan keputusan berdasarkan hasil  $r_{\text{tabel}}$  dengan jumlah responden sebanyak 100 dan tingkat signifikansi 10% maka diperoleh nilai sebesar 0,1663.

**Tabel 4.29**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel**  
**Kualitas Pelayanan (X1)**  
**(N = 100,  $\alpha$  = 10%,  $r_{\text{tabel}}$  = 0,1663)**

No Pernyataan	r hitung	Keterangan
Pernyataan 1	0,695	Valid
Pernyataan 2	0,601	Valid
Pernyataan 3	0,658	Valid
Pernyataan 4	0,676	Valid
Pernyataan 5	0,606	Valid
Pernyataan 6	0,471	Valid

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.29 di atas dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dengan semua pernyataannya dinyatakan valid, karena setiap pernyataan r-hitung lebih besar dari r-tabel.

**Tabel 4.30**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel**  
**Sanksi Pajak (X2)**  
**(N = 100,  $\alpha$  = 10%, r-tabel = 0,1663)**

No Pernyataan	r hitung	Keterangan
Pernyataan 1	0,855	Valid
Pernyataan 2	0,854	Valid
Pernyataan 3	0,847	Valid
Pernyataan 4	0,711	Valid
Pernyataan 5	0,872	Valid
Pernyataan 6	0,867	Valid

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.30 di atas dapat dinyatakan bahwa variabel sanksi pajak dengan semua pernyataannya dinyatakan valid, karena setiap pernyataan r-hitung lebih besar dari r-tabel.

**Tabel 4.31**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel**  
**Kesadaran Wajib Pajak (X3)**  
**(N = 100,  $\alpha$  = 10%, r-tabel = 0,1663)**

No Pernyataan	r hitung	Keterangan
Pernyataan 1	0,836	Valid
Pernyataan 2	0,802	Valid
Pernyataan 3	0,785	Valid
Pernyataan 4	0,766	Valid
Pernyataan 5	0,383	Valid
Pernyataan 6	0,320	Valid

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.31 di atas dapat dinyatakan bahwa variabel kesadaran wajib pajak dengan semua pernyataannya dinyatakan valid, karena setiap pernyataan r-hitung lebih besar dari r-tabel.

**Tabel 4.32**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel**  
**Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**  
**(N = 100,  $\alpha$  = 10%, r-tabel = 0,1663)**

No Pernyataan	r hitung	Keterangan
Pernyataan 1	0,846	Valid
Pernyataan 2	0,848	Valid
Pernyataan 3	0,873	Valid
Pernyataan 4	0,741	Valid
Pernyataan 5	0,643	Valid
Pernyataan 6	0,775	Valid

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.32 di atas dapat dinyatakan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak dengan semua pernyataannya dinyatakan valid, karena setiap pernyataan r-hitung lebih besar dari r-tabel.

Berdasarkan hasil pengujian dari ketiga variabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa untuk ketiga variabel yaitu Kualitas pelayanan (X1), Sanksi pajak (X2), Kesadaran wajib pajak dan Kepatuhan wajib pajak (Y) dinyatakan valid sehingga dapat digunakan untuk dilakukan pengujian selanjutnya.

#### **4.4.2 Uji Reliabilitas**

Setelah pengujian validitas, maka tahap selanjutnya adalah pengujian reliabilitas. Uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel

atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach's alpha ( $\alpha$ ) > 0,60 (Ghozali,2018).

**Tabel 4.33**  
**Reliabilitas Kualitas Pelayanan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,810	6

Sumber diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.33 di atas hasil pengujian reliabilitas dari setiap pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh r *alpha* sebesar 0,810 maka dapat disimpulkan bahwa variabel X<sub>1</sub> yaitu kualitas pelayanan dinyatakan reliabel karena r *alpha* lebih besar dari 0,60.

**Tabel 4.34**  
**Reliabilitas Sanksi Pajak**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,910	6

Sumber: diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.34 di atas hasil pengujian reliabilitas dari setiap pertanyaan untuk variabel sanksi pajak diperoleh r *alpha* sebesar 0,910 maka dapat disimpulkan bahwa variabel X<sub>2</sub> yaitu sanksi pajak dinyatakan reliabel karena r *alpha* lebih besar dari 0,60.

**Tabel 4.35**  
**Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,874	6

Sumber: diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.35 di atas hasil pengujian reliabilitas dari setiap pertanyaan untuk variabel kesadaran wajib pajak diperoleh *r alpha* sebesar 0,874 maka dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_3$  yaitu kesadaran wajib pajak dinyatakan reliabel karena *r alpha* lebih besar dari 0,60.

**Tabel 4.36**  
**Reliabilitas Kepatuhan wajib pajak**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,747	6

Sumber: diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.36 di atas hasil pengujian reliabilitas dari setiap pertanyaan untuk variabel keputusan pembelian diperoleh *r alpha* sebesar 0,747 maka dapat disimpulkan bahwa variabel  $Y$  yaitu keputusan pembelian dinyatakan reliabel karena *r alpha* lebih besar dari 0,60.

#### 4.5 Uji Asumsi Klasik

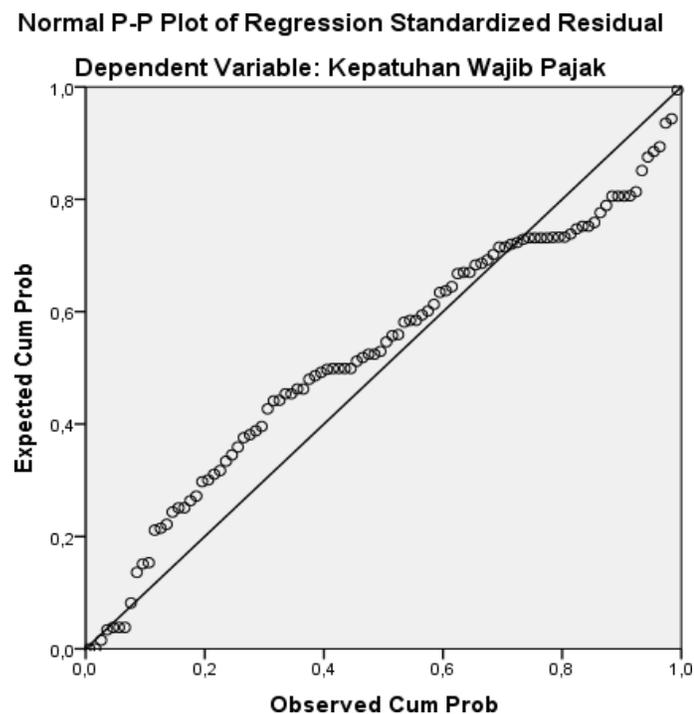
Uji asumsi klasik dapat dikatakan sebagai uji kriteria ekonomi untuk mengetahui bahwa hasil estimasi asumsi dasar *linier* klasik. Dengan terpenuhinya asumsi-asumsi ini, maka diharapkan koefisien-koefisien yang diperoleh menjadi penaksir mempunyai

sifat efisiensi, *linier*, dan tidak biasa. Penelitian ini menggunakan tiga pengujian asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas yang akan dijelaskan sebagai berikut:

#### 4.5.1 Uji Normalitas

Ghozali (2016) menyebutkan jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

**Gambar 4.29**  
**Hasil uji Normalitas**



Sumber: Data diolah (2021)

Pada gambar di atas, dapat dilihat bahwa plot disekitar garis diagonal atau plot mengikuti garis diagonal maka data dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

#### 4.5.2 Uji Multikolinieritas

Menurut Nurgiyantoro dkk, (2015), uji multikolinieritas dilakukan untuk menunjukkan bahwa antarvariabel independen mempunyai korelasi yang signifikan. Pada pengujian ini, data yang digunakan tidak boleh mengalami masalah multikolinieritas agar prediksi variabel independen terhadap variabel dependen tidak bias. Menurut Nazaruddin dan Basuki (2016), pada pengujian ini data dinyatakan tidak terdapat masalah multikolinieritas apabila nilai Variance Inflation Factor (VIF) pada tabel hasil pengujian menunjukkan nilai  $< 10$  serta nilai Tolerance  $> 0,10$ , maka model regresi yang digunakan metode penelitian ini dianggap tidak memiliki masalah multikolinieritas

**Tabel 4.37**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,342	2,098		,640	,524		
	Kualitas Pelayanan	,433	,150	,381	2,876	,005	,236	4,242
	Sanksi Pajak	,229	,113	,239	2,023	,046	,296	3,378
	Kesadaran Wajib Pajak	,276	,128	,219	2,164	,033	,403	2,482

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

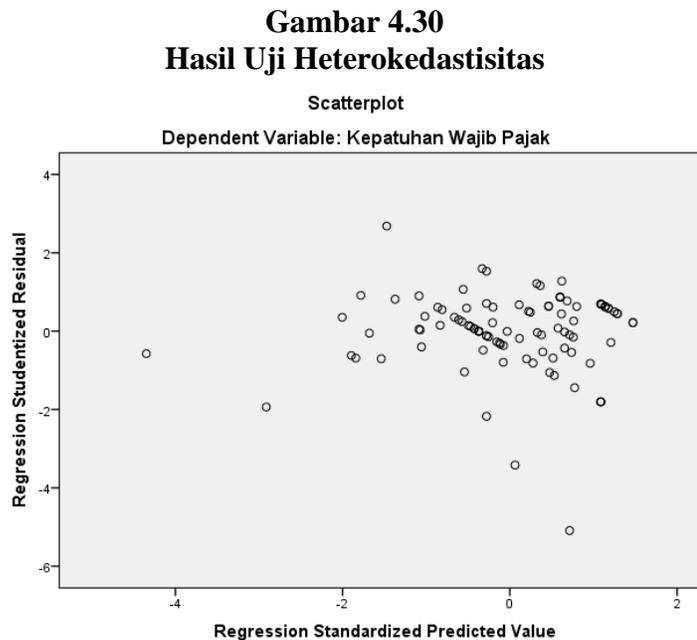
Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan pengujian gejala multikolinieritas, diketahui bahwa nilai VIF pada variabel kualitas pelayanan sebesar 4,242, variabel sanksi pajak sebesar 3,378 dan variabel kesadaran wajib pajak sebesar 2,482 dimana nilai VIF dari kedua variabel  $< 10$  serta nilai *tolerance*  $> 0,10$  yaitu kualitas pelayanan 0,433, sanksi pajak 0,229 dan

variabel kesadaran wajib pajak 0,276. Maka dengan demikian dapat disimpulkan model terbebas dari gejala multikolinearitas.

### 4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya yaitu SRESID. Dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas, jika tidak ada pola yang jelas seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka hal ini mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.



Sumber: Data diolah (2021)

Pada gambar di atas, dapat dilihat bahwa plot atau titik-titik menyebar tidak beraturan di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y atau plot tidak membentuk pola tertentu. Maka data dalam penelitian ini memenuhi asumsi heteroskedastisitas.

#### **4.6 Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis ini dimaksud agar pendugaan yang telah ditentukan sebelumnya dapat diketahui kebenarannya. Oleh sebab itu, pengujian ini terbilang penting untuk menjadikan penelitian ini menjadi sesuai dan terbukti dengan suatu analisis.

##### **4.6.1 Uji Simultan (Uji F)**

Uji simultan F dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas (X) dapat atau mampu menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel terikat (Y), Suharyadi dan Purwanto (2015). Pengujian terhadap pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap perubahan nilai variabel dependen dilakukan melalui pengujian terhadap besarnya perubahan nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan (*explained*) oleh perubahan nilai semua variabel independen. Penelitian ini dilakukan dengan melihat pada *Anova* yang membandingkan *Mean Square* dari *regression* dan *Mean Square* dari residual sehingga didapat hasil yang dinamakan F hitung. Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut :

1. Apabila tingkat signifikansi  $< \alpha$  (0,10), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, berarti variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Apabila tingkat signifikansi  $> \alpha$  (0,10), maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, berarti variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.38**  
**Hasil Uji Simultan**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	871,939	3	290,646	48,622	,000 <sup>b</sup>
	Residual	573,851	96	5,978		
	Total	1445,790	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

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

Sumber: Data diolah (2021)

Hipotesis :

$H_0$  : Kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayar PKB.

$H_1$  : Kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayar PKB.

Pada tabel anova diperoleh nilai  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 48,622 dengan tingkat signifikan 0,000. Oleh karena itu tingkat signifikan tersebut lebih kecil dari 0,10 dan  $F_{\text{hitung}} = 48,622 > F_{\text{tabel}} = 2,14$  maka ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ), sanksi pajak ( $X_2$ ) dan kesadaran

wajib pajak (X3) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 4.6.2 Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji apakah setiap variabel bebas (X) secara parsial atau individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2018) adalah dengan menggunakan angka profilitas signifikansi, yaitu:

1. Apabila angka probabilitas signifikansi  $>0.10$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak
2. Apabila angka probabilitas signifikansi  $<0,10$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

Dalam hal ini, apakah variabel kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak secara parsial benar-benar berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan dengan melihat pada tabel *Coefficients* yang membandingkan *Unstandardized Coefficients* dan *Standard error of estimate* sehingga didapat hasil yang dinamakan t-hitung.

**Tabel 4.39**  
**Hasil Uji Parsial**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,342	2,098		,640	,524
Kualitas Pelayanan	,433	,150	,381	2,876	,005
Sanksi Pajak	,229	,113	,239	2,023	,046
Kesadaran Wajib Pajak	,276	,128	,219	2,164	,033

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah (2021)

Hipotesis :

$H_0$  : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_1$  : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_0$  : Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_2$  : Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_0$  : Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_3$  : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan diperoleh nilai:

- a)  $t_{\text{hitung}}$  untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 2,876 dengan signifikansi 0,005  $< 0,10$  dan nilai  $t_{\text{hitung}} = 2,876 > t_{\text{tabel}} = 1,660$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa pengujian tersebut menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ . Sehingga ini berarti ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar PKB.
- b)  $t_{\text{hitung}}$  untuk variabel sanksi pajak sebesar 2,023 dengan signifikansi 0,046  $< 0,10$  dan nilai  $t_{\text{hitung}} = 2,023 > t_{\text{tabel}} = 1,660$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa pengujian tersebut menolak  $H_0$  dan menerima  $H_2$ . Sehingga ini berarti ada pengaruh positif dan signifikan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak membayar PKB.
- c)  $t_{\text{hitung}}$  untuk variabel kesadaran wajib pajak sebesar 2,164 dengan signifikansi 0,033  $< 0,10$  dan nilai  $t_{\text{hitung}} = 2,164 > t_{\text{tabel}} = 1,660$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa pengujian tersebut menolak  $H_0$  dan menerima  $H_3$ . Sehingga

ini berarti ada pengaruh positif dan signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak membayar PKB.

#### 4.7 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi  $R^2$  pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen (Ghozali, 2016). Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016). Sedangkan Koefisien korelasi bertujuan untuk melihat seberapa besar tingkat hubungan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk melihat besaran nilai dari koefisien dapat dilihat pada tabel summary yang ada pada hasil analisis dalam SPSS, dimana nilai dari koefisien dapat dilihat pada kolom R. Menurut (Sugiyono, 2017).

**Tabel 4.40**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,777 <sup>a</sup>	,603	,591	2,445

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak membayar PKB

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan hasil *output* tabel di atas menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,777 ini berarti ada hubungan yang kuat antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Untuk koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,603 yang berarti variabel independen (X) mempengaruhi variabel dependen (Y) sebesar 60,3% sedangkan sisanya 39,7% dipengaruhi oleh variabel yang tidak teliti seperti pengetahuan pajak, tarif pajak, sosialisasi pajak dan persepsi wajib pajak.

Secara parsial besarnya pengaruh pada masing-masing variabel independen desain produk dan harga terhadap keputusan pembelian dapat dilihat dari kombinasi antara pengolahan data pada tabel *model summary* dan tabel *coefficients*. Dengan pembagian tertentu dari masing-masing variabel independen dapat diperoleh persentase besaran pengaruh masing-masing variabel independen sebagai berikut:

$$0,433X_1 + 0,229X_2 + 0,276 + e = 100\%$$

Jika nilai e (error) = 39,7 % maka

$$0,433X_1 + 0,229X_2 + 0,276X_3 + 39,7\% = 100\%$$

$$0,433X_1 + 0,229X_2 + 0,276X_3 = 100\% - 39,7\%$$

$$0,433X_1 + 0,229X_2 + 0,276X_3 = 60,3\%$$

Adapun untuk mendapatkan besaran pengaruh untuk masing-masing variabel independen menggunakan rumus sebagai berikut :

$(\%) \text{ Pengaruh Independen} = \frac{\text{Nilai Koefisien Variabel Independen}}{\text{Total Nilai Koefisien Independen}} X (\%) \text{ Total}$
--

Sumber : Yusuf, 2018.

#### 4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penjelasan persentase pengaruh independen secara parsial di atas dengan ketentuan nilai kolom B pada tabel *coefficients* (hasil uji parsial), maka besarnya pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kota Palembang yaitu :

$$(\%) \text{ Pengaruh Independen} = \frac{0,433}{0,938} \times 60,3\% = 27,83\%$$

Sumber : Data diolah, 2021.

Hasil yang didapat menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 27,83% dari 100%. Hal ini membuktikan bahwa pernyataan dalam kuesioner pada variabel kualitas pelayanan memberikan respon yang tinggi dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor di kota Palembang.

#### 4.7.2 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penjelasan persentase pengaruh independen secara parsial di atas dengan ketentuan nilai kolom B pada tabel *coefficients* (hasil uji parsial), maka besarnya pengaruh sanksi pajak ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kota Palembang yaitu :

$$(\%) \text{ Pengaruh Independen} = \frac{0,229}{0,938} \times 60,3\% = 14,72\%$$

Sumber : Data diolah, 2021.

Hasil yang didapat menunjukkan bahwa besarnya pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 14,72% dari 100%. Hal ini membuktikan

bahwa pernyataan dalam kuesioner pada variabel sanksi pajak memberikan respon yang rendah jika dibandingkan dengan variabel kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor di kota Palembang.

#### 4.7.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penjelasan persentase pengaruh independen secara parsial di atas dengan ketentuan nilai kolom B pada tabel *coefficients* (hasil uji parsial), maka besarnya pengaruh kesadaran wajib pajak ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kota Palembang yaitu:

$$(\%) \text{ Pengaruh Independen} = \frac{0,276}{0,938} \times 60,3\% = 17,74 \%$$

Sumber : Data diolah, 2021.

Hasil yang didapat menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 17,74% dari 100%. Hal ini membuktikan bahwa pernyataan dalam kuesioner pada variabel kesadaran wajib pajak memberikan respon yang tinggi jika dibandingkan dengan variabel sanksi pajak dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor di kota Palembang.

#### 4.8 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Yamin dan Kurniawan (2013) analisis regresi adalah sebuah pendekatan yang digunakan untuk mendefinisikan hubungan matematis antara variabel output/dependen (Y) dengan satu atau beberapa variabel input/independen (X).

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak dalam penelitian ini terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan SPSS versi 23, diperoleh hasil seperti di bawah ini.

**Tabel 4.41**  
Hasil Uji Regresi Linier Berganda  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,342	2,098		,640	,524
	Kualitas Pelayanan	,433	,150	,381	2,876	,005
	Sanksi Pajak	,229	,113	,239	2,023	,046
	Kesadaran Wajib Pajak	,276	,128	,219	2,164	,033

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data Diolah, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diperoleh suatu model dengan melihat nilai-nilai pada kolom B. Untuk nilai a diperoleh dari kolom B begitu juga untuk nilai b diperoleh dari kolom B. Dengan demikian dapat dibuat persamaan regresi linear berganda dari variabel-variabel penelitian ini sebagai berikut:

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

$$Y = 1,342 + 0,433X_1 + 0,229X_2 + 0,276X_3$$

Dari persamaan regresi linear berganda di atas, dapat diartikan sebagai berikut :

1) Nilai  $a = 1,342$

Tanpa adanya pengaruh kualitas pelayanan (X1), sanksi pajak (X2) dan kesadaran wajib pajak (X3) maka besarnya kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 1,342

2) Nilai  $b_1 = + 0,433$

Memperlihatkan hubungan antara kualitas pelayanan (X1) dengan kepatuhan wajib pajak (Y). Jika sanksi pajak (X2) dan kesadaran wajib pajak (X3) *ceteris paribus* (bernilai 0) maka setiap kenaikan 1 variabel kualitas pelayanan akan mengakibatkan peningkatan kepatuhan wajib pajak pada sebesar 0,433

3) Nilai  $b_2 = + 0,229$

Memperlihatkan hubungan antara sanksi pajak (X2) dengan kepatuhan wajib pajak (Y). Jika kualitas pelayanan (X1) dan kesadaran wajib pajak (X3) *ceteris paribus* (bernilai 0) maka setiap kenaikan 1 variabel sanksi pajak akan mengakibatkan kepatuhan wajib pajak sebesar + 0,229

4) Nilai  $b_3 = + 0,276$

Memperlihatkan hubungan antara kesadaran wajib pajak (X3) dengan kepatuhan wajib pajak (Y). Jika kualitas pelayanan (X1) dan sanksi pajak (X2) *ceteris paribus* (bernilai 0) maka setiap kenaikan 1 variabel sanksi pajak akan mengakibatkan kepatuhan wajib pajak sebesar + 0,276

## **4.9 Pembahasan**

### **4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Rahayu (2010), istilah kepatuhan adalah: “Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran aturan dalam perpajakan. Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, dan patuh, yang dilakukan oleh wajib pajak dan melaksanakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku”. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan mematuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Variabel kepatuhan wajib pajak pada penelitian ini terdapat beberapa indikator yang digunakan. Indikator tersebut antara lain adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan, menyampaikan SPT tepat pada waktunya, menghitung jumlah pajak, melakukan pelaporan, melakukan pembayaran pajak. Kemudian indikator tersebut kemudian dikembangkan lagi menjadi 6 pernyataan yang mewakili variabel kepatuhan wajib pajak. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, diantaranya kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak. Menurut Ananda dkk (2015), selain itu, tarif pajak, sosialisasi pajak, pengetahuan pajakt dan persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen maka dilakukanya uji simultan (Uji F). Berdasarkan hasil uji statistik pada tabel anova diperoleh nilai  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 48,622 dengan tingkat

signifikan 0,000. Oleh karena itu tingkat signifikan tersebut lebih kecil dari 0,10 dan  $F_{\text{hitung}} = 48,622 > F_{\text{tabel}} = 2,14$ . Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ), sanksi pajak ( $X_2$ ) dan kesadaran wajib pajak ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak yang berada di kota Palembang.

Pada analisis pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Palembang yang dipaparkan berikut ini didasarkan pada hasil perhitungan analisis regresi berganda. Setelah melakukan perhitungan regresi linear berganda maka diperoleh persamaan linearnya yaitu:

$$Y = 1,342 + 0,433X_1 + 0,229X_2 + 0,276X_3$$

Konstanta 1,342 dapat diartikan kepatuhan wajib pajak bernilai 1,342 jika kualitas pelayanan sesuai dengan harapan maka akan terjadi peningkatan sebesar 0,433, jika sanksi pajak sesuai harapan maka akan terjadi peningkatan sebesar 0,229, dan kesadaran sesuai dengan harapan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,276.

Dari hasil penelitian pada tabel *model summary* juga diketahui nilai koefisien korelasi sebesar 0,777 yang berarti ada hubungan yang sangat kuat antara variabel independen ( $X$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Sedangkan koefisien determinasi atau nilai *R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,603 yang artinya variabel desain produk ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ) berkontribusi secara bersama-sama sebesar 60,3% terhadap variabel keputusan pembelian ( $Y$ ), sedangkan 39,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel yaitu kualitas pelayanan,

sanksi, dan kesadaran secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak di kota Palembang.

#### **4.9.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Setiawan (2014) dan Suardana (2014) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada Wajib Pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini terdapat beberapa indikator yang digunakan. Indikator tersebut antara lain *Tangibles* (bukti fisik), *Realibility*(keandalan), *Responsiveness* (daya tangkap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati). Indikator tersebut kemudian dikembangkan lagi menjadi 6 pernyataan yang mewakili variabel harga. Berdasarkan deskripsi jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan, butir pernyataan pertama terdapat 51% responden setuju bahwa Fasilitas yang diterima sudah memadai. Butir pernyataan kedua terdapat 52% responden setuju bahwa Dengan memberikan senyum dan ramah kepada Wajib Pajak dapat menenangkan suasana yang kurang kondusif. Butir pernyataan ketiga terdapat 46% responden setuju bahwa Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat Wajib Pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan. Kemudian pada butir keenam terdapat 33% setuju bahwa petugas mampu menyelesaikan masalah dengan cepat.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependen maka dilakukannya uji simultan (Uji t). Hasil penelitian ini berdasarkan hasil  $t_{\text{hitung}}$  pada tabel *coefficients* untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 2,876 nilai  $t_{\text{hitung}} = 2,876 > t_{\text{tabel}} = 1,660$  dengan signifikansi  $0,005 < 0,10$ . Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar PKB di kota Palembang.

#### **4.9.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Widyaningsih (2013), sanksi perpajakan adalah sanksi berupa administrasi dan pidana yang dikenakan terhadap setiap orang yang melakukan pelanggaran perpajakan yang secara nyata telah diatur dalam Undang-undang. Sanksi perpajakan merupakan peringatan berupa denda ataupun hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang dengan sengaja melanggar peraturan perpajakan. Sanksi perpajakan diberikan bukan untuk menambah pendapatan negara, namun untuk memberikan peringatan atau teguran kepada wajib pajak agar kembali melaksanakan kewajibannya membayar pajak kepada negara.

Variabel sanksi pada penelitian ini terdapat beberapa indikator yang digunakan. Indikator tersebut antara lain kedisiplinan, ketegasan, keadilan dan kesesuaian sanksi yang diterapkan. Indikator tersebut kemudian dikembangkan lagi menjadi 6 pernyataan yang mewakili variabel sanksi pajak. Berdasarkan deskripsi jawaban responden pada variabel sanksi pajak, butir pernyataan keenam 43% responden setuju bahwa sanksi pajak kendaraan bermotor harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependen maka dilakukanya uji simultan (Uji t). Hasil daripada penelitian ini berdasarkan hasil  $t_{\text{hitung}}$  pada tabel *coefficients* diperoleh nilai untuk variabel sanksi pajak sebesar 2,023 , nilai  $t_{\text{hitung}} = 2,023 > t_{\text{tabel}} = 1,660$  dengan signifikansi  $0,046 < 0,10$ .

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Palembang.

#### **4.9.4 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi IV (2015), kesadaran adalah keadaan tahu, keadaan mengerti dan merasa. Pengertian ini juga merupakan kesadaran dari diri seseorang maupun kelompok. Menurut Erly Suandy (2011) menyatakan bahwa : “Kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya”.

Variabel kesadaran pada penelitian ini terdapat beberapa indikator yang digunakan. Indikator tersebut antara lain Undang-undang dan ketentuan perpajakan, fungsi pajak, kewajiban perpajakan dan memahami pajak. Indikator tersebut kemudian dikembangkan lagi menjadi 6 pernyataan yang mewakili variabel kesadaran wajib pajak. Berdasarkan deskripsi jawaban responden pada variabel kesadaran wajib pajak, butir pernyataan keenam 43% responden setuju bahwa Anda memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dengan benar.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependen maka dilakukanya uji simultan (Uji t). Hasil daripada penelitian ini berdasarkan hasil  $t_{\text{hitung}}$  pada tabel *coefficients* diperoleh nilai untuk variabel sanksi pajak sebesar 2,164 , nilai  $t_{\text{hitung}} = 2,164 > t_{\text{tabel}} = 1,660$  dengan signifikansi  $0,033 < 0,10$ .

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Palembang.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh variabel pengetahuan wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PKB di Kota Palembang. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel ( $48,622 > 2,14$ ) dengan tingkat signifikansi ( $0,000 < 0,10$ ). Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa semakin baiknya kualitas pelayanan, sanksi pajak yang diterapkan dan kesadaran wajib pajak itu sendiri maka akan berdampak kepada semakin tingginya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Palembang.
2. Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar PKB di Kota Palembang. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai signifikansi lebih kecil dari alpha ( $0,005 < 0,10$ ) dan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,876 > 1,660$ ). Hasil ini juga dapat diartikan bahwa semakin baiknya kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan senyum dan ramah kepada wajib pajak, maka akan berdampak kepada semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Palembang.

3. Variabel sanksi pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PKB di Kota Palembang. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai signifikansi lebih kecil dari alpha ( $0,046 < 0,10$ ) dan nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel ( $2,023 > 1,660$ ). Hasil juga ini dapat diartikan bahwa semakin tegas sanksi pajak yang diterapkan, maka akan berdampak kepada semakin tingginya kepatuhan wajib pajak membayar PKB di Kota Palembang.
4. Variabel kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PKB di Kota Palembang. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai signifikansi lebih kecil dari alpha ( $0,033 < 0,10$ ) dan nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel ( $2,164 > 1,660$ ). Hasil juga ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak yang dipahami, maka akan berdampak kepada semakin tingginya kepatuhan wajib pajak membayar PKB di Kota Palembang.
5. Tingkat hubungan antara variabel independen (kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak) terhadap variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) termasuk kuat dikarenakan nilai koefisien korelasinya sebesar 0,777. Sedangkan besaran kemampuan variabel independen dapat menjelaskan atau berpengaruh terhadap variabel dependen yang merujuk kepada nilai R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi) yakni sebesar 60,3% sedangkan sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti diantaranya pengetahuan pajak, tarif pajak, sosialisasi pajak dan persepsi wajib pajak.
6. Adapun secara masing-masing, variabel kualitas pelayanan dapat menjelaskan atau berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 27,83% bahwa pernyataan

dalam kuesioner pada variabel kualitas pelayanan memberikan respon yang tinggi dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel sanksi pajak berkontribusi sebesar 14,72% memberikan respon yang rendah jika dibandingkan dengan variabel kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan variabel kesadaran wajib pajak berkontribusi sebesar 17,74% bahwa pernyataan dalam kuesioner pada variabel kesadaran wajib pajak memberikan respon yang tinggi jika dibandingkan dengan variabel sanksi pajak dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak .

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka peneliti memberikan saran dalam sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak memberikan kontribusi 60,3% terhadap kepatuhan wajib pajak PKB di Kota Palembang. Maka dari itu pihak Bapenda Sumsel sebaiknya perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara optimal, sanksi yang lebih tegas dan meningkatkan kesadaran yang lebih lagi di dalam pemungutan pajak.
2. Sanksi pajak sebaiknya dapat dimaksimalkan sehingga wajib pajak patuh dalam membayar pajak. Sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang berarti bahwa semakin tinggi sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Hal ini

membuktikan bahwa dengan adanya pelaksanaan sanksi pajak yang tegas dan dianggap merugikan oleh wajib pajak, akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Untuk lebih meningkatkan kesadaran wajib pajak sebaiknya pihak Bapenda Sumsel melakukan kebijakan lain seperti razia patuh pajak yang dilakukan bekerja sama dengan pihak kepolisian. Hal ini bertujuan agar masyarakat pemilik kendaraan yang sudah jatuh tempo pembayarannya langsung dapat dibayarkan.
4. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian pada subjek dan sudut pandang yang berbeda untuk menambahkan variabel independen lainnya selain variabel kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Hal ini agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lainnya yang mungkin bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alifa Nur Rohmawati (2012) Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan , Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. E-Jurnal Akuntansi Universitas Unadaya. Vol 1, No. 2 Desember 2012.
- Ananda, dkk. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada UMKM Yang Terdaftar Sebagai Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). Jurnal Perpajakan (JEJAK). Vol 6 No 2. Hal 1.
- Aristanti Widyaningsih, Hukum Pajak dan Perpajakan, Bandung, Alfabeta, 2013.
- Arum, H.P. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah KPP Pratama Cilacap). Diponegoro Journal Of Accounting. Vol 1. No 1. Hal 1-8. 2012.
- Aswati, Wa Ode, Arifuddin Mas'ud, dan Tuti Nurdianti Nudi. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. ISSN: 2503-1635. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Volume III/1/Februari 2018.
- Barsi, Harianti H., dan Sonny Pengerapan (2018). Ipteks eraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Badan Pengelolah Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Jurnal Ipteks Akuntansi Bagi Masyarakat, Vol.02, No 02, 2018.
- Dwi Ratna Yanti (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak Dan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Universitas Negri Surabaya*.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.

- Harahap, Sofyan Syafri. 2015. *Analisa Kritis atas Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Harjo, Dwikora. 2013. *Perpajakan Indonesia Sebagai Materi Perkuliahan di Perguruan Tinggi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kadek Diah dkk (2017). Pengaruh Tax Amnesty, Pertumbuhan Ekonomi, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Transformasi Kelembagaan Direktorat Jendral Pajak terhadap Penerimaan Pajak Tahun 2015 di KPP Pratama Singaraja.
- Putri, dkk. (2013). Kesadaran wajib pajak. *Universitas Muhammadiyah Ponorogo* <http://eprints.umpo.ac.id/>.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depansar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Volume 2.
- Mustapha. 2011. Determinants of Tax Compliance in Asia: A case of Malaysia. *European Journal of Social Sciences* Volume 24, Number.
- Nasution. 2006. *Metode Penelitian Naturalistik-kualitatif*. Bandung : Tarsito.
- Nazaruddin dan Basuki. (2016). “Analisis Statistik dengan SPSS”. Edisi I. Cetakan ke-II. Penerbit: Danisa Media. Yogyakarta.
- Nur Indriantoro, Bambang Supomo. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen EDISI PERTAMA*.
- Rachmadi dan Zulaikha (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Atas Perilaku Penggelapan Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Semarang Candisari. Semarang: Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro. *Diponegoro Journal of Accounting*, Volume 3, Nomor 2.
- Rahayu (2010). Kepatuhan Membayar Pajak. *Universitas Negeri Yogyakarta*, <https://eprints.uny.ac.id/>.

- Sapriadi, Doni. Maret 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB (pada Kecamatan Selupu Rejang)”. Universitas Negeri Padang.
- Setiawan, P. E. (2016). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Persepsi Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol. 17. 1.
- Siti Kurnia Rahayu, 2017, Perpajakan Konsep dan Aspek Formal, Bandung: Rekayasa Sains.
- Sugiyono, (2014), Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R &D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suharyadi dan Purwanto S.K. 2016. Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Moderen Edisi 3 Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Sumarsan, Thomas. 2017. Perpajakan Indonesia Edisi Kelima. Jakarta: Indeks.
- Sundah, E. W., & Toly, A. A. (2014). Pengaruh Kemudahan Sistem Self Assessment, Sosialisasi Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Kantor Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Tulungagung Tahun 2014. *Tax & Accounting Review*, Vol. 4, No.1, 2014.
- Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budiarta. 2013. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 4.2 ISSN: 2302-8556. Hal. 345-357.
- Widodo. 2014. Teori dan Implementasi. Edisi Revisi. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Widyaningsih, A. (2013). Hukum Pajak dan Perpajakan. Bandung. Alfabeta.
- Zulaikha. 2013. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP Di Kabupaten Tegal). *Diponegoro Journal Of Accounting* Volume 2, Nomor 4.

## LAMPIRAN

Palembang, 2021  
Kepada Yth,  
Bapak/Ibu/Saudara/i  
Responden  
Di –Tempat

Sehubung dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Strata Satu (S1) Universitas IBA Palembang , Saya :

Nama : Yunita Kusumawati

NPM 17210019

Jurusan/Smt. : Akuntansi / 8 (delapan)

Fakultas : Ekonomi Akuntansi

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang . Untuk itu, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dengan mengisi lembar kuisisioner ini secara lengkap. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak digunakan sebagai pendataan ditempat Bapak/Ibu/Saudara/i bekerja, sehingga kerahasiaan akan saya jaga sesuai dengan etika penelitian.

## Kuesioner Penelitian

### Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PKB di Kota Palembang

#### A. Karakteristik Responden

Jenis kelamin : a. Laki-laki                      b. Perempuan  
 Usia : a. <30 tahun                      b. 31-40 tahun                      c. >40 tahun  
 Pekerjaan : a. Pegawai Negeri                      b. Karyawan Swasta                      c. Wirausaha  
 Pendapatan : a. <5 juta                      b. 6-10 juta                      c. >10 juta

#### B. Daftar Pertanyaan

Isilah kuesioner dengan memberi tanda (√) pada kolom yang disediakan sesuai dengan jawaban Anda dengan kategori sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju: **STS**      Tidak Setuju: **TS**      Netral: **N**  
 Setuju: **S**                      Sangat Setuju: **SS**

#### 1. Kualitas Pelayanan (X1)

NO	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Fasilitas yang diterima sudah memadai.					
2	Dengan memberikan senyum dan ramah kepada Wajib Pajak dapat menenangkan suasana yang kurang kondusif.					
3	Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat Wajib Pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan					
4	Anda mengetahui bahwa petugas melayani wajib pajak dengan baik					
5	Anda mudah memperoleh penyuluhan atau bimbingan dari petugas					
6	Anda mengetahui bahwa petugas mampu menyelesaikan masalah dengan cepat					

## 2. Sanksi Pajak (X2)

NO	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Sanksi sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak					
2	Jika saya selalu terlambat membayar pajak maka akan terkena sanksi administrasi.					
3	Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan ketelambatan pembayaran					
4	Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melanggar.					
5	Anda mengetahui bahwa sudah sepantasnya wajib pajak yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor dikenakan sanksi					
6	Anda mengetahui bahwa sanksi pajak kendaraan bermotor harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi					

## 3. Kesadaran wajib pajak (X3)

NO	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada negara					
2	Membayar pajak kendaraan bermotor merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan daerah					
3	Anda mengetahui bahwa terdapat Undang-undang yang mengatur ketentuan pajak kendaraan bermotor.					
4	Anda memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
5	Anda membayar dan melaporkan pajak kendaraan bermotor dengan sukarela					

6	Anda memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dengan benar.					
---	---	--	--	--	--	--

#### 4. Kepatuhan wajib pajak (Y)

NO	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor.					
2	Saya sering membayarkan pajak tepat pada waktunya.					
3	Saya selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan.					
4	Saya sering lupa waktu jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor.					
5	Saya selalu menghitung pajak penghasilan yang terutang dengan benar dan apa adanya.					
6	Saya selalu membayar kekurangan pajak penghasilan yang ada dilakukan sebelum dilakukan pemeriksaan.					

### Tabulasi Jawaban Responden

No.	Kualitas Pelayanan (X1)						Total	Sanksi Pajak (X2)						Total	Kesadaran (X3)						Total	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)						Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
1	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
2	4	4	4	5	4	4	25	3	4	3	3	5	5	23	4	4	5	4	5	5	27	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	3	23	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	3	3	4	22	4	3	4	3	4	4	24	3	4	3	3	4	4	21
5	2	2	2	2	3	4	15	3	3	2	3	2	3	16	3	2	3	5	2	3	18	2	2	2	2	2	12	
6	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
7	5	4	4	5	4	3	25	5	4	4	4	5	4	26	4	4	5	4	5	4	26	4	3	2	3	1	4	17
8	4	4	4	3	5	2	22	5	4	3	3	3	5	23	3	3	4	3	4	4	21	3	5	3	3	4	4	22
9	5	4	4	3	4	5	25	3	4	4	4	4	4	23	4	3	3	4	4	4	22	4	4	3	3	3	4	21
10	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	4	4	28
11	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24
12	5	4	4	5	5	3	26	4	4	3	5	4	4	24	4	4	3	4	3	4	22	4	4	4	4	3	4	23
13	4	4	4	5	5	3	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	4	4	26
14	4	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24
15	4	3	3	3	3	3	19	3	5	3	3	4	4	22	3	4	3	4	3	3	20	3	2	4	4	3	4	20
16	4	4	4	4	4	5	25	5	4	4	4	4	5	26	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	5	4	4	25
17	3	5	5	5	4	2	24	3	3	5	4	4	3	22	5	4	5	5	5	5	29	4	5	3	2	5	5	24
18	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	3	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30
19	4	4	4	4	5	4	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	3	4	4	4	25	4	4	4	4	3	5	24
20	4	4	4	5	3	4	24	4	4	2	3	5	4	22	4	5	4	5	5	5	28	5	2	5	5	3	5	25
21	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	3	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30
22	4	3	3	3	3	3	19	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	3	5	20
23	4	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	3	4	24
24	5	4	4	5	4	4	26	5	4	5	4	4	4	26	4	5	4	5	5	5	28	4	4	4	5	4	4	25
25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
26	5	5	3	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	2	3	25	5	2	5	5	2	2	15
27	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	5	4	3	23	4	4	4	4	4	4	24
28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	3	5	5	5	3	26	5	5	5	5	5	5	30
29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
30	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	5	5	30	3	5	3	5	3	5	24	5	5	5	5	5	5	30
31	4	5	5	5	5	4	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30
32	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	24
33	4	5	5	5	4	4	27	5	3	4	4	5	4	25	5	5	5	5	4	4	28	5	5	5	5	3	5	28
34	4	5	5	5	4	5	28	4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	4	5	5	28	4	4	4	4	4	4	24
35	5	5	5	5	5	4	28	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	4	4	4	25	5	5	4	5	4	4	27
36	4	3	3	4	3	4	21	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	4	23
37	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	4	25	4	4	5	5	4	4	24
39	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
40	4	5	5	5	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	2	5	5	26	4	4	4	4	4	4	24
41	1	3	3	2	1	3	13	1	1	1	1	1	1	6	2	2	2	4	2	2	14	1	1	2	2	3	2	11
42	4	5	5	5	5	3	27	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	4	4	4	1	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
45	3	4	4	4	3	4	22	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24
46	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30
47	4	4	4	3	3	3	21	4	3	3	3	4	4	20	3	3	4	4	4	3	21	4	4	4	4	3	3	23
48	4	4	5	5	3	5	26	5	5	4	1	5	5	25	5	4	4	5	4	5	27	5	5	5	5	3	4	27
49	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	4	5	5	27	3	3	5	5	4	5	25	4	4	4	5	3	4	25
50	5	5	4	4	5	5	28	4	5	5	4	3	4	25	3	3	5	4	5	5	25	5	5	5	5	1	5	26
51	4	4	4	4	5	4	25	5	5	3	4	4	5	26	4	4	4	4	4	4	24	5	3	4	4	4	4	24
52	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	5	5	30
53	5	5	5	5	3	5	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	5	30
54	4	4	4	4	5	3	24	3	3	3	3	3	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
55	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	5	5	30
56	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	5	25
57	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	4	24
58	5	3	5	5	5	5	28	5	5	5	2	5	5	27	5	5	5	5	5	3	28	5	5	4	5	4	5	28
59	5	3	5	5	4	5	27	5	5	5	2	5	5	27	5	5	5	5	5	3	28	5	5	4	5	4	5	28
60	3	4	3	3	3	4	20	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	3	4	27

61	4	4	3	3	3	3	20	4	3	3	4	3	3	20	4	3	3	3	3	3	19	3	3	4	4	4	4	22
62	1	3	4	2	4	3	17	5	3	3	5	3	5	24	3	4	4	4	4	4	23	1	3	3	4	5	3	19
63	4	4	3	4	4	4	23	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	4	3	23
64	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
65	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	4	24
66	5	4	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	29	4	4	4	4	4	4	24
67	4	4	4	4	5	3	24	4	4	4	3	3	3	21	4	4	4	5	5	4	26	5	4	4	4	4	3	24
68	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	5	5	30
69	5	4	5	5	4	5	28	4	5	4	4	5	4	26	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	4	5	5	29
70	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	5	3	4	26
71	5	5	4	4	5	5	28	5	4	4	4	5	5	27	4	5	4	4	4	5	26	4	4	5	5	5	4	27
72	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	5	5	30
73	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	4	24
74	5	5	3	3	5	4	25	4	4	3	4	4	5	24	3	5	5	3	3	2	21	5	5	4	5	4	3	26
75	5	4	4	5	4	4	26	4	5	5	5	4	4	27	5	4	5	5	5	3	27	5	5	5	5	3	3	26
76	4	4	4	5	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
77	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	5	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18
78	4	4	4	4	4	2	22	2	2	4	4	2	4	18	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	5	2	3	22
79	4	4	4	5	4	5	26	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	5	5	3	25	4	4	4	4	4	5	25
80	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	4	25	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24
81	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	3	2	19
82	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	3	5	5	28	5	2	2	5	5	5	24	5	5	5	5	2	5	27
83	5	4	4	5	3	4	25	5	5	5	5	4	5	29	5	4	4	3	3	3	22	4	3	4	4	4	4	23
84	3	3	3	3	5	3	20	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	5	20	3	3	3	3	3	3	18
85	4	4	4	4	4	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	3	4	5	5	5	27	4	5	5	5	4	5	28
86	5	4	5	5	4	5	28	4	5	4	5	5	5	28	4	4	4	5	5	4	26	4	4	5	5	5	4	27
87	4	5	4	5	5	4	27	5	5	4	5	4	5	28	5	5	4	4	4	5	27	5	5	5	4	5	5	29
88	3	4	4	4	5	5	25	5	4	5	4	5	5	28	4	3	5	2	4	4	22	4	4	5	3	4	4	24
89	4	4	5	4	5	5	27	5	4	5	5	5	4	28	4	4	4	5	5	5	27	5	5	4	5	5	5	29
90	4	4	3	5	5	5	26	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	3	5	5	25
91	4	4	5	5	5	5	28	5	4	5	4	5	5	28	4	4	5	4	4	5	26	4	4	4	5	5	4	26
92	5	5	3	5	4	5	27	5	4	5	4	5	5	28	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	5	5	29
93	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	5	5	28	5	5	3	4	4	5	26	4	5	5	5	5	5	29
94	5	5	5	3	5	5	28	5	4	5	4	5	4	27	3	3	5	2	5	3	21	4	4	4	5	5	5	27
95	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	4	4	5	28	5	4	5	5	5	4	28
96	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	4	5	5	27	5	5	5	4	4	4	27	4	5	4	4	4	5	26
97	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	4	5	5	28	4	4	4	5	5	4	26	5	5	4	5	5	5	29
98	5	3	5	4	5	5	27	4	5	5	4	5	4	27	4	3	4	5	5	3	24	5	5	4	4	4	5	27
99	5	5	5	5	5	4	29	5	4	5	4	4	4	26	5	4	4	5	5	4	27	5	4	4	4	4	5	26
100	5	4	5	5	4	4	27	5	4	5	4	5	5	28	4	5	4	5	5	4	27	5	5	5	4	5	5	29