

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN
PERATURAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI DAERAH BANYUASIN
(KANTOR PELAYANAN PAJAK SAMSAT BANYUASIN)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata Satu (S1)
Pada Program studi Akuntansi**

MELSI AZIZ

18.152.0062

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

2023

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN
PERATURAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI DAERAH BANYUASIN
(KANTOR PELAYANAN PAJAK SAMSAT BANYUASIN)**

DISUSUN OLEH:

MELSI AZIZ

18.152.0062

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata Satu (S1)

Pada Program studi Akuntansi

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN
PERATURAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI DAERAH BANYUASIN
(KANTOR PELAYANAN PAJAK SAMSAT BANYUASIN)**

MELSI AZIZ

18.152.0062

SKRIPSI

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi Akuntansi

Menyetujui,

**Palembang, 11 April 2023
Fakultas Sosial Humaniora
Universitas Bina Darma**

Pembimbing,

Dekan



Yeni Widianti, S.E., M., Ak



Nuzsep Almigo, S.Pd., M.Si., Ph.D

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini berjudul "PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI DAERAH BANYUASIN (KANTOR PELAYANAN PAJAK SAMSAT BANYUASIN)" telah dipertahankan di depan komisi penguji pada tanggal 06 Maret 2023 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI:

1. Yeni Widyanti, S.E., M., Ak

Ketua (.....)

2. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M., Si

Anggota (.....)

3. Poppy Indriani, S.E., Ak. M. Si

Anggota (.....)

Palembang, 11 April 2023

Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi,



Dr. Dewi Sartika, S.E., M., Si. Ak

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Melsi Aziz

Nim : 18.152.0062

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (magister,sarjana, dan ahli Madya) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya orang atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Saya bersedia tugas skripsi yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *turnitin* serta diunggah di internet, sehingga dapat diakses public secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 11 April 2023

Yang Membuat Pernyataan


Melsi Aziz
Nim 18.152.0062

ABSTRAK

. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian, penulis mengkaji “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Daerah Banyuasin” yang melakukan pembayaran pajak kendaraan. Penelitian ini dilakukan dengan metode *non probability* sampling dengan 100 responden dari wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Pelayanan Samsat Banyuasin tahun 2023. Data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner yang berisi jawaban-jawaban responden dengan metode likert. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *regresi linear berganda*. Sementara itu berdasarkan uji F dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maupun kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan variabel dependen

Keyword: *Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan.*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of motor vehicle tax compliance. In his research, the authors studied "The Influence of Tax Socialization, Knowledge of Tax Regulations and Service Quality on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in the Banyuasin Region" who make vehicle tax payments. the object used in this study is the Banyuasin Samsat tax service office. it is known that the number of vehicle taxpayers is 3,164 samples in this study using the non-probability sampling method with 100 respondents from motor vehicle taxpayers at the Banyuasin Samsat Service Office in 2023. The data used is primary data through a questionnaire containing respondents' answers using the Likert method. Data analysis used in this study is multiple linear regression analysis. Meanwhile, based on the F test, it can be concluded that tax socialization has a negative effect on motor vehicle taxpayer compliance, while knowledge of tax regulations has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance, as well as service quality has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. This shows that the independent variables together are able to explain the dependent variable.

Keyword: Tax Dissemination, Knowledge of Tax Regulations, Quality of Service and Compliance of Vehicle Taxpayers.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"nikmati setiap proses karena akan indah pada waktunya, tidak ada kata terlambat untuk sukses selagi mau berusaha, maka berusaha lah semampunya"

Kupersembahkan Untuk:

- Kepada Allah SWT, Karena atas rahmat-nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
- Kedua orang tuaku, bapak Mursal dan Ibu Eliana terima kasih untuk tak berhenti memberikan dukungan semangat dan mendoakan untuk setiap langkah-ku.
- Untuk saudaraku (suci,alfan dan saka)
- Untuk kekasihku Reza Fahlefy yang selalu jadi tempat ku berkeluh kesah tentang skripsi ku.
- Untuk keluarga besarku nenek,wak,bibik, ayuk dan mamang yang selalu mendukungku.
- Dan tak lupa untuk diri sendiri (Melsi Aziz), terimakasih sudah kuat ditengah perjuangan yang tak mudah ini.
- Almamater kebanggaan-ku.
- Dan terakhir skripsi ku persembahkan untuk orang yang selalu bertanya "kapan SKRIPSIMU selesai?"

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Diri

Nama : Melsi Aziz
Jenis kelamin : Perempuan
Tempat dan tanggal lahir : Palembang, 02 Maret 2000
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jl. Merdeka ds.pangkalan panji rt.07 Kec. BA III
Nomor Telpn : 083843630521
Alamat Email : melsirf739@gmail.com

B. Pendidikan Formal

Sekolah dasar (2006-2012) : SD Negeri 35 Banyuasin III
SMP (2012-2015) : MTS-Al Mashri Pangkalan Balai
SMA (2015-2018) : SMA Negeri 3 Banyuasin III
Perguruan Tinggi (2018-2023) : S-1 Akuntansi fakultas Sosial Humaniora
Universitas Bina Darma Palembang.

C. Pendidikan Non Formal

- Juara 3, dalam rangka lomba ranking 1 “Potensi Exploration & Achieve Success” Milad LDK Al-Qorib Ke-21 Universitas Bina Darma Palembang.
- Seminar The 1st Character Building program “Self Identification” Ad Partipant Universitas Bina Darma Palembang (Palembang 23-24th March 2019).
- Sertifikat Zahir Accounting 6, lulus dengan nilai “Baik” (Jakarta, 10 januari 2022).
- Seminar Accounting “Big Data dan Ekonomi Digital” (Palembang, 19 Desember 2018).
- Seminar Entrepreneur in Digital Era.
- Pelatihan TOEFL di Universitas Bina Darma Palembang (13 Desember 2019).
- Seminar Akuntansi dan IAI Goes To Campus “Tantangan Akuntan di Era Revolusi Industri 4.0 Setelah 2020”.
- Seminar Potensi Akuntansi Syariah dalam Memajukan Ekonomi Negara 11 oktober 2019 di Universitas Bina Darma Palembang

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya kepada penulis, shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan besar Rasulullah SAW yang telah memberikan suri tauladan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahun Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Daerah Banyuasin (Kantor Pelayanan Pajak Samsat Banyuasin)

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Bina Darma Palembang. Penulis menyadari bahwa dalam proses sampai dengan selesainya penulisan skripsi ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya, adapun pihak-pihak tersebut antara lain yaitu:

1. Dr. Sunda Ariana,M.,Pd.,M.M selaku rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Nuzsep Almigo,S.Psi.,M.Si.,Ph.D Dekan Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Dewi Santika,S.E.,M.Si.Ak selaku Kaprodi Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.

4. Yeni Widyanti, S.E.,M.Ak selaku Dosen pembimbing yang dengan sabar penuh kerelaan untuk meluangkan waktu pikiran dalam memberikan bimbingan dan saran sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Kedua orang tua tercinta Bapak Mursal dan Ibu Eliana yang selalu menasehati mendoakan dan menjadi inspirasi untuk penulis. Yang telah merawat dan membesarkan penulis dengan kasih sayang serta selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada almarhuma mama Weni yang seluruh kasih sayang terhadap penulis dan telah menjadi sosok yang sangat berarti bagi penulis, sekarang penulis mempersembahkan hasil skripsi ini untuk mama. *You well always be the person who means the most to me, love you mama.*
7. Adik tercintaku Suci Ramadona, M.Dhofin Alfandi dan Ahmad Saka yang telah mendoakan dan memberikan dukungannya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Seseorang yang berarti bagiku dan selalu jadi support system ku Reza Fahlefy tak akan kulupakan bantuan kamu , terima kasih telah menjadi pendengar setiaku dari drama skripsian ku yang selalu mendukung ku apapun yang terjadi.
9. Sahabat-sahabatku Damayanti, Herpika Oktavia dan Icahya Robika terima kasih telah menjadi tempat keluh kesah ku dan menjadi teman seperjuangan ku sampai di titik ini serta menjadi keluarga bagiku.

10. Untuk nenek, wak, bibik, ayuk dan mamang terima kasih selalu mendoakan dan mendukungku.
11. Sahabat kecilku Resma Dona terima kasih telah menjadi penasihatku dan selalu mendukungku serta pendengar terbaikku dalam drama perskripsian ku.
12. Untuk ayukku Vewawati,S.Pd yang selalu menanyakan skripsiku sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikannya.

Tentunya dalam penyusunan skripsi ini terdapat kekurangan dan kesalahan-kesalahan yang masih perlu di perbaiki. Untuk itu, diharapkan pembaca bersedia memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu. Semoga segala bentuk bantuan yang telah di berikan mendapat pahala yang berlipat dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis serta pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Palembang 11 April 2023

Penulis



Melsi Aziz

18.152.0062

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN... ..	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1,2
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Masalah	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat praktis	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	10
1.6 Sistematika Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Theory of Planned Behavior	13
2.1.2 Pengertian pajak	14
2.1.3 Fungsi pajak.....	14
2.1.3 Ciri-ciri pajak.....	15
2.1.4 Pajak kendaraan bermotor	15

2.2 Kepatuhan wajib pajak.....	16
2.3 Sosialisasi Perpajakan.....	19
2.4 Pengetahuan Peraturan Perpajakan.....	22
2.5 Kualitas pelayanan.....	24
2.6 Penelitian Terdahulu.....	27
2.7 Kerangka Pikiran.....	28
2.8 Hipotesis Penelitian.....	30

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	35
3.2 Metode Penelitian.....	36
3.2.1 Desain Penelitian.....	37
3.2.3 Populasi dan Sampel.....	38
3.2.3.1 Sampel.....	38
3.2.3.2 Populasi.....	39
3.3 Operasional Variabel.....	39
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	42
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	43
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	43
3.6.2.1 Uji Validitas.....	44
3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	44
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.6.3.1 Uji Normalitas.....	45
3.6.3.2 Uji Multikolinieritas.....	45
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	46
3.6.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
3.6.4 Hipotesis Penelitian.....	47
3.6.4.1 Keofisien Determinasi (R^2).....	47
3.6.4.2 Uji signifikan simultan (Uji f).....	47
3.6.4.3 Uji Parsial (Uji t).....	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Kantor Pelayanan Pajak Samsat Banyuasin.....	49
4.1.1 Visi dan Misi.....	50
4.1.2 Struktur Organisasi.....	51
4.1.3 Tugas dan Wewenang.....	52
4.2 Karakteristik Responden.....	53
4.3 Analisis Data	57
4.3.1 Data Deskriptif.....	57
4.3.2 Statistik Deskriptif.....	58
4.3.3 Tabulasi Kuesioner.....	59
4.3.4 Uji Validitas Data	67
4.3.4.1 Uji Validitas.....	67
4.3.4.2 Uji Reliabilitas	69
4.3.5 Uji Asumsi Klasik.....	71
4.3.5.1 Uji Normalitas	71
4.3.5.2 Uji Multikolinearitas	73
4.3.5.3 Uji Heteroskedasitas.....	74
4.3.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	75
4.3.7 Uji Hipotesis.....	77
4.3.7.1 Uji Koefisien Determinasi R^2	77
4.3.7.2 Uji Signifikansi Simultan(Uji Statistik F)	78
4.3.7.3 Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	79
4.3.9 Pembahasan.....	80
4.3.9.1 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan wajib pajak kendaraan Bermotor	81
4.3.9.2 Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	82
4.3.9.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	91



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penerimaan Pajak Target dan Realisasi.....	6
Tabel 2.1 Indikator kepatuhan wajib pajak.....	18
Tabel 2.2 Indikator Sosialisasi Perpajakan.....	21
Tabel 2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	23
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Usaha dan Pekerjaan Bebas	53
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Umur	55
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
Tabel 4.5 Data Distribusi Sampel Penelitian.....	57
Tabel 4.6 Descriptive Statistic	58
Tabel 4.7 Tabulasi kuesioner Sosialisasi Perpajakan.....	60
Tabel 4.8 Tabulasi Kuesioner Pengetahuan Peraturan Perpajakan.....	62
Tabel 4.9 Tabulasi Kuesiner Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4.10 Uji Validitas.....	68
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 4.13 Uji Regresi Linear Berganda	75
Tabel 4.14 Uji Determinasi R ²	77
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	78
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	51
Gambar 4.2 Histogram Kepatuhan Wajib Pajak	71
Gambar 4.3 Residual Kepatuhan Wajib Pajak	72
Gambar 4.4 Uji Heteroskedasitas	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing

Lampiran 2 Surat Balasan Perusahaan

Lampiran 3 Lembar Konsultasi Proposal Skripsi

Lampiran 4 Lembar Konsultasi Skripsi atau Karya Akhir

Lampiran 5 Formulir Perbaikan Ujian Proposal

Lampiran 6 SK Lulus Ujian Proposal

Lampiran 7 Formulir Perbaikan Komprehensif

Lampiran 8 SK Lulus Ujian Komprehensif

Lampiran 9 Formulir ACC Judul

Lampiran 10 Formulir Penggantian Judul

Lampiran 11 Formulir Kelayakan Penjilitan (point check)

Lampiran 12 Bukti ACC Artikel

Lampiran 13 Bukti ACC Turnitin Artikel

Lampiran 14 Bukti ACC Turnitin Skripsi

Lampiran 15 Bukti Pembagian Kuesioner

Lampiran 16 LoA Artikel

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber pendapatan Negara atau (APBN) Anggaran Pendapatan Belanja Negara yang paling besar dari sumber informasi kemenkeu.go.id pada tahun 2020, pajak menyumbang sebesar Rp 1.865,7 Triliun dari total Rp 2.233,2 Triliun Pendapatan Negara. Dari pendapatan itulah pemerintah dapat menjalankan keperluan operasional rumah tangga pemerintah untuk membangun Negara yang kita nikmati seperti membangun infrastruktur, energi dan membayar gaji para pegawai negeri sipil, tentara, polisi dan masih banyak lagi. Itu semua tak lepas dari wajib pajak yang membayarkan pajaknya kepada pemerintah.

Pajak menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh prang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak jika dilihat dari wewenang pemungutannya dibedakan menjadi 2 (Dua) yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, sedangkan pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah

untuk membiayai pembangunan daerah. Pajak daerah memiliki peran penting dalam meningkatkan penerimaan disamping pajak pemerintah pusat. Pajak daerah memiliki berbagai jenis pajak mulai dari pajak provinsi hingga pajak kabupaten/kota, Selvia (2019).

Pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Jenis pajak daerah sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 dibagi menjadi 2 yaitu: jenis pajak provinsi, jenis pajak kabupaten/kota. Dari sekian banyak pajak daerah, salah satu jenis pajak yang bersumber pendapatannya cukup besar adalah pajak kendaraan bermotor. Seperti yang telah diatur di pasal 1 ayat (12) Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 definisi pajak kendaraan bermotor sebagai berikut.

Pajak kendaraan bermotor yaitu pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakan 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 dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan melatut secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Hal ini dikarenakan pertumbuhan kendaraan bermotor di Indonesia mengalami peningkatan karena masyarakat lebih menggunakan kendaraan pribadi dari pada

kendaraan umum saat menjalankan aktivitas dan juga disebabkan bahwa masyarakat mudah memperoleh kendaraan bermotor dengan melakukan kredit yang diberikan oleh dealer kepada masyarakat.

Berdasarkan Nurmantu yang dikutip dalam Randi (2019), kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan wajib pajak dimana dia memenuhi semua hal yang menjadi kewajiban-kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak-hak pajak yang dia dapat. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu memberikan kesadaran perpajakan kepada wajib pajak. Kesadaran perpajakan akan timbul dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Jika wajib pajak mulai memahami dan menyadari pentingnya membayar pajak, maka tingkatan kepatuhan para wajib pajak dalam urusan perpajakan akan meningkat.

Kepatuhan wajib pajak kendaraan akan sangat mempengaruhi penerimaan pajak karena pada dasarnya jika kepatuhan para wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga dapat meningkatkan penerimaan Negara dari sektor perpajakan Rumiya (2017). Kepatuhan wajib pajak kendaraan menjadi masalah yang sangat penting, dalam penerimaan pajak, karena jika pajak yang diperoleh oleh Negara tidak mencapai nilai yang ditargetkan, maka secara tidak langsung juga dapat mempengaruhi dan menghambat pembangunan Negara. Adapun persoalan lainnya yang secara umum dihadapi oleh wajib pajak kendaraan adalah masih banyak wajib pajak yang tidak mengetahui pengalokasian uang pajak yang mereka bayarkan Susanti (2018). Salah satu penerimaan pajak terbesar adalah pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Faktor-faktor tersebut antara lain, yaitu sosialisasi perpajakan, pengetahuan peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan.

Penelitian yang dilakukan Sayhfitri (2020) menunjukkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kemudian menurut Juliantari (2021) menyimpulkan hal yang sama pada penelitiannya tentang sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian, semakin tinggi arahan dan sosialisasi yang dilakukan akan meningkatkan kesadaran pentingnya membayar pajak pada masyarakat.

Penelitian Wardani (2017) menyatakan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Serta didukung oleh Ardiyanti (2020) menyatakan pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak mengetahui akan peraturan perpajakan maka cenderung menjadi wajib pajak yang tidak taat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan peraturan perpajakan akan mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak.

Penelitian Gustiari (2018) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan penelitian Gregoriani (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan wajib pajak tergantung pada petugas pajak yang memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi perspektif wajib pajak terhadap kualitas pelayanan maka semakin tinggi peningkatan kepatuhan pajak.

Adanya pandemic *covid-19* tentu memberikan dampak yang besar bagi perekonomian, termasuk sektor perpajakan. Penerimaan pajak mengalami penurunan 25,4% dari pencapaian tahun 2019, hal ini disebabkan terbatasnya aktivitas dampak ekonomi (Mulyani, 2020). Namun, disisi lain pemerintah juga membutuhkan dana yang besar untuk menanggulangi pandemi ini yang bisa didapatkan dari sektor pajak.

Pajak kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang dibayarkan oleh pengguna kendaraan bermotor. Dalam membayar pajak seseorang harus patuh dan taat. Kepatuhan yang dilakukan oleh wajib pajak, dapat berdampak bagi penerimaan pemerintah. Target-target yang telah dirancangkannya dapat terealisasi guna kemakmuran rakyat. Kantor Bersama Samsat Banyuasin merupakan kantor yang terletak di jalan Kedondong Raya , Banyuasin III dengan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor pada tahun 2019 sebesar 44.207.294 dengan realisasi Rp. 51.916.509.641 , pada tahun 2020 sebesar 45.000.000 dengan realisasi sebesar Rp. 43.235.856.273 , dan pada tahun 2021 sebesar 43.449.700

dengan realisasi sebesar Rp 47.804.310.270 (*sumber:datasekunder,samsat banyuasin,2021*).

Tabel. 1.1
PENERIMAAN PAJAK TARGET DAN REALISASI
YANG TERDAFTAR DI SAMSAT BANYUASIN

Tahun	Jumlah target yang terdaftar pajak PKB	Jumlah Realisasi pajak PKB	Rasio keuangan anggaran (%)
2019	44.207.294	51.916.509.641	117,44%
2020	45.000.000	43.235.856.273	73,38%
2021	43.449.700	47.804.310.270	74,16%

Sumber :Samsat Banyuasin, 2021.

Dari tabel I.2 diatas, menunjukan pajak kendaraan bermotoryang tedaftarkan setiap tahunnya semakin meningkat akan tetapi jumlah realisasi atau target pajak kendaraan bermotoryang ditetapkan. Hal ini ditunjukan pada tahun 2020. Ini disebabkan terjadi ada nya dampak wabah ekonomi, sehingga wajib pajak kendaraan banyak yang tidak membayar pajaknya. pada tahun 2020 target sebesar 45.000.000 dengan realisasi 43.235.856.273 sehingga hasil pencapaiannya hanya 73,38% wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak pada tahun 2020. Maka dari itu harus ada upaya yang dilakukan oleh samsat banyuasin guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dengan memberikan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat mengenai pajak kendaraan. Selain itu, samsat banyuasin harus meningkatkan kualitas pelayanan aparat atau fiskus pajak yang jujur dan ramah sehingga mudah bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Untuk itu bapenda Samsat banyuasin melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pajak kendaraan. Selain itu, Bapenda Samsat banyuasin

juga memfasilitasi agar pelaksanaan perpajakan dapat berjalan dengan baik melalui peningkatan kualitas aparat pajak yang jujur dan ramah serta prosedur perpajakan yang efektif dan mudah bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini mengacu kepada penelitian yang dilakukan Hairul (2020) yaitu pengaruh pengetahuan perpajakan sosialisasi perpajakan kesadaran perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kabupaten Sumbawa tetapi, terdapat perbedaan dengan penelitian tersebut atau penelitian terdahulu. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang terdahulu yaitu terletak pada objeknya dan penelitian ini mengganti satu variabel dari penelitian Gregoriani (2020) yaitu Kualitas Pelayanan.

Motivasi yang melandasi penelitian ini yaitu tentang variabel-variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam kantor pelayanan Samsat Banyuasin. Berdasarkan uraian di atas dalam penelitian ini, penulis tertarik untuk mengambil judul **Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Daerah Banyuasin Pada Samsat Banyuasin.**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas. maka permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

2. Apakah pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. mengetahui pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan wawasan untuk pihak-pihak sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang Perpajakan dan akuntansi tentunya dan kontribusi pada pengembangan dan pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai pengaruh Sosialisasi

perpajakan, pengetahuan peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi Instansi

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada Instansi Perpajakan, Khususnya mengenai pemahaman tentang sosialisasi perpajakan, pengetahuan peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di daerah Banyuwangi.

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, wawasan serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulisan dimasa yang akan datang.

1.4.1 Manfaat Praktis

1. Bagi pihak lain

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah wawasan dan bahan referensi atau acuan bagi pihak yang membutuhkan dalam rangka untuk penulisan penelitian selanjutnya.

2. Bagi Pemerintah

Dapat memberikan masukan bagi pemerintah khususnya pemerintah daerah Banyuwangi dalam kebijakan terutama yang terkait dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

1.5 Ruang lingkup Penelitian

Untuk membatasi penelitian ini agar mendapatkan gambaran hasil penelitian yang jelas sesuai dengan rumusan permasalahan. Maka penulis membuat batasan

dalam ruang lingkup penelitian ini, yaitu hanya fokus pada pengaruh kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, pengetahuan peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Banyuasin tahun 2021.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan laporan penelitian ini terbagi menjadi lima bab. Berikut sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian, dan ruang lingkup penelitian, serta uraian sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan sebagai referensi penelitian, serta pendapat berbagai ahli di bidang yang sama dengan tema penelitian, serta kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang diajukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi uraian tentang jenis metode penelitian yang digunakan, definisi operasional variabel (sifat, jenis dan skala pengukuran), populasi dan sampel penelitian, serta metode pengumpulan data dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian mengenai hasil penelitian yang mana data telah diolah secara statistika, dan pembahasan dari hasil penelitian yang diuraikan dan dihubungkan dengan penelitian dan teori yang sudah ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian yang dijelaskan sesuai dengan rumusan dan tujuan penelitian, serta keterbatasan penelitian dan berbagai saran yang diberikan kepada beberapa pihak yang memiliki kepentingan dengan hasil penelitian ini

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor, yang dikutip Mustika (2019), yaitu:

a. *Behavior belief* (Keyakinan Perilaku)

Behavior belief merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal ini tersebut berkaitan dengan pemahaman dan juga kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang memahami dan sadar pajak, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara.

b. *Normative Belief* (Keyakinan Normatif)

Normative belief yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Hal ini dapat dikaitkan dengan penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada

wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak dan memiliki kesadaran perpajakan yang membuat wajib pajak mau membayar pajak kendaraannya.

c. *Control Belief* (Keyakinan Kontrol)

Control belief merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsi tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*), sanksi pajak dan tarif pajak terkait dengan *control belief*. Sanksi pajak dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak untuk taat pajak. Pemberlakuan tarif pajak mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak, semakin tinggi tingkat kesadaran perpajakan yang ditetapkan maka akan mendukung perilaku wajib pajak untuk membayar pajak.

Penelitian tentang kepatuhan pajak telah banyak dilakukan. Dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Motivasi dari dalam diri wajib pajak dapat ditingkatkan dengan adanya sosialisasi perpajakan untuk menambah kesadaran perpajakan wajib pajak. Sanksi pajak yang dikenakan juga dapat membuat wajib pajak enggan untuk melanggar peraturan perpajakan, adanya kualitas pelayanan sehingga dapat memaksimalkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak.

2.1.1 Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan cara timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum Mardiasmo (2017). Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu memperhatikan masalah kemandirian suatu bangsa dan negara dalam pembiayaan pembangunan. Potensi yang bisa digunakan adalah dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplus nya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama membiayai public investment Resmi (2019). Melihat perkembangan penerimaan sektor pajak yang terus meningkat dari tahun ke tahun, maka pemerintah berupaya untuk menggali potensi sumber dana dalam negeri.

2.1.2 Fungsi Pajak

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

1. Fungsi Budgetair (Sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi Budgetair, artinya merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak.

2. Fungsi Regulerend (fungsi Mengatur)

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

2.1.3 Ciri-ciri Pajak

Menurut Resmi (2019) ciri pajak adalah sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang bersifatnya dapat dipaksakan.
2. Dalam pembayarannya pajak tidak dapat ditunjukan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai public investment.

2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor

Waluyo (2017) pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengnya yang digunakan di semua jenis jalan darat maupun air yang digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energy tertentu menjadi tenaga

gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak).

2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Rahayu (2017), mengatakan kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sejalan dengan Purba (2018) kepatuhan perpajakan merupakan suatu ketaatan ataupun tindakan yang dinilai taat akan hukum dalam rangka melaksanakan peraturan terkait perpajakan.

Menurut Putra (2019) kepatuhan wajib pajak ialah bentuk pelaksanaan pemenuhan tanggung jawab dalam perpajakan dimana dilaksanakan oleh wajib pajak sebagai pelimpahan kontribusi untuk pembangunan pada negara dengan harapan secara sukarela.

Kepatuhan dalam hal perpajakan berarti suatu keadaan saat wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami suatu ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya Mangoting (2019).

Kepatuhan pajak sesuatu keadaan wajib pajak yang melaksanakan hak dan khususnya kewajibannya secara disiplin, sesuai peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku. Kepatuhan pajak adalah dimana suatu keadaan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak

perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku.

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

Menurut Rahayu (2020) berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012, wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

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

Menurut Herawati dan Muhammad (2019) kepatuhan pada prinsipnya adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Bila kepatuhan dihubungkan dengan pajak dan berkata jujur maka kepatuhan pajak dapat digambarkan sebagai derajat

tingkat yang mana wajib pajak memenuhi (atau gagal untuk mematuhi) ketentuan peraturan pajak di negaranya.

Kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor yaitu dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan Undang-Undang pajak yang berlaku (Ilhamsyah dkk., 2016). Instrumen menggunakan indikator kepatuhan Wajib Pajak yang disampaikan oleh Wardani dan Rumiya (2017) dan Ilhamsyah, dkk (2016), sebagai berikut: a) Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku; b) Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan pajak; c) Membayar pajaknya tepat pada waktunya; d) Wajib Pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya; e) Wajib Pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran; dan f) Tidak pernah melanggar ketentuan peraturan.

Tabel 2.1
Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Indikator	Item Pertanyaan dalam Koesioner
Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Saya selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor
Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan pajak	Saya tidak mempunyai tunggakan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor
Membayar pajaknya tepat pada waktunya	Saya selalu membayarkan pajak tepat pada waktunya
Wajib Pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya	Saya selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
Wajib Pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran	1. Saya selalu mengingat jatuh tempo pembayaran kendaraan bermotor. 2. Saya sering lupa tanggal jatuh tempo pembayaran kendaraan bermotor (*skoring dibalik)
Tidak pernah melanggar ketentuan peraturan	Saya tidak pernah melanggar peraturan pajak kendaraan bermotor yang sudah ditetapkan

2.2 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat menurut Susanto dalam Sugeng , (2012).

Meningkatkan kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak dilakukan dengan Sosialisasi Perpajakan dalam berbagai bentuk atau cara sosialisasi. Namun, kegiatan sosialisasi harus dilakukan secara efektif dan dilakukan dengan media-media yang lain yang lebih diketahui masyarakat. Peran aktif pemerintah sangat dibutuhkan untuk menyadarkan masyarakat akan keberadaan pajak melalui penyuluhan atau sosialisasi rutin ataupun berupa pelatihan secara intensif, agar kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dapat meningkat atau dengan kebijakan perpajakan dapat digunakan sebagai alat untuk menstimulus atau merangsang Wajib Pajak agar melaksanakan dan atau meningkatkan kesadaran dalam membayar perpajakan.

Sosialisasi merupakan hal yang tidak terpisahkan dalam upaya peningkatan jumlah Wajib Pajak dengan diadanya Gerakan Nasional Sadar dan Peduli Pajak yang dicanangkan pemerintah, dimana gerakan ini melibatkan para pejabat tinggi negara, menteri, anggota DPR, MPR, pengusaha besar, masyarakat, media masa, dan sebagainya. Gerakan ini disertai dengan pembenahan kepastian penegakan hukum. Hukum yang terkait pajak haruslah ditegakkan. Berbagai sosialisasi perpajakan terus dilakukan oleh Dirjen Pajak guna mendorong Kepatuhan Wajib

Pajak, salah satu bentuknya adalah diadakannya berbagai lomba mulai dari lomba penulisan karya tulis hingga slogan perpajakan.

Kegiatan penyuluhan pajak juga memiliki andil yang besar dalam mensukseskan sosialisasi perpajakan keseluruhan Wajib Pajak. Penyuluhan melalui berbagai media seperti media cetak, elektronik, spanduk, serta berbagai penyuluhan pajak yang dilakukan Dirjen Pajak diharapkan dapat membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara dan bukan hanya dapat meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan yang baru, tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak sehingga secara otomatis penerimaan pajak juga akan meningkat sesuai dengan target penerimaan yang ditetapkan.

Setelah mengetahui makna sosialisasi pajak, kita dapat mengukur Sosialisasi Perpajakan dengan indikator menurut Yogatama (2014) mengungkapkan bahwa:

1) Tatacara Sosialisasi Sosialisasi perpajakan yang diadakan harus sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku. Sosialisasi perpajakan dilakukan oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak yang ditujukan kepada wajib pajak agar mendapatkan pengetahuan dan pemahaman pajak yang memadai.

2) Frekuensi Sosialisasi Sosialisasi pajak harus dilakukan secara teratur karena peraturan dan tatacara pembayaran pajak biasanya mengalami perubahan. Sosialisasi pajak yang dilakukan secara teratur juga akan terus memberikan informasi yang terbaru sehingga wajib pajak dapat meminimalisir kesalahan saat menjalankan kewajiban pajaknya jika terjadi perubahan peraturan atau tatacara perpajakan.

3) Kejelasan Sosialisasi Pajak Sosialisasi perpajakan yang diadakan harus dapat menyampaikan semua informasi kedalam wajib pajak. Sosialisasi pajak harus disampaikan dengan jelas agar wajib pajak dapat memahami informasi yang diberikan.

4) Pengetahuan Perpajakan Sosialisasi perpajakan yang diadakan bertujuan memberikan informasi pada wajib pajak. Sosialisasi pajak akan sukses jika informasi yang diberikan dapat diterima oleh wajib pajak sehingga wajib pajak memiliki pengetahuan pajak yang memadai agar memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban pajaknya.

Tabel 2.2
Indikator Sosialisasi Perpajakan

Indikator	Item Pertanyaan dalam Koesioner
Tatacara Sosialisasi Sosialisasi perpajakan	Saya mendapatkan pengetahuan dan pemahaman pajak yang memadai.
Frekuensi Sosialisasi Sosialisasi pajak	Sosialisasi dilakukan secara teratur dan terus memberikan informasi yang terbaru sehingga saya dapat meminimalisir kesalahan saat menjalankan kewajiban perpajakan jika terjadi perubahan peraturan atau tatacara perpajakan.
Kejelasan Sosialisasi Pajak	Saya dapat memahami informasi yang diberikan.
Pengetahuan Perpajakan	Sosialisasi memudahkan saya sebagai wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

2.3 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan dapat diartikan sebagai suatu hasil dari pikiran kita sehingga yang awalnya tidak tahu dapat menjadi tahu. Pengetahuan pajak yang disebutkan dalam Sari (2017) didefinisikan sebagai sebuah informasi dalam hal perpajakan yang dipergunakan oleh wajib pajak menjadi landasan atau patokan untuk

bertindak, melakukan pengambilan keputusan serta untuk melakukan perencanaan tertentu berkaitan dengan pemenuhan kewajiban atau pemerolehan hak perpajakan.

Pengetahuan yang minim atau kurang memadai oleh seorang wajib pajak (dalam hal ini orang pribadi sesuai yang diteliti), tentunya akan menjadi sebuah hambatan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan tersebut. Menurut Putradkk. (2019), pengetahuan pajak terbagi atas 3 yaitu sebagai berikut: 1) Pengetahuan sehubungan dengan KUP atau Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, yakni pengetahuan berkaitan dengan hak beserta kewajiban atas wajib pajak, dalam hal SPT, Nomor Pokok Wajib Pajak dan proses langkah-langkah dalam membayar, memungut, melapor pajak.; 2) Pengetahuan sehubungan dengan sistem perpajakan. Sesuai yang diberlakukan di negara kita semasa sekarang yakni sistem self assessment yang memberikan keyakinan secara sepenuhnya terhadap wajib pajak guna melaksanakan kewajiban pajaknya secara mandiri; 3) Pengetahuan sehubungan dengan fungsi perpajakan.

Wajib pajak perlu mempunyai pengetahuan atas ini agar dapat turut mendukung pelaksanaannya yakni difungsikan sebagai sumber dana masuk negara. Pemerolehan pengetahuan dalam perpajakan dapat dilaksanakan oleh wajib pajak melalui berbagai cara, contohnya seperti mengikuti seminar yang tentunya bertopik mengenai perpajakan, pelatihan yang diselenggarakan oleh instansi ataupun lembaga pelatihan, maupun sosialisasi yang dilaksanakan lainnya (Sari, 2017).

Dengan demikian, seiring peningkatan pengetahuan yang dimiliki wajib pajak atas pengetahuan perpajakan dapat berefek terhadap unsur patuh dikarenakan wajib pajak secara sendirinya mengetahui sanksi atau konsekuensi yang akan diterima jika mereka menyimpang dari kewajiban yang semestinya.

b. Indikator Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak Terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak seseorang.

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman Wajib Pajak mengenai hukum, Undang-Undang, tata cara perpajakan yang benar (Ihsan, 2013). Instrumen menggunakan indikator pengetahuan Wajib Pajak yang disampaikan oleh Wardani dan Rumiyatun (2017) yaitu pengetahuan tentang fungsi pajak, pengetahuan tentang prosedur pembayaran, pengetahuan sanksi pajak, dan pengetahuan tempat dan lokasi pembayaran pajak, selanjutnya dikembangkan oleh peneliti dalam sebuah tabel indikator sebagai berikut:

Tabel 2.3
Indikator Pengetahuan Perpajakan

Indikator	Item Pertanyaan dalam Kuesioner
Pengetahuan tentang fungsi pajak	1. Saya mengetahui fungsi pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan daerah 2. Saya tidak mendapatkan imbalan secara langsung dari pajak yang saya bayarkan. 3. Pajak ditetapkan berdasarkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan. 4. Membayar pajak akan terbentuk rencana untuk kemajuan kesejahteraan rakyat
Pengetahuan tentang ketentuan prosedur pembayaran	Saya sulit memahami prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor (*skoring dibalik)
Pengetahuan Sanksi Pajak	Wajib pajak yang terlambat dapat

	diberikan sanksi administrasi
Pengetahuan tempat lokasi pembayaran pajak.	Saya dapat membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor di kantor SAMSAT Banyuasin

2.4 Kualitas Pelayanan Perpajakan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk. Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap global yang berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Definisi ini didasarkan pada tiga landasan konseptual utama yaitu, kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi pelanggan dibandingkan dengan kualitas barang, persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja actual pelayanan, evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan atas hasil pelayanan namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian pelayanan.

Kemudian penelitian lanjutan tentang kualitas pelayanan dilanjutkan oleh Zeithmal et al dalam Sudarso (2016) yang menyatakan bahwa *service quality* adalah “*the extent of discrepancy between customer expectations or desires and their perceptions*” atau dapat dikatakan kualitas pelayanan merupakan manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi konsumen atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya. Kualitas pelayanan dapat dikatakan bagus jika sesuai atau melampaui harapan pelanggan, dan sebaliknya kualitas pelayanan dikatakan buruk jika dibawah harapan dari pelanggan.

Menurut Kotler dalam Iwan (2019) mengatakan bahwa terdapat lima indikator penentu kualitas pelayanan pajak yaitu:

a. Keandalan (*Reliability*) Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.;

b. Ketanggapan (*Responsiveness*), daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna. Dimensi ini menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, complain dan masalah dari pengguna layanan. Dayatanggapan dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang mereka ajukan atau perhatian mereka terhadap masalah-masalah yang ada, juga meliputi fleksibilitas dan kemampuan untuk melayani kebutuhan pelanggan.

c. Jaminan (*Assurance*) Jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kesopanan atau keramahan, kemampuan perusahaan serta karyawannya untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keraguguan.

d. Empati (*Emphaty*), Empati merupakan perhatian tulus, caring (kepedulian), yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami

kebutuhan pelanggan. Pelanggan ingin perusahaan memahami mereka dan sangat penting bagi perusahaan mereka.

e. Bukti Langsung (*Tangible*), Bukti langsung didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Semua peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan image pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas.

Tabel 25
Indikator Kualitas Pelayanan Perpajakan

Indikator	Item Pertanyaan dalam Kuesioner
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Saya mendapatkan pelayanan yang akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan yang tercermin dari ketepatan waktu dan pelayanan yang sama.
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Saya mendapatkan pelayanan yang fleksibel dan sangat mudah mendapatkan informasi yang ingin saya ketahui
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Pelayanan diberikan kepada saya sangat baik dilihat dari petugas yang sopan dan dapat dipercaya
Empati (<i>Emphaty</i>),	kemudahan saya dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>),	Terdapat kontak saran untuk memudahkan saya memberikan penilaian terkait kualitas pelayanan perpajakan

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merupakan pengembangan dari pengembangan Hairul Anri, dkk (2020), terdapat perbedaan penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Hairul Amri (2020), dkk memiliki variabel pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran pajak dan kualitas pelayanan perpajakan dengan variabel dependen kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Banyuasin. Penelitian terdahulu merujuk pada beberapa penelitian terdahulu untuk dijadikan acuan dalam penelitian ini:

Tabel 2.6
Penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1.	Dea La Paskah Siahaan (2021)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan rodadua di samsat kota Jakarta barat.	independen: -kesadaran wajib pajak -kualitas pelayanan -sanksi perpajakan -pengetahuan pajak Variabel dependen: -kepatuhan wajib pajak kendaraan	Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan tidak terlalu signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sanksi perpajakan berpengaruh positif dan tidak terlalu signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2.	Gregoriani chinantia masur (2020)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	variabel independen: -kesadaran wajib pajak -kualitas pelayanan -sanksi pajak Variabel dependen: -kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.	Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

3.	Tituk Diah Widajantie, Saiful Answer (2020)	Pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama Samsat Surabaya.	Variabel independen: -program pemutihan pajak -kesadaran wajib pajak -sosialisasi pajak -pelayanan Variabel dependen: -kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Program pemutihan pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4.	Arrum puspita sari, duratun nafisah,fitri susanti dkk (2021)	Dampak pandemic covid-19 terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayahsoloraya	Variabel independen: -Dampak pandemic covid-19 Variabel dependen: -kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Pandemic covid-19 ,berikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor . kesulitan ekonomi menjadi masalah utama masyarakat tidak patuh terhadap membayar pajak.
5.	Hairul amri , Diah intan sayhfitri (2020)	Pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kabupaten Sumbawa	Variabel independen: -pengetahuan perpajakan -sosialisasi perpajakan -kesadaran perpajakan -sanksi pajak Variabel dependen: -Kepatuhan wajib pajak	Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sumber: diolah penulis 2023

2.6 Kerangka Pemikiran

Menurut (Suryani, 2019) kerangka berpikir adalah sintesa yang mencerminkan keterkaitan antara variabel yang diteliti dan merupakan tuntunan untuk memecahkan masalah penelitian serta merumuskan hipotesis penelitian yang berbentuk bagan alur yang dilengkapi penjelasan kuantitatif menjelaskan “Seorang peneliti harus menguasai teoriteori ilmiah sebagai dasar menyusun kerangka pemikiran yang membuahkan hipotesis”. Berdasarkan pertimbangan data, penulis membuat model penelitian dengan variabel kualitas layanan perpajakan dan pemahaman pajak yang peneliti anggap dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kerangka dalam penelitian ini didasarkan pada masalah yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah sebelumnya, sehingga paradigma penelitian ini yaitu penulis menganalisis terkait pengaruh kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, pengetahuan peraturan perpajakan, dan kualitas perpajakan yang akan memediasikan hubungan variabel tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

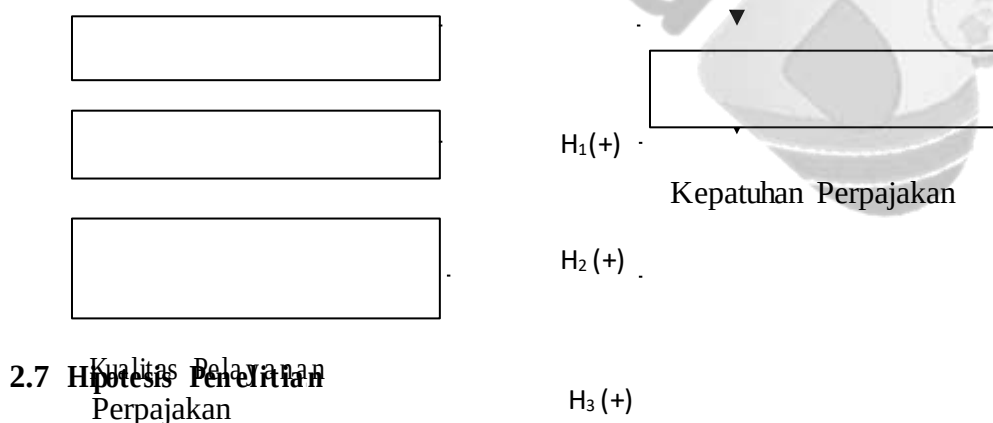
Pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan menjadi hal yang penting dan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena adanya pengetahuan wajib pajak mengenai hak, kewajiban, dan pentingnya pajak terhadap pembangunan negara dapat menimbulkan kesadaran dalam membayar pajak. Semakin luas pemahaman serta pengetahuan seorang wajib pajak maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak. Pelayanan Pajak adalah pelayanan aparat pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala sesuatu yang

dibutuhkan wajib pajak Sari, (2018). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat menurut Susanto dalam Sugeng (2012). Meningkatkan kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak dilakukan dengan Sosialisasi Perpajakan dalam berbagai bentuk atau cara sosialisasi.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



2.7 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan teori, hasil penelitian terdahulu serta kerangka pemikiran tentang “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

kendaraan Bermotor di Samsat Banyuasin. Hipotesis harus mengapresiasi hubungan antara dua variabel atau lebih untuk dikaji. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditemukan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

2.7.1 Sosialisasi Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan

Meningkatkan kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak dilakukan dengan Sosialisasi Perpajakan dalam berbagai bentuk atau cara sosialisasi. Namun, kegiatan sosialisasi harus dilakukan secara efektif dan dilakukan dengan media-media yang lain yang lebih diketahui masyarakat. Peran aktif pemerintah sangat dibutuhkan untuk menyadarkan masyarakat akan keberadaan pajak melalui penyuluhan atau sosialisasi rutin ataupun berupa pelatihan secara intensif, agar kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dapat meningkat atau dengan kebijakan perpajakan dapat digunakan sebagai alat untuk menstimulus atau merangsang Wajib Pajak agar melaksanakan dan atau meningkatkan kesadaran dalam membayar perpajakan.

Berdasarkan Saiful answer (2020) sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

H₁: Sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

2.7.2 Pengetahuan Peraturan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman Peraturan Pajak merupakan sebuah proses dimana wajib pajak mengetahui dan memahami tentang peraturan dan undang-undang serta tata caraperpajakan dan dapat menerapkan kegiatan perpajakan. Apabila seorang wajib pajak mengerti dan memahami peraturan pajak maka Kepatuhan Wajib Pajakakan

meningkat. Wajib pajak yang tidak memahami tentang peraturan pajak secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh. Hal ini yang menjadi dasar dugaan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh pada ketaatan wajib pajak.

Berdasarkan teori atribusi, pengetahuan pajak merupakan penyebab internal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Teori atribusi menjadi relevan jika dikaitkan dengan kepatuhan pajak yang dipengaruhi oleh pengetahuan pajak. Persepsi dalam diri sendiri maupun kesan yang terbentuk berupadorongan dari dalam diri untuk berperilaku patuh yang dibentuk oleh pengetahuan pajak, persepsi positif tentang pajak, dan karakteristik wajib pajak. Hal ini akan mempengaruhi penilaian pribadi terhadap apa yang telah didapatkan dari proses belajar tersebut. Kesan tersebut kemudian akan diwujudkan seseorang melalui tindakan apakah menjadi patuh atau tidak (Lasmono, 2021).

Rachmawati (2019) menyatakan bahwa adanya pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap manfaat dari kepatuhan membayar pajak. Sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2017) menemukan bukti bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak untuk berperilaku patuh. Ini berarti bahwa semakin tinggi pengetahuan pajak akan semakin tinggi pula keinginan wajib pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan tepat waktu, sehingga akan meningkatkan

kepatuhan pajak. Berdasarkan uraian tersebut dan hasil penelitian sebelumnya, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₂: Pengetahuan Peraturan Perpajakan Peraturan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

2.7.3 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak

Pajak Pelayanan pajak berkaitan erat dengan petugas pajak (fiskus). Pelayanan pajak adalah tindakan petugas pajak ketika memberikan pelayanan, seperti membantu mengurus dan menyiapkan hal-hal yang diperlukan wajib pajak dalam rangka penyelesaian kewajiban perpajakannya. Petugas pajak diharapkan mampu memberi pelayanan dengan sepenuh hati agar wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya. Kepuasan wajib pajak dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan aparat pajak dalam melayani (Cahyanti, 2018).

Pratama dan Mulyani (2019) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Heriyah (2020) mengungkapkan bahwa ada lima dimensi yang digunakan sebagai ukuran kualitas pelayanan, adapun lima dimensi kualitas layanan tersebut, adalah keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian / jaminan (assurance), empati (empathy), berwujud/bukti fisik (tangible). Petugas pajak atau fiskus dalam memberikan pelayanan, harus memiliki keahlian (skill), pengetahuan (knowledge), dan dalam kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan peraturan perpajakan.

Heriyah (2020), mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus yang prima memberikan pengaruh positif kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban

perpajakannya. Antika, dkk. (2020), menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diterima maka wajib pajak akan semakin patuh. menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Teori atribusi dalam variabel kualitas pelayanan petugas pajak ini mengkombinasikan kekuatan internal dan eksternal. Tetapi selama pandemi ini, kantor pelayanan pajak banyak yang tutup sementara, tidak dapat melayani wajib pajak dalam melaporkan pajak serta administrasi perpajakan. Maka peneliti akan meneliti apakah ada pengaruh positif pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak selama pandemi covid-19. Berdasarkan uraian tersebut dan hasil penelitian sebelumnya, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₃ : Kualitas Pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian, objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban maupun solusi dari permasalahan yang terjadi. Adapun 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 suatu hal (variabel tertentu)”. Secara umum, objek dalam penelitian ini adalah Samsat Banyuasin yang ada di jalan kedondong Raye, kecamatan Banyuasin III, kabupaten Banyuasin, Sumatra Selatan 30911.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian sangat diperlukan dalam melakukan penelitian agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Menurut Sanusi (2011), desain penelitian merupakan cetak biru bagi peneliti. Oleh karena itu, desain ini perlu disusun terlebih dahulu sebelum peneliti melaksanakan penelitian. Penelitian ini dilakukan berdasarkan pada *hypothetico-deductive method*. Menurut Sekaran (2009), penelitian menggunakan metode ini melibatkan tujuh tahap, yaitu:

1. Observasi (*Observation*)

Tahap ini mencoba mengidentifikasi dengan melihat apakah memang benar terdapat fenomena tertentu (dalam hal ini apakah Kesadaran Wajib Pajak,

Pengetahuan peraturan perpajakan , Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak)

2. Pengumpulan Data Awal (*Preliminary Information Gathering*)

Dalam tahap ini peneliti melakukan pengumpulan informasi mengenai kepatuhan wajib pajak serta kondisi-kondisi yang mengidentifikasi faktor- faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yakni pengamatan pada Samsat Banyuasin yang ada di jalan kedondong Raye, kecamatan Banyuasin III, kabupaten Banyuasin, Sumatra Selatan 30911.

3. Perumusan Teori (*Theory Fomulation*)

Pada tahap ini peneliti berupaya untuk mengumpulkan dan mengintegrasikan seluruh informasi yang diperoleh sehingga menjadi suatu kesatuan yang memiliki arti yang logis sehingga permasalahan yang diangkat (dalam hal ini kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan yang positif Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak).

4. Perumusan Hipotesis (*Hypothesis*)

Gabungan antarateori-teori yang mendasari serta berbagai informasi terkait seperti penelitian-penelitian empiris terdahulu. Perumusan hipotesis penelitian ini dilakukan dengan metode deduktif. Berdasarkan pada penelitian Kepatuhan Wajib Pajak, maka peneliti mengasumsikan bahwa terdapat hubungan positif dengan acuan sampel, yakni pada Samsat Banyuasin yang ada di jalan

kedondong Raye, kecamatan Banyuasin III, kabupaten Banyuasin, Sumatra Selatan 30911.

5. Pengumpulan Data Saintifik Selanjutnya (*Further Scientific Data Collection*)

Karena hipotesis yang dirumuskan akan diuji, maka tahap berikutnya adalah pengumpulan variabel-variabel yang akan diukur yang nantinya akan menjadi basis bagi analisis berikutnya.

6. Analisis Data (*Data Analysis*)

Dalam tahap ini, data yang telah diperoleh, diproses secara statistik untuk melihat apakah hipotesis yang dibangun dapat terdukung.

7. Deduksi (*Deduction*)

Merupakan proses dimana peneliti sampel pada kesimpulan, yaitu dengan menginterpretasikan arti dari hasil analisis data yang diperoleh. Berdasarkan deduksi tersebut, maka peneliti dapat merekomendasikan apakah permasalahan yang diangkat telah terjawab sesuai dengan hipotesis atau tidak.

3.2.3 Populasi dan sampel

3.2.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini berjumlah 3.164 Wajib Pajak kendaraan yang terdaftar pada Samsat Banyuasin yang ada di jalan

Kedondong Raye, Kecamatan Banyuasin III, Kabupaten Banyuasin, Sumatra Selatan 30911.

3.2.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil harus betul-betul *representative* (mewakili). Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan menggunakan teknik non-probability sampling. Menurut Sugiyono (2017) teknik non- probability sampling ya itu teknik pengambilan sampel tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur anggota (populasi) untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini digunakan karena populasi terlalu banyak dan keterbatasan waktu yang peneliti punya. Jumlah sampel diambil berdasarkan rumus Slovin:

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

Keterangan:

s = Sampel

N = Populasi

e² = Derajat ketelitian atau nilai kritis yang diinginkan.

$$\begin{aligned} S &= \frac{43.449.700}{1 + 43.449.700 \times 0,1^2} \\ &= \frac{43.449.700}{434.498} \\ &= 100 \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus Slovin, ternyata jumlah sampel sebesar 100 untuk itu sampel yang akan digunakan wajib pajak kendaraan bermotor secara random pada populasi wajib pajak di Samsat Banyuasin .

3.3 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2019) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini memiliki variabel independen dan variabel dependen. Adapun Menurut Sugiyono (2019) variabel independen (variabel bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Sedangkan dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y)	Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku	1. ketepatan waktu pembayaran 2. total pembayaran pajak 3. informasi disampaikan secara lengkap dan benar 4. ketaatan , taat terhadap Undang-undang 5. tidak pernah	Ordinal

		terlibat tindak pidana di bidang perpajakan	
Sosialisasi perpajakan (X1)	Sosialisasi pajak berarti suatu upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi mengenai perpajakan yang bertujuan agar seseorang ataupun kelompok paham tentang perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat	1. pendekatan diri sosialisasi langsung oleh petugas pajak tentang pajak kendaraan bermotor 2. sosialisasi perpajakan dilakukan dengan memanfaatkan media masa, seperti informasi tentang pajak kendaraan bermotor melalui surat kabar atau iklan layanan di televisi. 3. kegiatan seminar yang diadakan oleh kantor Samsat tentang pajak kendaraan bermotor 4. sosialisasi dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak 5. sosialisasi yang dilakukan bersifat efektif dan tepat sasaran	Ordinal Ordinal
Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X2)	Pengetahuan peraturan pajak adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan	1. pemahaman mengenai prosedur pajak kendaraan bermotor 2. syarat pembayaran pajak kendaraan bermotor	

	dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak. Strategi tertentu sehubungan dengan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.	3.pemahaman mengenai administrasi pajak kendaraan bermotor 4.pemahaman undang-undang perpajakan 5.cara pembayaran pajak kendaraan	Ordinal
Kualitas pelayanan (X3)	Kualitas pelayanan merupakan manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi konsumen atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya	1. pelayanan yang akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan. 2. pelayanan yang fleksibel dan sangat mudah 3. petugas yang sopan 4. pelayanan menyeluruh/fleksibel 5. Terdapat kontak saran untuk memudahkan saya memberikan penilaian terkait kualitas pelayanan perpajakan	Ordinal

Sumber:Peneliti,2023

3.4 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data subjek, ya itu berupa respon tertulis dari para responden. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden, untuk mengukur pendapat responden digunakan skala likert lima angka yaitu perinciannya adalah sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju (5)

S = Setuju (4)

R = Ragu (3)

TS = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik ini digunakan dalam bentuk angka. Data akan diolah menggunakan alat bantu dari software yaitu SPSS (*statistica product and services solution*) versi 25.0 dengan menggunakan alat bantu ini, peneliti berharap untuk mendapatkan hasil pengukuran yang akurat dalam mengukur hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

1.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan informasi secara jelas, tepat dan benar dengan cara peneliti meringkas informasi tersebut seperti nama,

umur, jenis kelamin, jumlah pajak kendaraan nya, informasi motor nya. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini disajikan melalui tabel distribusi frekuensi yang menampilkan nilai maksimum, nilai minimum, nilai rata-rata dan standard deviasi.

3.6.2 Uji Kualitas Data

Penelitian ini mengukur variabel dengan menggunakan instrument dalam kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas terhadap data yang diperoleh dengan uji validitas dan reliabilitas. Uji reabilitas dan validitas dilakukan untuk mengetahui ketetapan alat ukur dalam mengukur objek yang diteliti.

3.6.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur kevalidan data penelitian. Menurut Ghazali (2019) suatu kuesioner yang dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validasi dilakukan dengan membandingkan *r tabel* dan *r utang* untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Untuk menguji apakah masing-masing indikator kolom *correlated item- total correlation*. Kemudian nilai *correlated item – Total correlation* dibandingkan dengan hasil perhitungan *r tabel*. Jika *r utang* lebih besar dari *r tabel* maka dapat disimpulkan semua indikator valid dengan melihat tampilan output *cronbach alpha*.

3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan kesesuaian suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Makin kecil kesalahan pengukuran, maka makin *reliable* alat pengukur dan sebaliknya. Besar kecilnya kesalahan pengukuran dapat diketahui antara lain dari indeks korelasi antara hasil pengukuran pertama dan kedua. Uji ini digunakan untuk menguji seberapa konsisten satu atau seperangkat pengukuran mengukur suatu konsep yang diukur. Reliabilitas instrument dilihat dari *cronbach alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika nilai *cronbach alpha* $> 0,7$.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji kelakuan model regresi. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, uji linearitas.

3.6.3.1 Uji Normalitas

Menurut Ghazali dalam Agustina (2019) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Apabila variabel tidak berdistribusi secara normal maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi dilanggar, maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Penelitian ini menggunakan uji statistik metode *one sample kolmogorof-Smirnov*

test. Pengujian data berdistribusi normal jika nilai *Asymp Sig (2.tailed)* yang dihasilkan lebih besar dari nilai Alpha yaitu sebesar 0,05 (5%).

3.6.3.2 Uji Multikolinieritas

Ghozali dalam agustina (2019) menyatakan bahwa uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau independen. Maka, Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah terdapat

korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Dalam model regresi yang baik, seharusnya tidak terdapat korelasi antar variabel independen. Cara mendeteksi keberadaan multikolinieritas dalam model regresi penelitian ini mengikuti salah satu cara menurut Ghozali(2019) ya itu dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya ya itu *variance inflation factor (VIF)*. Ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya dikatakan terdapat multikolinieritas apabila ada variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,10 atau nilai VIF lebih dari 10.

3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Ghozali dalam agustina (2019) menyatakan uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian berbeda, disebut heteroskedastisitas. Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke

pengamatan yang lain (heteroskedastisitas). Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji spearman Rho. Masalah Heteroskedastisitas terjadi jika ada variabel yang secara statistik signifikan. Hipotesis terhadap pengujian meliputi:

H_0 : Tidak ada Heteroskedastisitas

H_1 : Ada Heteroskedastisitas

Keputusan yaitu jika signifikan $<0,05$, maka H_0 ditolak (ada heteroskedastisitas) jika signifikan $>0,05$, maka H_0 tidak ditolak (tidak ada heteroskedastisitas).

3.6.3.4 Analisis Regresi linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan hubungan antar variabel terikat dengan variabel bebas. Untuk mengetahui kenaikan atau penurunan nilai dari suatu variabel dapat menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hubungan antara lain sosialisasi perpajakan (X_1), Pengetahuan peraturan perpajakan (X_2), kualitas pelayanan perpajakan (X_3) dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y), maka akan digunakan model analisis regresi linear berganda sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

X_1	: Sosialisasi Perpajakan
X_2	: Pengetahuan Peraturan perpajakan
X_3	: kualitas pelayanan perpajakan
a	: Konstanta (nilai Y , bila $x_1, x_2, x_3, = 0$)
e	: Error
b_1, b_2, b_3, b_4	: koefisien Regresi

3.6.4 Uji Hipotesis Penelitian

Pengujian hipotesis dilakukan dalam penelitian ini dengan uji statistik f dan uji statistik t , namun sebelum meregresi data dilakukan uji asumsi klasik regresi terlebih dahulu agar model regresi dapat menghasilkan penduga yang tidak biasa.

3.6.4.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) sering pula disebut dengan koefisien determinasi majemuk (*multiple coefficient of determination*) yang hampir sama dengan koefisien r^2 . R juga hampir serupa dengan t , tetapi keduanya berbeda dalam fungsi (kecuali regresi linear sederhana) R^2 menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel X_i : $i=1,2,3,4,\dots,k$) secara bersama-sama. R adalah koefisien korelasi majemuk yang berfungsi mengukur tingkat hubungan antara variabel dependen (y) dengan semua variabel independen yang menjelaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif. Persamaan regresi linear berganda semakin baik apabila nilai koefisien determinasi (R^2) semakin besar (mendekati 1) dan

cenderung meningkat nilainya sejalan dengan peningkatan jumlah variabel independen.

3.6.4.2 Signifikan Simultan (uji F)

Uji seluruh koefisien regresi secara serempak atau simultan sering disebut dengan uji model. Nilai yang digunakan untuk melakukan simultan adalah nilai F hitung yang dihasilkan dari rumus. Uji F yang signifikan menunjukkan bahwa variabel terikat dijelaskan sekian persen oleh variabel bebas secara bersama-sama adalah benar-benarnya bukan terjadi karena kebetulan.

3.6.4.3 Uji Parsial (uji t)

Uji statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen. Untuk membuktikan dan mengetahui pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen.

- a. Jika $-t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$; maka H_0 diterima
- b. Jika $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$; maka H_0 ditolak.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Bapenda Samsat Banyuasin

4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Samsat Banyuasin

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah disingkat BAPPEDA adalah lembaga teknis di bidang penelitian dan perencanaan pembangunan daerah yang di pimpin oleh seorang kepala Badan yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur/Bupati/Wali kota melalui sekretaris daerah. badan ini mempunyai tugas pokok membantu Gubernur/Bupati/Walikota dalam penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang penelitian dan pembangunan daerah.

Kabupaten Banyuasin dibentuk berdasarkan pertimbangan pesatnya perkembangan dan kemajuan pembangunan di provinsi Sumatra selatan umumnya dan khususnya di kabupaten musibanyuasin yang diperkuat oleh aspirasi masyarakat untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan pelaksanaan pembangunan, dan pelayanan guna menjamin kesejahteraan masyarakat. Hasil pemilihan tersebut sah menjadi kabupaten Banyuasin disahkan oleh menteri Dalam Negeri Republik Indonesia melalui penerbitan Sk Mendagri Nomor 131.26-442 tahun 2003.

Adapun pembangunan daerah salah satunya kantor pelayanan pajak Samsat banyuasin yang didirikan bertujuan untuk meningkatkan pendapatan daerah dibidang perpajakan guna kesejahteraan rakyat. Kantor Bersama Samsat Banyuasin merupakan wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas diwakili oleh dirlantas polda, Satuan Kerja Pengelola

Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi diwakili oleh Badan Pendapatan (Bapenda) dan badan usaha untuk menyelenggarakan Samsat (PT. Jasa Raharja).

4.1.2 Visi dan Misi

4.1.2.1 Visi

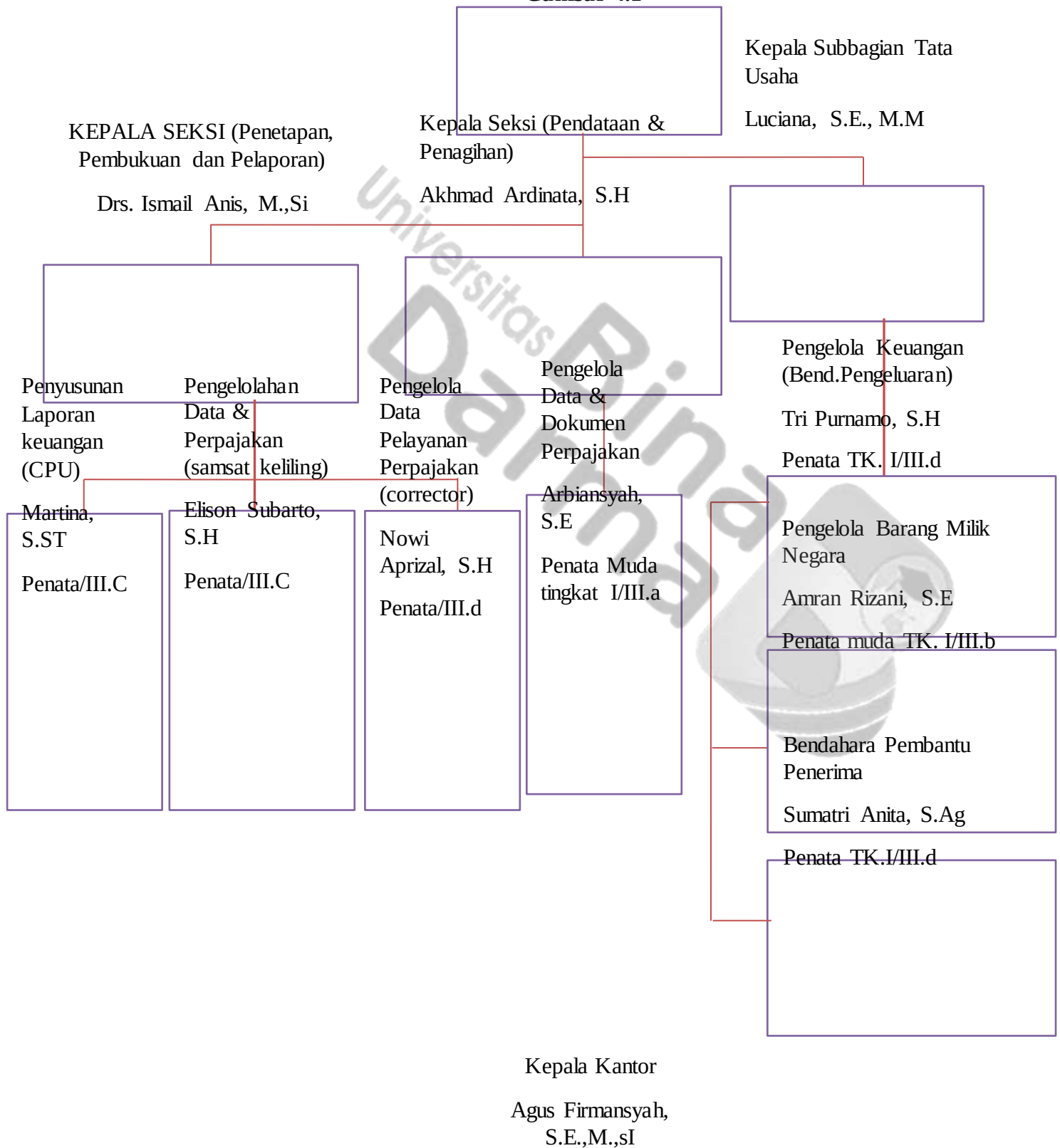
Menjadikan diri anda sebagai organisasi pemerintah yang menerapkan sistem administrasi perpajakan mutakhir yang dapat dipercaya oleh masyarakat luas dan bercirikan profesionalisme dan efektifitas.

4.1.2.2 Misi

Mengumpulkan penerimaan pajak pemerintah sesuai dengan undang-undang perpajakan dengan sistem administrasi perpajakan yang efisien dan efektif untuk mencapai kemandirian dalam anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN).

4.1.3 Struktur Organisasi

Gambar 4.1



4.1.4 Tugas dan Wewenang

Adapun tugas-tugas yang dilaksanakan oleh masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

1. Sub Bagian Umum

Pengelolaan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan urusan rumah tangga menjadi tanggung jawab sub bagian umum.

2. Seksi Pengolahan Data Dan Penagihan

Bagian pengolahan data dan informasi bertanggung jawab membantu bagian Ekstensifikasi dalam instalasi aplikasi E-SAMSAT menyiapkan data informasi perpajakan untuk penyajian data, membantu bagian lain jika terjadi masalah atau kerusakan komputer, dan mengawasi jaringan pihak ketiga dan instalasi peralatan komputer.

3. Seksi Penetapan, Pembukuan dan Pelaporan

Menyusun dan melaksanakan kebijakan dan pedoman teknis di bidang penetapan, bidang pembukuan dan pelaporan merumuskan prosedur pembukuan dan pelaporan pajak daerah dan pendapatan daerah.

4.2 Deskripsi Objek Penelitian

Tujuan suatu penelitian adalah untuk mencari jawaban dan pemecahan masalah dan objek penelitian ini adalah hal yang subjek penelitian. Untuk melihat profil data penelitian dan hubungan antara variabel yang digunakan dalam penelitian, data deskriptif penelitian ini disajikan. Perlu juga sebagai informasi tambahan untuk memahami temuan penelitian dan memberikan gambaran responden untuk menentukan apakah karakteristik mereka sebanding satu sama

lain. Penelitian ini berfokus pada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Banyuasin untuk membayar kewajiban atas kendaraan subjek nya.

4.2.1 Karakteristik Responden

Tujuan dari suatu penelitian adalah untuk mencari jawaban dan solusi dari permasalahan, dan objek penelitian ini adalah hal yang menjadi subjek penelitian. Pekerja yang tidak terikat pada satu orang atau organisasi untuk jangka waktu yang telah ditentukan, Responden penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang bekerja untuk membayar kewajibannya. Menurut penelitian ini, karakteristik responden yang akan dibahas meliputi: jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan terakhir, serta jenis pekerjaan bebas dan bisnis.

1. Data Responden Berdasarkan Jenis kegiatan usaha dan pekerja bebas

Karakteristik responden wajib pajak berdasarkan jenis kegiatan usaha dan pekerjaan bebas dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1

Data Responden Berdasarkan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas

Jenis kegiatan usaha dan Pekerjaan bebas	Jumlah Responden	Persentase
Petani	45	45%
Pegawai Swasta	30	30%
PNS	8	8%

Wirausaha	17	17%
Total	100	100%

Sumber: Data yang diolah (2023)

Dari tabel 4.1 diatas dapat dilihat berdasarkan data pembagian kuesioner terhadap responden dengan jumlah 100 responden didapatkan kategori data responden dengan jenis kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yaitu petani 45 responden, pegawai swasta 30 responden, PNS 8 responden dan wirausaha 17 responden.

2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	85	85%
Perempuan	15	15%
Total	100	100%

Sumber: Data yang diolah (2023)

Berdasarkan informasi pada tabel 4.2 di atas, setiap orang yang menjawab survey ini menunjukkan jenis kelaminnya. Ada 85 responden laki-laki atau 85% dari semua responden, menurut jenis kelaminnya 15 responden atau 15% dari seluruh responden, dimiliki oleh jenis kelamin perempuan.

3. Data Responden Berdasarkan Umur Wajib Pajak

Karakteristik Tabel 4.3 menampilkan responden berdasarkan usia wajib pajak:

Tabel 4.3
Data Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase
20-35	37	37%
36-50	54	54%
51-65	9	9%
Total	100	100%

Sumber : Data yang diolah (2023)

Hasil pengolahan data tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa responden terbanyak pada umur 36 hingga 50 tahun yaitu 54 orang atau 54% dari seluruh responden, sedangkan golongan usia 20 hingga 35 tahun ada lah 37 orang atau 37% dan di usia tertua di atas 51 hingga dengan umur 65 tahun ada sebanyak 9 orang atau 9% dari total responden. Berdasarkan data ini maka bisa dikatakan bahwa responden terbanyak berada pada rentang usia 36 hingga 50 tahun dan paling sedikit yang berumur di atas 51 hingga 65 tahun.

4. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dibagi dalam lima kategori yaitu : SD, SMP, SMA/SMK, S1 dan lainnya seperti yang di jelaskan pada tabel dibawah ini

Tabel 4.4
Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan	Jumlah	Presentase
--------------------	--------	------------

SD	15	15%
SMP	12	12%
SMA/SMK	57	57%
S1	16	16%
Lainnya	0	0
Total	100	100%

Sumber: Data yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.4.tersebut Nampak bahwa porsi terbesar responden adalah tingkat pendidikan SMA/S MK danS1 sebanyak57 orangdan16 orang porsi tingkat pendidikan terakhirnya sedangkan responden yang tingkat pendidikan nya rendah yaitu SD danSMP sebanyak15 orangSD dan 12 orang SMP. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA/SMK dan S1.

4.3 Data Deskriptif

4.3.1 Hasil Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner kepada kantor pelayanan Smp Banyua sin terdaftarwajib pajak kendaraan bermotor yang bergerak di bidang pertanian dan wirausaha ha. Pengambilan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak kendaraan bermotor. Kuesioner digunakan atau kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden diisi langsung oleh responden. Sampel yang dipilih digunakan untuk menganalisis dan menguji hipotesis penelitian. Berikut ini adalah informasi tentang penyebaran dan pengumpulan kuesioner.

Tabel 4.5
Data Distribusi Sampel Penelitian

No	Keterangan	Jumlah
1	Kuesioner yang disebar	100
2	Jumlah kuesioner yang kembali Respon Rate = $100/100 \times 100\%$	100 100%
	Data yang diperoleh	100

Sumber: *Data yang diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, 100 kuesioner yang dibagikan kepada responden wajib pajak kendaraan bermotor di kantor pelayanan pajak Samsat Banyuasin dan di isi oleh mereka secara langsung. Total kuesioner yang diisi oleh responden sebanyak 100 kuesioner.

4.4 Analisis Statistik Deskriptif

Tujuan *statistic deskriptif* ya itu memberikan rangkuman atau deskripsi data, dilihat dari nilai minimum, maksimum, nilai rata-rata (mean), media dan standard deviasi. Variabel independent penelitian ya itu Sosialisasi Perpajakan (X1), Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3), Sedangkan variabel dependen ya itu Kepatuhan wajib pajak kendaraan (Y) diperoleh dilihat dari hasil sebagai berikut:

Tabel 4.6

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sosialisasi Perpajakan	100	12.00	20.00	16.9300	1.80490

Pengetahuan Peraturan Perpajakan	100	16.00	32.00	24.6900	3.42803
Kualitas Pelayanan	100	13.00	25.00	21.2900	2.20328
Kepatuhan Wajib Pajak Bermotor	100	17.00	30.00	24.5700	2.64099
Valid N (listwise)	100				

Sumber: *Data diolah Output SPSS (2023)*

Nilai rata-rata adalah 24.5700, standard deviasi 2,64099 dan nilai minimum ada lah 17.00 dari 100 sampel data kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). seperti terlihat pada tabel 4.6 di atas hal ini menunjukkan bahwa rata-rata lebih besar dari nilai standard, menghasilkan deviasi data yang rendah dan distribusi nilai yang merata.

Sosialisai Perpajakan (X1) memiliki nilai mean 16.9300, standard deviasi 1,80490 dan nilai minimum 12.00 dari 100 sampel. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata Sosialisasi Perpajakan lebih tinggi dari nilai standard, menghasilkan dalam deviasi data yang rendah. Nilai-nilai tersebut kemudian didistribusikan secara merata.

Diketahui bahwa Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X2) Memiliki nilai rata-rata 24.6900, standard deviasi 3,42803 , nilai minimum 16.00 dan nilai maksimum 32.00 dari 100 sampel . Hal ini menunjukkan bahwa nilai mean lebih besar dari standard deviasi yang menghasilkan nilai spread yang sama dan deviasi yang rendah. Nilai-nilai tersebut kemudian didistribusikan secara merata.

Dari 100 sampel diketahui bahwa Kualitas Pelayanan (X3) memiliki skor rata- rata 21.2900, standar deviasi 2,20328 skor minimum 13.00 dan skor maksimum 25.00. hal ini menunjukkan bahwa nilai mean lebih besar dari standard

nilai deviasi, yang menghasilkan nilai spread yang sama dan data deviasi yang rendah. Nilai-nilai tersebut kemudian didistribusikan secara merata.

4.4.1 Tabulasi Kuesioner

Tujuan analisis ini adalah untuk menguji data berdasarkan kecenderungan tanggapan responden terhadap masing-masing variabel. Berdasarkan hasil penelitian, ada 100 responden yang tanggapannya diperiksa. Skala likert dengan poin 1 sampai dengan 5 digunakan untuk analisis penelitian ini.

Kategori tersebut menunjukkan bahwa dengan nilai tertinggi adalah 5 dan bobot dengan nilai terendah adalah 1 mengetahui rentangnya, selisih bobotnya $5-1 = 4$, sehingga rata-rata jawaban setiap responden diberikan selang waktu 5 untuk nilai. berikut ini adalah rumus yang digunakan:

$$p = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas Interval}}$$

Keterangan:

Rentang = Nilai tertinggi- nilai terendah

Banyak kelas interval = 5

Maka range untuk nilai hasil penelitian ini adalah:

$$p = \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0,8$$

Berdasarkan hasil diatas dapat dikelompokkan hasil dari responden sesuai batasan-batasan penelitian sebagai berikut:

Batasan	Keterangan
1-1,79	Sangat Tidak Setuju
1,8-2,59	Tidak Setuju
2,6-3,39	Ragu –ragu
3,4-4,19	Setuju
4,2-5	Sangat Setuju

1. Sosialisasi Perpajakan

Variabel Sosialisasi Perpajakan (X1) Diukur melalui kuesioner menggunakan skala likert dengan jumlah pertanyaan 4 pertanyaan. Hasil jawaban dapat dilihat

Tabel 4.7
Variable Sosialisasi Perpajakan

No	Pertanyaan	N = 100 Responden					Skor Nilai	Rata-rata	Ket
		SS (5)	S (4)	R (3)	TS (3)	STS (1)			
1	Saya mendapatkan pengetahuan dan pemahaman pajak yang memadai	25	57	16	2	0	405	4,05	Baik

2	Sosialisasi dilakukan secara teratur dan terus memberikan informasi yang terbaru sehingga saya dapat meminimalisir kesalahan saat menjalankan kewajiban perpajakan jika terjadi perubahan peraturan atau tata cara perpajakan	15	54	24	6	1	376	3,76	Baik
3	Saya dapat memahami informasi yang diberikan	16	46	27	10	1	366	3,66	Baik
4	Sosialisasi memudahkan saya sebagai wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan	10	43	29	16	2	343	3,43	Baik
	Total						1490	1,490	Baik

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan hasil tabel tabulasi variabel Sosialisasi Perpajakan (X1) diatas terlihat bahwa rata-rata terbesar yaitu pada pertanyaan nomor 1 dan 2 sebesar 4,05 dan 3,76. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju. Sedangkan jumlah rata-rata terkecil terdapat pada pertanyaan no 4 sebesar 3,43. Kesimpulan dari nilai rata-rata keseluruhan variabel Sosialisasi Perpajakan sebesar 1,490 responden menjawab setuju, maka Sosialisasi Perpajakan yang berlaku saat ini dinilai cukup baik.

2. Pengetahuan Peraturan Perpajakan

Variabel Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X2) diukur melalui kuesioner menggunakan skala likert dengan jumlah pertanyaan 7 butir. Hasil jawaban dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.8
Variablel Pengetahuan Peraturan Perpajakan

No	Pertanyaan	N = 100 Responden					Skor Nilai	Rata- rata	Ket
		SS (5)	S (4)	R (3)	TS (3)	STS (1)			
1	Saya mengetahui fungsi pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan daerah	5	63	28	3	1	368	3,68	Baik
2	Saya sulit memahami prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor	18	53	24	5	0	384	3,84	Baik
3	Wajib pajak yang terlambat dapat diberikan sanksi administrasi	25	47	26	2	0	395	3,95	Baik
4	Saya dapat membayarkan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Banyuasin	11	60	23	6	0	376	3,76	Baik
5	Saya mengetahui fungsi	22	48	20	9	1	381	3,81	Baik

	pajak untuk membiayai kesejahteraan masyarakat								
6	Wajib pajak yang terlambat membayar dikenakan denda pajak kendaraan berotor	30	57	13	17	0	451	4,51	Sangat Baik
7	Saya memahami prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor	18	58	17	7	0	387	3,87	Baik
	Total						2742	2,742	Baik

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan hasil tabel tabulasi variabel Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X2) dapat terlihat bahwa rata-rata terbesar yaitu pada nomor 6 dan 3 sebesar 4,51 dan 3,95. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju. Sedangkan jumlah rata-rata terkecil terdapat pada pertanyaan nomor 3,68. Kesimpulan dari nilai rata-rata keseluruhan variabel Pengetahuan Peraturan Perpajakan sebesar 2,742 responden.

3. Kualitas Pelayanan

Variabel Kualitas Pelayanan (X3) diukur melalui kuesioner menggunakan skala likert dengan jumlah pertanyaan 5 butir. Hasil jawaban dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.9

Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	N = 100 Responden					Skor Nilai	Rata- rata	Ket
		SS (5)	S (4)	R (3)	TS (3)	STS (1)			
1	Saya mendapatkan pelayanan yang akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan yang tercemin dari ketepatan waktu dan pelayanan yang sama.	16	52	25	7	0	377	3,77	Baik
2	Saya mendapatkan pelayanan yang fleksibel dan sangat mudah mendapatkan informasi yang ingin saya ketahui	14	59	23	2	2	381	3,81	Baik
3	Pelayanan diberikan kepada saya sangat baik dilihat dari petugas yang sopan dan dapat dipercaya	17	56	26	1	0	389	3,89	Baik
4	Kemudahan saya dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik	18	48	23	9	2	371	3,71	Baik
5	Terdapat kota saran untuk memudahkan saya memberikan penilaian	20	53	22	5	0	388	3,88	Baik

	terkait kualitas pelayanan perpajakan								
	Total						1906	1,906	Baik

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan hasil tabel tabulasi variabel Kualitas Pelayanan diatas terlihat bahwa rata-rata terbesar yaitu pada nomor 3 dan 5 sebesar 3,88. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju. Sedangkan jumlah rata-rata terkecil terdapat pada item pertanyaan nomor 4 sebesar 3,71. Kesimpulan dari nilai rata-rata keseluruhan variabel Kualitas Pelayanan sebesar 1,906 responden menjawab

4. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan

Variabel kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan (Y) diukur melalui kuesioner menggunakan skala likert dengan jumlah pertanyaan 6 butir. Hasil jawaban dapat dilihat pada tabel dibawah

Tabel 4.10

Variable Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan

No	Pertanyaan	N = 100 Responden					Skor Nilai	Rata-rata	Ket
		SS (5)	S (4)	R (3)	TS (3)	STS (1)			

1	Saya selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor	14	53	24	8	1	371	3,71	Baik
2	Saya tidak mempunyai tunggakan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor	11	50	28	11	0	361	3,61	Baik
3	Saya selalu membayar pajak tepat pada waktunya	15	44	31	10	0	364	3,64	Baik
4	Saya selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	17	55	22	5	1	382	3,82	Baik
5	Saya selalu mengingat jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor	15	40	26	18	1	350	3,50	Baik
6	Saya sering lupa tanggal jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor	29	48	14	7	2	395	3,95	Baik
	Total						2220	2,220	Baik

Sumber : Data yang diolah (2023)

Berdasarkan hasil tabel tabulasi variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan (Y) diatas terlihat bahwa rata-rata terbesar yaitu pada pernyataan nomor 4 dan 6 sebesar 3,82 dan 3,95. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju. Sedangkan

jumlah rata-rata terkecil terdapat pada item pertanyaan nomor 5 sebesar 3,50 .
kesimpulan dari nilai rata-rata keseluruhan variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan sebesar 2,220 responden menjawab setuju terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan.

4.5 Uji Kualitas Data

4.5.1 Uji Validitas

Validitas suatu angket dinilai dengan cara uji validitas. Sunyoto(2011) mengatakan bahwa suatu angket dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan yang dikandung dapat menjelaskan sesuatu yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur kevalidan data penelitian. Menurut Ghazali (2019) suatu kuesioner yang dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Kelayakan item-item pada daftar pertanyaan untuk menjelaskan suatu variabel dapat di uji menggunakan uji validitas. Tujuan dari uji validitas ini adalah untuk mengetahui benar tidaknya setiap item jawaban. Kuesioner yang valid berisi pertanyaan-pertanyaan yang dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengevaluasi tujuan penelitian. Dalam studi ini, keseriusan responden dalam menjawab pertanyaan sangat penting. Analisis item digunakan untuk mengevaluasi validitas penelitian, dan tujuannya adalah untuk menemukan korelasi antar skor setiap item dan skor total item.

Kolom koreksi item-total korelasi merupakan salah satu yang perlu diperhatikan dalam pengujian validitas. Nilai korelasi (R hitung) harus lebih besar

atau sama dengan 0,195 agar nilai kolom dianggap valid (R tabel untuk N=100 dengan signifikansi uji dua arah 0,05). Butir-butir pada kolom tersebut valid jika nilai koreksi butirnya dengan total lebih besar atau sama dengan 0,195. Angka pada baris *Pearson Correlation* (R hitung) semua pertanyaan variabel berada diatas 0,195, hal ini terlihat dari hasil perhitungan uji validitas (hasil SPSS untuk uji validitas ada pada lampiran). Oleh karena itu validitas kuesioner pertanyaan memungkinkan penggunaannya sebagai alat untuk pengumpulan data. Selanjutnya

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	Pearson correlation (R hitung)	R-Tabel	Keterangan
Sosialisasi perpajakan (X1)	X1.P1	0,710	0,195	Valid
	X1.P2	0,704		Valid
	X1.P3	0,714		Valid
	X1.P4	0,554		Valid
Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X2)	X2.P1	0,607		Valid
	X2.P2	0,508		Valid
	X2.P3	0,401		Valid
	X2.P4	0,560		Valid
	X2.P5	0,338		Valid
	X2.P6	0,526		Valid

	X2.P7	0,349	0,195	Valid
Kualitas Pelayanan (X3)	X3.P1	0,822	0,195	Valid
	X3.P2	0,773		Valid
	X3.P3	0,839		Valid
	X3.P4	0,846		Valid
	X3.P5	0,571		Valid
Kepatuhan Wajib pajak kendaraan bermotor(Y)	Y.P1	0,698	0,195	Valid
	Y.P2	0,656		Valid
	Y.P3	0,728		Valid
	Y.P4	0,554		Valid
	Y.P5	0,658		Valid
	Y.P6	0,544		Valid

Sumber : *Data Output SPSS (2023)*

Berdasarkan uji validitas pada tabel 4.10 di atas maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid, hal ini dapat dilihat dari masing-masing nilai item pertanyaan

4.5.2 Uji Reliabilitas

Soal valid digunakan dalam uji reliabilitas. Metode *Alpha Cronbach* yang merupakan metode untuk menguji konsistensi antar item pada skala sikap dengan kemungkinan jawaban berbeda, digunakan untuk uji reliabilitas. Tingkat signifikansi 5% dan kriteria berikut digunakan untuk membuat keputusan:

- a. Jika koefisien *Alpha Cronbach* positif > 0,7 maka faktor tersebut reliable.
- b. Jika koefisien *Alpha Cronbach* positif 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan butir-butir pertanyaan yang diuji dinyatakan memenuhi uji reliabilitas.

Masing-masing variabel dalam uji reliabilitas dengan pengolahan SPSS dan *Cronbach's alpha* memiliki nilai yang lebih besar dari 0,70 menunjukkan bahwa semua butir soal yang diuji lolos uji reliabilitas.

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Item	keterangan
Sosialisasi perpajakan	0,826	4	Reliabel
Pengetahuan peraturan perpajakan	0,771	7	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,849	5	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan	0,886	6	Reliabel

Sumber: data diolah Output SPSS (2023)

Dengan *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,70 dapat ditarik kesimpulan tabel 4.11 di atas bahwa pernyataan kuesioner untuk semua variabel reliable. Selain itu, ini menunjukkan bahwa setiap komponen pernyataan akan mampu memperoleh data yang konsisten dan akurat. Akibatnya, jika pertanyaan tersebut

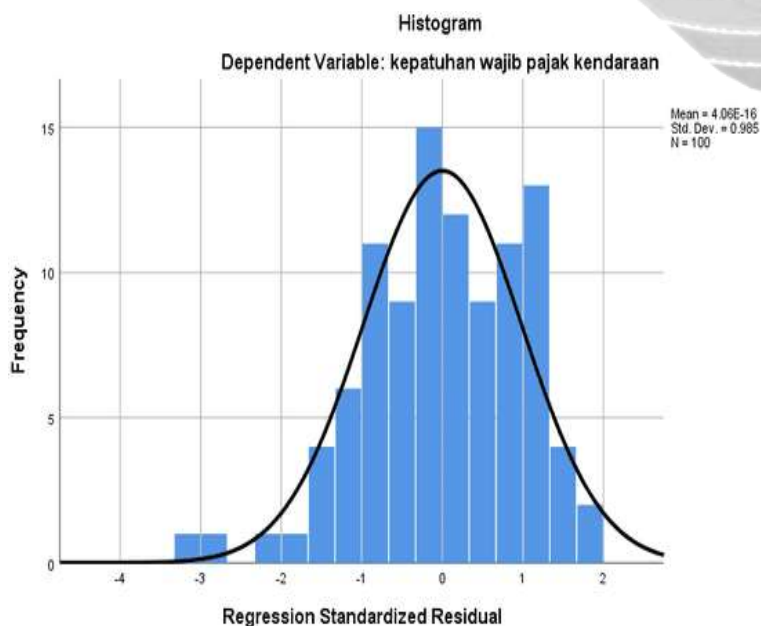
diajukan kembali untuk penelitian tambahan, akan diperoleh respon yang kira-kira setara dengan respon sebelumnya.

4.6 Uji Asumsi Klasik

4.6.1 Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas atau uji normalitas adalah untuk memastikan apakah data variabel yang kita miliki sebanding dengan populasi yang berdistribusi normal. Hasil uji statistik akan lebih rendah jika variabel tidak terdistribusi normal. Uji Kolmogorov Smirnov One Sample Statistical digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak dengan syarat jika nilai signifikan lebih besar dari 5% atau 0,05 maka data berdistribusi normal. Plot peluang normal dan rumus histogram digunakan untuk uji normalitas dalam

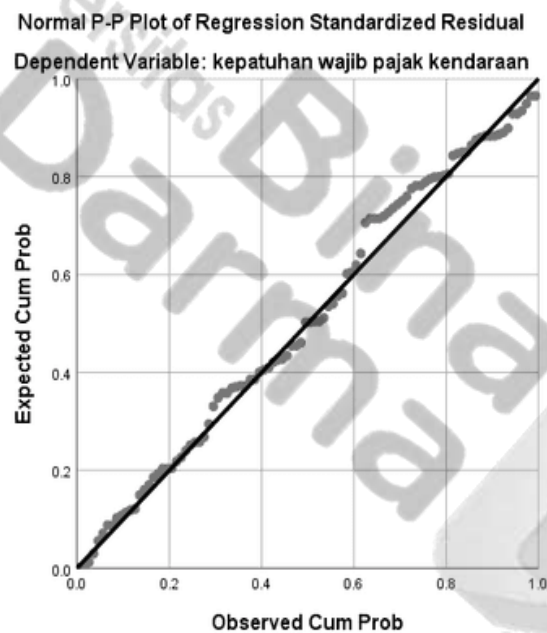
Gambar 4.1



Sumber: Data diolah Output SPSS (2023)

Berdasarkan uji normalitas pada gambar 4.1 di atas maka dapat disimpulkan bahwa distribusi membentuk gunung, hanya sedikit data yang tidak terbentuk dari hal ini dapat disimpulkan bahwa data yang berdistribusi normal. Kemudian uji normalitas juga dapat dilihat dengan menggunakan P-P Plot.

Gambar 4.2



Sumber : Data diolah Output SPSS (2023)

Sementara itu, grafik plot probabilitas normal pada gambar 4.2 menunjukkan bahwa pola distribusinya juga normal karena gambar plot memanjang baik di sekitar maupun di sepanjang garis diagonal. Berdasarkan kedua grafik tersebut, dimungkinkan untuk menarik kesimpulan bahwa asumsi normalitas memungkinkan untuk digunakannya model regresi dalam penelitian ini.

4.6.2 Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk memastikan variabel independen dalam model regresi linear berganda berkorelasi. Dalam model regresi linier berganda yang baik, korelasi antara variabel independen harus minimal atau tidak ada. Oleh karena itu, jelas bahwa model multikolinearitas regresi linier yang tidak menunjukkan multikolinearitas merupakan model yang baik.

Untuk menguji multikolinearitas, nilai toleransi dan *variance inflation factor* (VIF) diperiksa dalam penelitian ini. Multikolinearitas dapat diidentifikasi atau tidak ada dengan nilai ini. *Variance inflation factor* harus kurang dari 10 dan nilai toleransi harus antara 0,0 dan 1. tabel berikut menampilkan hasil uji

Tabel 4.12

Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolarence	Variance inflation factor (VIF)	Keterangan
Sosialisasi Perpajakan	0,659	1.518	Tidak terjadi multikolinearitas
Pengetahuan Peraturan Perpajakan	0,729	1.373	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Pelayanan	0,844	1.185	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data diolah Output SPSS (2023)

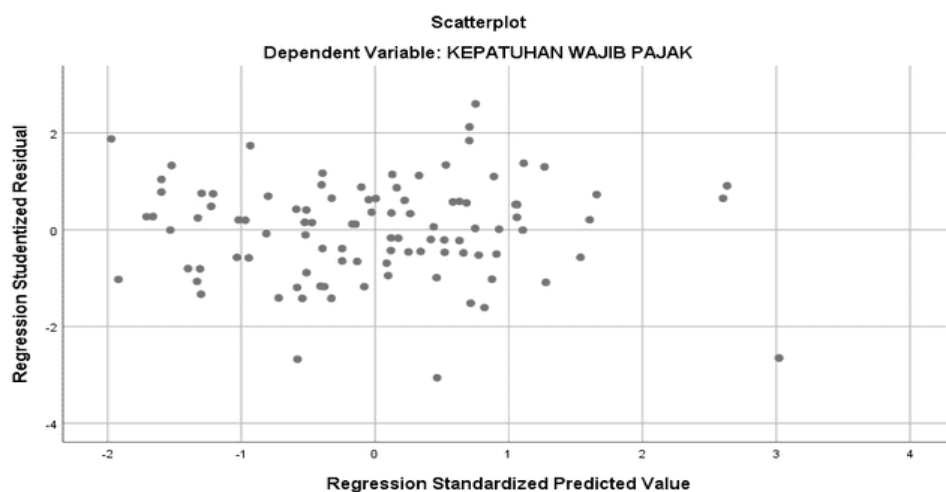
Berdasarkan Tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai-nilai toleransi untuk semua variabel independen berkisar antara 0,0 hingga 1 . begitu pula dengan semua nilai *varianceinflat ion factor*(VF) masih di bawa h 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hal tersebut tidak terjadi multikolinear itas sehingga dalam penelitian ini.

4.6.3 Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas digunakan untuk menentukan apakah kesalahan data kita memiliki varians (keanekaragaman) yang sama atau tidak. Agar heteroskedasitas terjadi, varians kesalahan atau keragaman kesalahan harus berbeda antar pengamatan.

Selain itu, untuk menguji terlepas dari apakah ada heteroskedastisitas, sangat baik dapat ditemukan di plot grafik antaranilai yang diantisipasi dari variabel dependen (ZPRED) dan sisa (SRESID) di bawah ini:

Gambar 4.3



Sumber: Data diolah mOutput SPSS (2023)

Menggunakan pola grafik yang tidak menunjukkan heteroskedastisitas karena pola difus atau residual scatter diagram tidak membentuk pola tertentu dan berdasarkan gambar *grafik scatter plot*. sebaliknya, pola heteroskedastisitas merupakan pola horizontal yang dapat digambarkan secara lurus. Garis atau jika diagram membentuk pola tertentu. Dengan demikian, regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak menunjukkan heteroskedastisitas.

4.7 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan hubungan antar variabel terikat dengan variabel bebas. Untuk mengetahui kenaikan atau penurunan nilai dari suatu variabel dapat menggunakan analisis regresi linear berganda. Metode analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini untuk menguji pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan. Persamaan berikut dapat digunakan untuk menggambarkan regresi linear berganda (Ghozali, 2016).

Tabel 4.13

Uji Regresi Berganda

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-9.516	6.019		1.581	.117
	Sosialisasi Perpajakan	-.618	.048	.288	-.222	.036
	pengetahuan Peraturan perpajakan	1.468	.087	.273	3.090	.013
	kualitas pelayanan	1.647	.128	.414	5.041	.060

a. Dependent variable : kepatuhan wajib pajak kendaraan

b. Sumber: *data diolah Output SPSS(2023)*

Berdasarkan tabel 4.13 diperoleh nilai koefisien untuk variabel sosialisasi perpajakan sebesar -0,618, pengetahuan peraturan perpajakan sebesar 1,268 dan kualitas pelayanan sebesar 1,647. Dari perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS statistik 25 maka didapatkan sebagai berikut:

$$Y = 9.516 + .618 + 1.468 + 1.647 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Konstanta memiliki nilai -9.516 dapat diartikan bahwa konstanta naik satu (1) maka nilai konstanta akan mengalami penurunan sebesar -9.516 dengan syarat variabel lainnya tetap.

Variabel Sosialisasi Perpajakan memiliki nilai -0.618 dapat diartikan bahwa sosialisasi perpajakan akan mengalami penurunan sebesar -0,618 dengan syarat variabel lainnya tetap. Pengaruh yang ditimbulkan adalah berpengaruh tetapi tidak signifikan berarti bahwa semakin besar sosialisasi perpajakan maka akan mencerminkan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Variabel Pengetahuan Peraturan perpajakan memiliki nilai 1.468 dapat diartikan bahwa nilai pengetahuan peraturan perpajakan naik satu (1) maka kepatuhan wajib pajak kendaraan mengalami kenaikan sebesar 1.468 dengan syarat variabel lainnya tetap. Pengaruh yang ditimbulkan adalah positif yang berarti bahwa semakin besar pengetahuan peraturan perpajakan maka akan mencerminkan maksimalnya kepatuhan wajib pajak kendaraan .

Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai 1.647 dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan naik satu (1) maka kepatuhan wajib pajak kendaraan akan mengalami kenaikan sebesar 1.647 dengan syarat variabel lainnya tetap. Pengaruh yang timbul adalah positif yang artinya bahwa semakin besar kualitas pelayanan maka akan mencerminkan maksimalnya kepatuhan wajib pajak kendaraan.

4.8 Uji Hipotesis

4.8.1 Uji Koefisien Determinasi R²

Menurut Bahri (2018), koefisien determinan (R²) bertujuan untuk mengetahui proporsi pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen atau kapasitas model untuk menjelaskan variasi variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1, hasil koefisien determinasi (R²) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14
Uji Determinasi R²

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.673 ^a	.453	.436	2.15098

a. Predictors: (constant), kualitas pelayanan, pengetahuan peraturan perpajakan, dan sosialisasi perpajakan

b. Dependent variable: kepatuhan wajib pajak kendaraan

Sumber : Data diolah Output SPSS (2023)

Keofisien determinasi ditunjukkan pada tabel 4.14 yang menampilkan tampilan output dari model ringkasan SPSS. Nilai R² (R square) menunjukkan

bahwa 0,453 yang berarti bahwa model regresi dapat menjelaskan 45,3% variasi dependen kepatuhan wajib pajak kendaraan.

4.8.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistic F)

Uji F, juga dikenal sebagai pengujian simultan, digunakan untuk melihat apakah variabel dependen, kepatuhan wajib pajak, secara signifikan dipengaruhi oleh semua variabel independen dalam model regresi. Tabel tersebut menampilkan hasil uji F.

Tabel 4.15

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	367.396	3	122.465	26.469	.000 ^b
	Residual	444.164	96	4.627		
	Total	811.560	99			

a. Dependent variable: kepatuhan wajib pajak kendaraan

b. Predictors: (constant), kualitas pelayanan, pengetahuan peraturan perpajakan, dan sosialisasi perpajakan

Sumber : Data diolah Output SPSS (2023)

Hasil ANOVA atau uji F ditunjukkan pada tabel 4.15 dan F hitung adalah 26.469 dengan tingkat signifikan 0,000. Terlihat bahwa nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh Variabel Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan. Seperti pada yang ditunjukkan oleh hasil uji F (regresi simultan) dalam penelitian ini.

4.8.3 Uji Signifikasi (Uji t)

uji statistik t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas (independen) secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013). Hasil dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.16

Hasil Uji t

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.516	6.019		1.581	.117
	Sosialisasi Perpajakan	-.618	.048	.288	-.222	.360
	pengetahuan Peraturan perpajakan	1.468	.087	.273	3.090	.013
	kualitas pelayanan	1.647	.128	.414	5.041	.060

c. Dependent variable : kepatuhan wajib pajak kendaraan

Sumber : Data Diolah Output SPSS (2023)

Uji statistik t digunakan untuk melihat seberapa besarnya masing-masing variabel penjelas independen membantu menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Setiap variabel bebas tunggal diberi p-value (nilai probabilitas) dengan taraf signifikansinya 1% (0,01), 5% (0,05), dan 10% (0,1) untuk menentukan signifikansinya. Koefisien regresi dikatakan signifikan jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,01, 0,05 atau 0,10. Berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil dari hasil pengujian hipotesis parsial yang disajikan pada tabel 4.16 di atas:

1. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan

Variabel Sosialisasi Perpajakan memiliki nilai signifikansi $0,360 < 0,05$ (tidak signifikan) dan nilai t-tabel $-0,222$ dari nilai koefisien $-0,618$ (negatif), menurut penguji. Akibatnya hipotesis I diterima, hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak yang diterima dipengaruhi karena meningkat tetapi tidak signifikan variabel Sosialisasi Perpajakan.

2. Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan wajib pajak kendaraan

Hipotesis 2 diterima karena variabel pengetahuan peraturan perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,013 < 0,05$ (signifikan) dan nilai t-tabel sebesar $3,090$ dari nilai koefisien sebesar $1,468$ (positif). Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak yang diterima meningkat secara signifikan oleh pengetahuan peraturan perpajakan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan

Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi $0,060 < 0,05$ dan nilai t-tabel sebesar $5,041$ berdasarkan nilai koefisien sebesar $1,647$ (positif). Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan yang diterima meningkat secara signifikan oleh kualitas pelayanan.

Pembahasan

Penelitian ini melihat bagaimana Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan yang melakukan kewajiban membayar pajak (Kantor Pelayanan

Samsat Banyuasin). Temuan dari pengujian berbasis SPSS akan dibahas dalam paragraph berikut.

4.8.4 Sosialisasi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan yang ditunjukkan pada tabel 4.13 memiliki nilai signifikansi sebesar 0,360 yang lebih besar dari *alpha* 0,05 (tidak signifikan) dan nilai koefisien regresi sebesar -0,618(negatif). Nilai ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan tetapi tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak sosialisasi perpajakan dilakukan maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Analisis statistik independent *sample t-test* yang dilakukan dengan SPSS menunjukkan ada pengaruh tetapi tidak signifikan variabel Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan wajib pajak kendaraan, hasil hipotesis pertama adalah sosialisasi perpajakan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan yang melakukan kewajiban membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Samsat Banyuasin.

Berdasarkan tabel 4.7 persepsi responden terhadap Sosialisasi Perpajakan yang menguntungkan bagi kepatuhan wajib pajak kendaraan yang melakukan kewajiban membayar pajak. Hal ini ditunjukkan dengan fakta bahwa skor jawaban 4 yang rata-rata 3,43% pada pertanyaan X1.P4 berisi mayoritas responden. Wajib

pajak menerima dan mendapatkan sosialisasi perpajakan yang diadakan oleh fiskus hal ini yang membuat responden mengetahui berita terbaru tentang perpajakan khususnya pajak kendaraan bermotor.

Syahfitri (2020) menunjukkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan Juliantari (2020) menyimpulkan hal yang berbeda pada penelitiannya tentang sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Temuan ini sejalan dengan Juliantari (2020) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4.8.5 Pengetahuan Peraturan Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan

Nilai signifikan variabel Pengetahuan Peraturan Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan sebesar 0,013 lebih rendah dari α 0,05 (signifikan) dan koefisien regresi sebesar 1,468 (positif) berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, seperti terlihat pada tabel 4.13 menunjukkan bahwa Pengetahuan Peraturan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan.

Analisis statistik independent sample t-test yang dilakukan menggunakan SPSS memperlihatkan bahwa masih ada imbas positif signifikan antara variabel Pengetahuan Peraturan Perpajakan terhadap kepatuhan harus pajak. Hipotesis

kedua adalah Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan kewajiban membayar pajak di Kantor Pelayanan Samsat Banyuasin tahun 2023. Hal ini juga dapat dilihat dari hasil statistik.

Berdasarkan tabel 4.8 persepsi responden terhadap Pengetahuan Peraturan Perpajakan sebagian besar terdapat pada skor jawaban 3 dengan rata-rata 3,95% pada butir pertanyaan X₂.P3 menunjukkan bahwa hal tersebut juga bermanfaat bagi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan kewajiban membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak kendaraan akan sangat mempengaruhi penerimaan pajak, karena pada dasarnya jika kepatuhan para wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga dapat meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan Rumiya (2017). Pengetahuan Peraturan Perpajakan dapat membantu wajib pajak lebih mengetahui arti pajak dan kewajibannya sebagai warga negara, sehingga pembayaran pajak lebih mudah dan lebih cepat.

Rachmawati (2019) menyatakan bahwa adanya pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak. Temuan penelitian ini sejalan.

4.8.6 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan

Hasil uji regresi linear berganda, tabel 4.13 menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan memiliki nilai

signifikansi sebesar 0,060 lebih rendah dari alpha 0,05 (signifikan) dan memiliki koefisien regresi positif sebesar 1,647. Nilai ini, kepatuhan wajib pajak kendaraan berpengaruh signifikan oleh Kualitas Pelayanan.

Kualitas Pelayanan (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan yang melakukan kewajiban membayar pajak di Kantor Pelayanan Samsat Banyuasin tahun 2023 merupakan hasil hipotesis ketiga. Analisis statistik independent sample t-test yang dilakukan dengan SPSS menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan meningkat secara signifikan oleh variabel Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan tabel 4.9 persepsi Kualitas Pelayanan responden terhadap kepatuhan wajib pajak sebagian besar terdapat pada skor jawaban 3 dengan rata-rata 3,89% pada pertanyaan $X_3.P3$. ini menunjukkan persepsi responden tentang kualitas pelayanan juga positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan kewajiban membayar pajak.

Gustiani (2018) menyatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor . dan penelitian Gregoriani (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Temuan penelitian ini sejalan dengan kedua penelitian tersebut.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana fungsi Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan . wajib pajak kendaraan bermotor ini bergerak di bidang pajak retribusi dimana wajib pajak harus membayar kewajiban atas harta nya di Kantor Pelayanan Pajak Samsat Banyuasin tahun 2023 menjadi subjek penelitian ini. Ini kesimpulan yang dapat diambil dari analisis data dan temuan penelitian ini:

1. Sosialisasi Perpajakan dalam beberapa kasus, ada dampak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan yang melakukan pembayaran pajak. Hal ini dibuktikan oleh uji yang diperoleh dengan sistem Sosialisasi Perpajakan. Hal ini merupakan nilai signifikansi sebesar $0,360 > 0,05$ (tidak signifikan) dengan nilai t tabel sebesar $-0,222$.
2. Pengetahuan Peraturan Perpajakan dalam beberapa kasus, hal ini dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan yang melakukan kewajiban membayar pajak. Hal ini telah dibuktikan pada pengujian Pengetahuan Peraturan Perpajakan yang menunjukkan skor signifikan $0,013 < 0,05$ (signifikan) dengan nilai t tabel sebesar $3,090$.
3. Kualitas Pelayanan dalam beberapa kasus, memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang

melakukan kewajiban membayar pajak. Hal ini dibuktikan pada pengujian Kualitas Pelayanan yang menunjukkan skor signifikansi $0,060 < 0,05$ (signifikan) dengan nilai t tabel 5,041.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat dibuat berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Pada pihak DISPENDA, kedepannya perlu banyak melakukan sosialisasi perpajakan mengenai peraturan pajak kendaraan bermotor tata cara pembayaran yang telah lebih canggih dan lebih banyak melakukan sosialisasi tentang pajak retribusi ke instansi atau sekolah karena kendaraan bermotor juga banyak dipakai oleh anak sekolah. supaya tidak banyak terjadi kecelakaan di jalan. Hal ini harus aparat maupun dinas tertentu yang telah di tugaskan untuk melakukan sosialisasi perpajakan.
2. Diharapkan Kantor Pelayanan Pajak Samsat Banyuwasin melakukan sosialisasi melalui seminar tentang pentingnya menumbuhkan kepatuhan pajak. Sehingga pengetahuan Peraturan Perpajakan lebih bisa di pahami oleh wajib pajak , karena hal nya manfaat dan peran pajak dalam pembangunan nasional memang sangat penting dari pajak kota maupun daerah kabupaten. Karena dengan sosialisasi perpajakan memudahkan wajib pajak mengetahui undang-undang perpajakan serta meningkatkan kesadaran wajib pajak.

3. Kualitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Samsat Banyuasin meningkatkan kualitas dalam pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan melayani dengan ramah dan selalu memberikan saran maupun masukan yang baik tentang perpajakan kepada wajib pajak
4. Bagi para penelitian selanjutnya, kiranya dapat meneliti variabel lainnya akan mempengaruhi tingkat kesadaran wajib pajak kendaraan dan penjelasan tentang mekanisme melakukan Sosialisasi Perpajakan. Diantaranya fungsi pelayanan, adanya sanksi denda, undang-undang perpajakan serta variabel berbeda yang mampu mempengaruhi tingkat

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, Hairul, and Diah Intan Syahfitri. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa." *Journal of Accounting, Finance, and Auditing* 2.02 (2020): 108-118.
- Masur, Gregoriana Chinantia, and Yulastuti Rahayu. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor." *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)* 9.3 (2020).
- Widajantie, Tituk Diah, and Saiful Anwar. "Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan)." *Behavioral Accounting Journal* 3.2 (2020): 129-143.
- Wardani, D.K., dan Rumiyatun. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul). *Jurnal Akuntansi, Vol. 5 No. 1*.
- Damayanti, Wa Ode Rahmi, Nurmawati, Sitti & Awaluddin, Ishak. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap*

Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Studi Pada Kantor Samsat Kendari(2)2(Online)<http://ojs.uho.ac.id>.

Rizky Pratama, and Widyanti Yeni. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sumatera Selatan*. Diss. Universitas Bina Darma, 2019.

Pebrina, Rizky, and Amir Hidayatulloh. "Pengaruh penerapan e-spt, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 17.1 (2020): 1-8.

Safitri, Devi dan Sem Paulus Silalahi. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi*. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 20(2), 2020, 145-153. ISSN: 1412-629X.

Sanusi, Anwar (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: Salemba Empat

Sari, Herin Arlinda Yonita, Makaryanawati, and Ferby Mutia Edwy (2020). "Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Realisasi Penerimaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening." *Owner (Riset dan Jurnal Akuntansi)* 4(2): 603.

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

Ghozali, Imam (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*

25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.

Yulianti, Lita Nova. "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pemahaman Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada masa Pandemi Covid-19." *MANAJEMEN* 2.1 (2022): 46-53.



LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing



KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
NOMOR : 072/SK/FEB-AK/Univ-BD/VII/2022
TENTANG
PEMBIMBING PENELITIAN MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS BINA DARMA

Menimbang :

- Bahwa mahasiswa semester akhir diharuskan melaksanakan penelitian dan menyusun skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Strata I (S-1) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bina Darma;
- Bahwa untuk kelancaran dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi dimaksud, dipandang perlu untuk menunjuk dan menugaskan Pembimbing Skripsi bagi setiap mahasiswa;
- Bahwa untuk memenuhi butir-butir di atas perlu diterbitkan Surat Keputusan sebagai landasan hukumnya.

Mengingat :

- Undang-undang Nomor 20 tahun 2003;
- Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 1999;
- Akte Pendirian Yayasan Nomor 95 tanggal 28 Desember 1993;
- Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor : 112/D/O/2002;
- Statuta Universitas Bina Darma;
- Surat Keputusan Rektor Universitas Bina Darma Nomor : 165/SK/UNIV-BD/XI/2008 tanggal 03 Nopember 2008.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

PERTAMA :

Menunjuk dan menugaskan saudara-saudara

- Yeni Widyanti, S.E., M.Ak.
-

berturut-turut sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping dalam menyusun Skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Melsi Aziz
Nim : 181520062
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Judul Penelitian : Pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di daerah banyuwangi

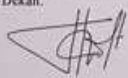
KEDUA :

keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan sampai dengan yang bersangkutan menyelesaikan skripsi dan tugas akhir;

KETIGA :

keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Palembang
pada tanggal 21 Juli 2022
Dekan.



Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.

Tembusan disampaikan kepada Yth.

- Pembimbing Utama dan Pendamping;
- Ketua Program Studi;
- Mahasiswa yang bersangkutan.

Jl. Jend. A. Yani No. 3 Palembang 30264 Indonesia Telp. (62-711) 515582
Website : www.binadarma.ac.id e-mail : universitas@binadarma.ac.id



Lampiran 2 Surat Balasan Perusahaan



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UPTB PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
WILAYAH BANYUASIN I
Jl. Sekojo, Ds. Mulia Agung No.02 Komplek Perkantoran Pemkab Banyuasin
Telp./ Faximili (0711) 7690030- Pangkalan Balai Kode Pos.30753

Pangkalan Balai, 4 Januari 2023

Nomor : 045.2 / 020 / Penda 26.10
Sifat : -
Lamp : -
Hal : Persetujuan Melakukan Kuesioner ke
Wajib Pajak di lingkungan UPTB PPD
Wilayah Banyuasin I

Yth. Kepada
Dekan Universitas Bina Darma
di - Palembang

Menindaklanjuti Surat Dekan Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Nomor : 0030/S.Pen/FSH/UBD/I/2023 tanggal 06 Desember 2022 hal. Izin Pengambilan Data untuk Karya Akhir

Maka dengan ini kami sampaikan bahwa kami menyetujui permohonan untuk pengambilan data/ Kuesioner, dengan data mahasiswa

No.	Program Studi	NIM	Nama Mahasiswa
1.	Akuntansi	181520062	Melsi Aziz

Pelaksanaan Kegiatan Kerja selama 20 (Dua Puluh) bulan terhitung mulai pada tanggal 07 Desember 2022 sampai dengan 03 Januari 2023, namun harus memenuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Banyuasin I (Samsat Banyuasin I)

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan
Pengelolaan Pendapatan Daerah
Wilayah Banyuasin I



Agus Firmansyah, S.E.M.Si
Pembina / IV.a
NIP. 198108292005011004

Lampiran 3 Lembar Konsultasi Proposal Skripsi



PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG

Website : www.binadarma.ac.id e-mail: bidar@binadarma.ac.id

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : MELSI AZIZ
Nim : 181520062
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Semester : 8 (Delapan)
Judul : Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Banyuasin III
Pembimbing : Yeni Widyanti, S.E., M., Ak.

No	Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	18 Nov 2021	Pengajuan judul	
2.	13 April 2022	Acc judul	
3	23 Jun '22	Revisi proposal - Latar belakang - Metodologi	
4	25/6 '22	Revisi proposal. - Latar belakang - Landasan teor. - format penulisan - Metodologi penelitian.	

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : MELSI AZIZ
Nim : 181520062
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Semester : 8 (Delapan)
Judul : Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Banuasin III
Pembimbing : Yeni Widyanti, S.E., M., Ak

No	Tanggal	Keterangan	Paraf
5	4/7/22	Revisi proposal - format penulisan - metodologi	M D M M f
6	7/7/22	Acc proposal acc ulang proposal	

Lampiran 4 Lembar Konsultasi Skripsi atau Karya Akhir



PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG
 Website : www.binadarma.ac.id e-mail: bidar@binadarma.ac.id

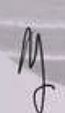
**LEMBAR KONSULTASI
SKRIPSI**

Nama : Melsi Aziz
 Nim : 181520062
 Fakultas : Sosial Humaniora
 Program Studi : Akuntansi
 Judul : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Daerah Banyuasin
 Pembimbing : Yeni Widyanti, S.E.,M., Ak

No	Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	13/02/23	Acc bab 1 Acc bab 2. Acc bab 3	
2.	06/01/23	Revisi bab 4. - Pembahasan harus lebih terarah dan di sesuaikan dengan permasalahan yg terjadi	

LEMBAR KONSULTASI
SKRIPSI

Nama : Melsi Aziz
Nim : 181520062
Fakultas : Sosial Humaniora
Program Studi : Akuntansi
Judul : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Daerah Banyuasin
Pembimbing : Yeni Widyanti, S.E., M., Ak

No	Tanggal	Keterangan	Paraf
3	10/01/23	Revisi bab 1. pembahasan : data harus dibuat analisis. pembahasan harus di debet dan kredit	
4	13/01/23	Revisi bab 1. - Pembahasan data, Revisi bab 5. - kesimpulan disimpulkan dari data	
5	17/01/23	Acc bab 4 dan 5 Acc jurnal Acc ujian kumpre	

Lampiran 5 Formulir Perbaikan Ujian Proposal

	FORMULIR Berita Acara Ujian Seminar Proposal Penelitian	Nomor Dok : FRM/TA/ 07
		Nomor Revisi : 04
		Tgl. Berlaku : 1 Jan 2019
		Klausur ISO :

FORMULIR PERBAIKAN PROPOSAL PENELITIAN

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Akuntansi
Universitas Bina Darma

Nama : MELSI A212
NIM : 181520062
Program Studi : AKUNTANSI
Judul : Pengaruh Sosialisasi Perpayakan, Pengetahuan, Peraturan Perpayakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan wajib Pajak kendaraan Bermotor Di Daerah Banyuwangi.

Catatan Perbaikan :

1. Latar belakang harus ada tesearch gap & tingkat kepatuhan yg memang masih rendah shg perlu diteliti lagi. Semua penjelasan faktor harus dicantumkan dgn tingkat kepatuhan
2. Penjelasan faktor-faktor di Bab 2 harus diperbanyak. Hipotesis harus ada arah dan menggunakan pertbandingan hasil-hasil penelitian terdahulu
3. Indikator pada tabel penelitian terdahulu harus ada di Bab 2. Perbaiki skala ukurnya.

Tim Penguji:

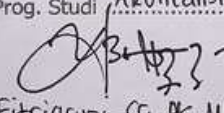
Ketua : Yeni Widayanti Acc 6/12/22

Anggota Penguji : Dr. Muji Gunarto Acc 9/10/22

Anggota Penguji : Verawaty Acc 16/11/22

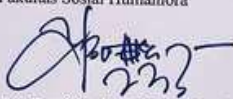
Palembang, 21 Juli 2022

Ketua Prog. Studi Akuntansi


Dr. Fitriani S.E. M.Si. AK.
Dr. DEWI SANTIKO S.E. M.Si. AK.

No. Revisi : 04	Tanggal : 1/01/2019
-----------------	---------------------

Lampiran 6 SK Lulus Ujian Proposal

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA UNIVERSITAS BINA DARMA		
		Nomor Dok. : FRM/WSD/04/05 Tanggal : 1 Oktober 2011
	Nama Lengkap : Melsi Aziz Tempat/Tgl Lahir : Palembang / 02 Maret 2000 NIM/NIRM : 181520062 Judul : Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Perpajakan, sosialisasi Perpajakan, dan Pengetahuan Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Daerah Banyuasin Pembimbing Utama : I. Yeni Widyanti, S.E., M.Ak.	
Telah mengikuti Ujian Seminar Proposal Penelitian Program Studi Akuntansi Strata Satu Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma pada : Hari/Tanggal : Kamis, 21 Juli 2022 Penguji : 1. Yeni Widyanti, S.E., M.Ak. 2. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si. 3. Verawaty, M.Sc, Ak, CA, ACPA		
Dan dinyatakan LAYAK untuk dilanjutkan ke tahap penelitian. Dengan ini mohon kiranya agar dapat menerbitkan SK Pembimbing Penelitian guna melanjutkan penelitian sampai Ujian Komprehensif kepada mahasiswa tersebut. Atas perhatian dan kerjasamanya Kami mengucapkan terima kasih.		
Palembang, 07 Februari 2023 Program Studi Akuntansi Fakultas Sosial Humaniora  Dr. Dewi Sartika, S.E., M.Si. Ak		
Perbaikan Skripsi dilakukan paling lambat 1 minggu Setelah saudara LULUS SEMINAR. NB: Syarat pembuatan SK Pembimbing: 1. Lulus Seminar, dibuktikan dengan Surat keterangan lulus seminar yang telah di ACC penguji dan Kaprogstudi (Asli) 2. Formulir perbaikan seminar yang telah di ACC penguji dan Kaprogstudi (Asli) 3. Surat pengajuan judul dan pembimbing Tugas Akhir yang telah di ACC pembimbing dan Kaprogstudi (Fotocopy) 4. Nota Dinas yang sudah ditandatangani oleh Kaprodi 5. Rekap nilai yang telah di ACC/cek oleh PPM (fotocopy) 6. Kwitansi BPP yang terbaru & Kwitansi Tugas Akhir 7. Foto copy surat balasan dari perusahaan 8. Semua Berkas dimasukkan Map kertas warna kuning 1 buah dan diserahkan di PPM Lantai 1 9. Mahasiswa wajib mempunyai Foto Copy (Arsip) semua berkas persyaratan di atas.		

Lampiran 7 Formulir Perbaikan Komprehensif

	FORMULIR Berita Acara Ujian Komprehensif	Nomor Dok : FRM/TA/04
		Nomor Revisi : 04
		Tgl. Berlaku : 1 Juli 2019
		Klaus ISO : 7.5

FORMULIR PERBAIKAN KOMPREHENSIF

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Sosial Humaniora

Universitas Bina Dharma

Nama : Melsi Aziz

Nim : 181520062

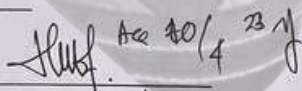
Program Studi : Akuntansi

Judul : Pengaruh Sosialisasi Persepsi, Pengetahuan, Persepsi Persepsi
Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wartu Pakai Kendaraan
Bermotor Di daerah Banyuwangi

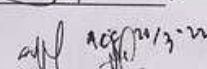
Catatan Perbaikan :

paragraf analisis & skripsi sumber

Tim Penguji:

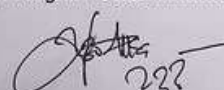
Ketua : Yeni Widyanti, S.E., M.Ak 

Anggota Penguji : Dr. Mulya Gunarto, S.Si., M.Si 

Anggota Penguji : Poppy Indriani, S.E., Ak., M.Si 

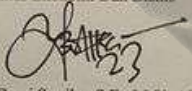
Palembang, 07 Maret 2023

Ketua Program Studi Akuntansi


Dr. Dewi Sartika, S.E., M.Si., Ak

No. Revisi : 04	Tanggal : 01/07/2019
-----------------	----------------------

Lampiran 8 SK Lulus Ujian Komprehensif

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN SARJANA PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS BINA DARMA		
Nomor Dok: FRM/WSD/04/05 Tanggal : 1 Oktober 2011		
Nama	: Melsi Aziz	
NIM/NIRM	: 181520062	
Judul	: Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Perpajakan, sosialisasi Perpajakan, dan Pengetahuan Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Daerah Banyuwangi	
Pembimbing Utama	: I. Yeni Widyanti, S.E., M.Ak.	
Telah mengikuti Ujian Komprehensif Program Studi Akuntansi Strata Satu Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bina Dharma pada :		
Hari/Tanggal	: Senin, 06 Maret 2023	
Dengan ini dinyatakan LULUS dengan 85 (A) dan dapat mengikuti Yudisium dan Wisuda.		
Palembang, 05 April 2023 Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis		
Dr. Dewi Sartika, S.E., M.Si. Ak		
NB: 1. Syarat untuk mendaftar Wisuda 2. Informasi Pendaftaran Wisuda Hubungi Pusat Pelayanan Mahasiswa 3. Wajib ditanda tangani oleh Ka.prog.studi		

Lampiran 9 Formulir ACC Judul

	FORMULIR	Nomor Dok	FRM/TA/04/05
	Permohonan Pengajuan Judul TA/Skripsi	Nomor Revisi	04
		Tgl. Berlaku	1 Februari 2020
		Klasifikasi	7.5

Palembang, 18 november 2021.

Perihal : **Permohonan Judul & Pembimbing
TA/Skripsi**

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina Darma
Di -
Palembang

Dengan hormat,
Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Program Studi Akuntansi
Universitas Bina Darma Palembang.

Nama : Melsi Aziz
Nim : 181520062
Semester : 8 (Delapan)
Program Studi : Akuntansi

Sehubungan dengan akan berakhirnya studi saya, maka dengan ini bermaksud mengajukan permohonan judul dan pembimbing tugas akhir. Adapun judul yang saya ajukan sebagai berikut.

1. Pengaruh Program Pemutihan Pajak kendaraan bermotor kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib Pajak kendaraan bermotor di daerah Banyuwangi III
2. Pengaruh likuiditas dan Ukuran Perusahaan terhadap Agresivitas Pajak Pada Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di BEI
3. Pengaruh sistem Perpajakan kualitas Pelayanan dan terdeteksinya kecurangan Terhadap Penggelapan Pajak (Studi pada kantor Pelayanan Pajak Samsat Banyuwangi)

Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi,

(Dr. Fitasari, SE, Ak. MM)

Hormat saya,

(Melsi Aziz)

Pembimbing Skripsi/Tugas Akhir : Yeni Widianti, SE, M. Ac 13/4 22

Syarat Pengajuan Judul :

Formulir di isi lengkap dengan melampirkan jurnal atau paper

- Fotocopy lembar PA yang sudah diisi oleh Pembimbing Akademik untuk mengajukan Skripsi (Khusus Program Studi Sistem Informasi)
- Formulir Nota Dinas (Khusus Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
- Fotocopy KRS yang tercantum Skripsi
- Berkas dimasukkan dalam Map Plastik Transparan warna (Fak. Ilmu Komputer - Merah), (Fak. Ekonomi dan Bisnis - Kuning), (Fak. Psikologi, dan Fak. Komunikasi - Biru) (Fak. Teknik - Hijau), (Fak. Ilmu Keguruan, Ilmu Pendidikan dan Bahasa - Merah Maroon), (Fak. Yaku - Orange muda).

Lampiran 10 Formulir Penggantian Judul

	FORMULIR	Nomor Dok	: FRM/TA/04/11
	Permohonan	Nomor Revisi	: 01
	Penggantian Judul TA/Skripsi	Tgl. Berlaku	: 01 Februari 2017
		Klasifikasi	: 7.5

Palembang, 6 Desember 2022

Perihal : Permohonan Penggantian Judul & Pembimbing Tugas Akhir/ Skripsi

Kepada Yth
Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Bina Darma
di-
Palembang.

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Bina Darma Palembang :

Nama : Melsi Aziz
Nim : 181520062
Semester : 9
Program Studi : Akuntansi

Dengan ini bermaksud mengajukan permohonan penggantian judul dan pembimbing tugas akhir/ skripsi Adapun judul yang saya ajukan sebagai berikut :

Judul Lama :
Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengetahuan Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Daerah Banyuasin.

Judul Baru :
Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Daerah Banyuasin

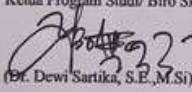
Pembimbing Lama : 1. 2.

Pembimbing Baru : 1. 2.

Alasan Perubahan Judul:
Penggantian variabel penelitian

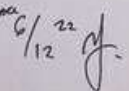
Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Ketua Program Studi/ Biro Skripsi


 (Dr. Dewi Sartika, S.E., M.Si) 27/01/2023

Hormat Saya,

 (Melsi Aziz)

Pembimbing I : Yeni Widyanti, S.E., M.Ac ^{ma} 6/12/22 

Pembimbing II :

ACC

Lampiran 11 Formulir Kelayakan Penjilitan (Point Check)



Lampiran 12 Bukti ACC Artikel



Owner: Riset & Jurnal Akuntansi
e-ISSN : 2548-9224 | p-ISSN : 2548-7507
Volume 7 Nomor 1, Januari 2023
DOI : <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1527>



Owner
RISET & JURNAL AKUNTANSI

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Daerah Banyuasin (Kantor Pelayanan Pajak Samsat Banyuasin)

Melsi Aziz¹, Yeni Widyanti^{2*}
Universitas Bina Darma Palembang
Melsiazis@binadarma.ac.id, yeniwidianti@binadarma.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of motor vehicle tax compliance. In his research, the authors studied "The Influence of Tax Socialization, Knowledge of Tax Regulations and Service Quality on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in the Banyuasin Region" who make vehicle tax payments. the object used in this study is the Banyuasin Samsat tax service office. it is known that the number of vehicle taxpayers is 3,164 samples in this study using the non-probability sampling method with 100 respondents from motor vehicle taxpayers at the Banyuasin Samsat Service Office in 2023. The data used is primary data through a questionnaire containing respondents' answers using the Likert method. Data analysis used in this study is multiple linear regression analysis. Meanwhile, based on the F test, it can be concluded that tax socialization has a negative effect on motor vehicle taxpayer compliance, while knowledge of tax regulations has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance, as well as service quality has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. This shows that the independent variables together are able to explain the dependent variable.

Keywords: Tax Dissemination, Knowledge of Tax Regulations, Quality of Service and Compliance of Vehicle Taxpayers.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan Negara atau (APBN) Anggaran Pendapatan Belanja Negara yang paling besar dari sumber informasi kemenkeu.go.id pada tahun 2020, pajak menyumbang sebesar Rp 1.865,7 Triliun dari total Rp 2.233,2 Triliun Pendapatan Negara. Dari pendapatan itulah pemerintah dapat menjalankan keperluan operasional rumah tangga pemerintah untuk membangun Negara yang kita nikmati seperti membangun infrastruktur, energi dan membayar gaji para pegawai negeri sipil, tentara, polisi dan masih banyak lagi. Itu semua tak lepas dari wajib pajak yang membayarkan pajak nya kepada pemerintah

Pajak menurut undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan sila keempat yang berbunyi pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan negara bagi sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

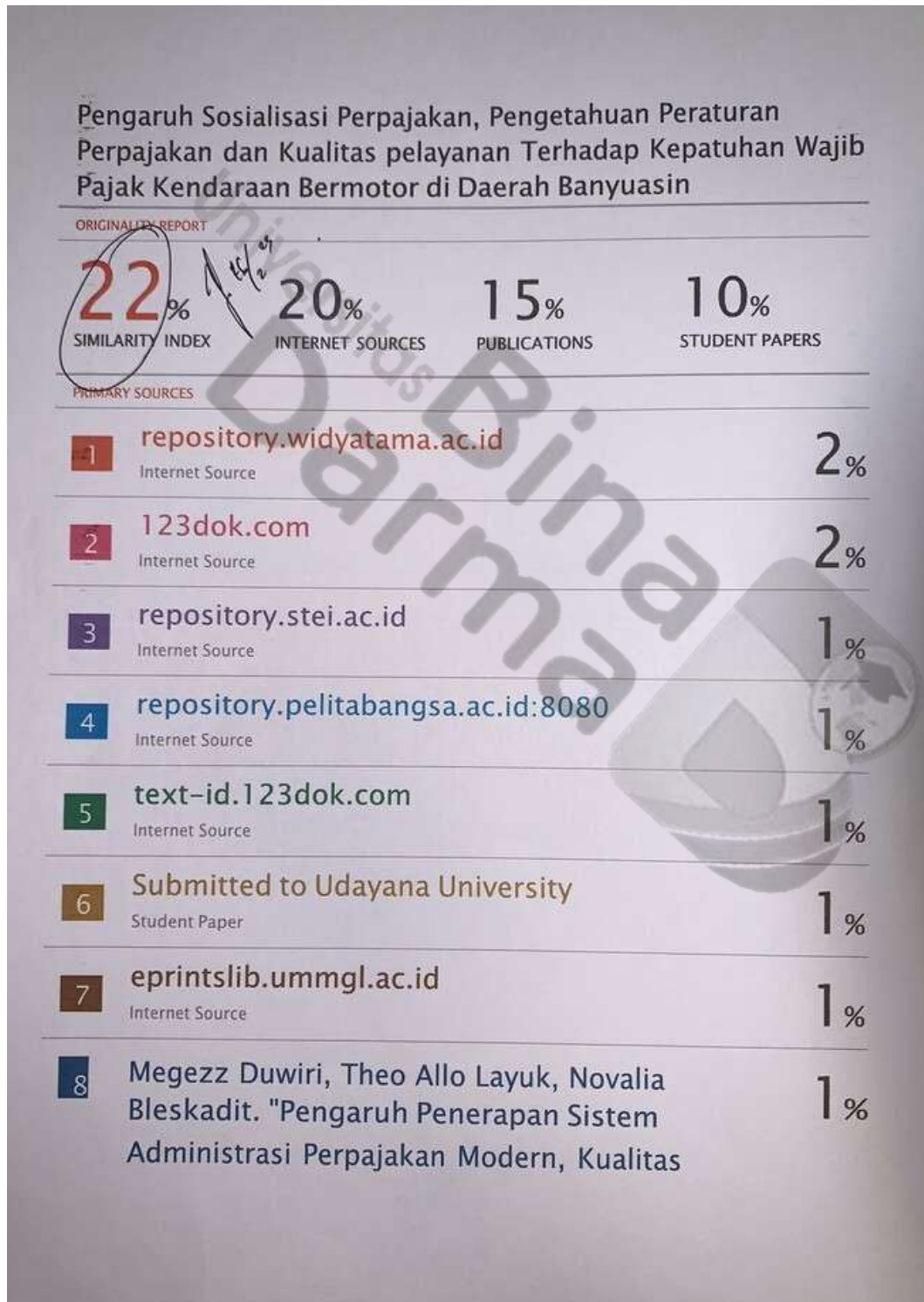
Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor, kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda serta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakan oleh peralatan



This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

920

Lampiran Bukti ACC Turnitin Artikel



Lampiran 14 Bukti ACC Turnitin Skripsi

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Daerah Banyuasin Pada Samsat Banyuasin.

ORIGINALITY REPORT

18%
SIMILARITY INDEX

14%
INTERNET SOURCES

8%
PUBLICATIONS

14%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	dspace.uii.ac.id Internet Source	3%
2	text-id.123dok.com Internet Source	2%
3	repository.binadarma.ac.id Internet Source	1%
4	ejournal.akuntansiuncen.ac.id Internet Source	1%
5	positori.buddhidharma.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	1%
7	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
8	jurnal.ustjogja.ac.id Internet Source	1%





Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Daerah Banyuasin

(Kantor Pelayanan Pajak Samsat Banyuasin)

Melsi Aziz¹, Yeni Widyanti^{2*}

Universitas Bina Darma Palembang

Melsiazis@binadarma.ac.id, yeniwidianti@binadarma.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of motor vehicle tax compliance. In his research, the authors studied "The Influence of Tax Socialization, Knowledge of Tax Regulations and Service Quality on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in the Banyuasin Region" who make vehicle tax payments. the object used in this study is the Banyuasin Samsat tax service office. it is known that the number of vehicle taxpayers is 3,164 samples in this study using the non-probability sampling method with 100 respondents from motor vehicle taxpayers at the Banyuasin Samsat Service Office in 2023. The data used is primary data through a questionnaire containing respondents' answers using the Likert method. Data analysis used in this study is multiple linear regression analysis. Meanwhile, based on the F test, it can be concluded that tax socialization has a negative effect on motor vehicle taxpayer compliance, while knowledge of tax regulations has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance, as well as service quality has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. This shows that the independent variables together are able to explain the dependent variable.

Keywords: Tax Dissemination, Knowledge of Tax Regulations, Quality of Service and Compliance of Vehicle Taxpayers.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan Negara atau (APBN) Anggaran Pendapatan Belanja Negara yang paling besar dari sumber informasi kemenkeu.go.id pada tahun 2020, pajak menyumbang sebesar Rp 1.865,7 Triliun dari total Rp 2.233,2 Triliun Pendapatan Negara. Dari pendapatan itulah pemerintah dapat menjalankan keperluan operasional rumah tangga pemerintah untuk membangun Negara yang kita nikmati seperti membangun infrastruktur, energi dan membayar gaji para pegawai negeri sipil, tentara, polisi dan masih banyak lagi. Itu semua tak lepas dari wajib pajak yang membayarkan pajak nya kepada pemerintah

Pajak menurut undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan sila keempat yang berbunyi pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan negara bagi sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor . kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda serta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakan oleh peralatan

teknik berupa motor atau lainnya. Hal ini dikarenakan pertumbuhan kendaraan bermotor di Indonesia mengalami peningkatan karena masyarakat lebih menggunakan kendaraan pribadi dari pada kendaraan umum saat menjalankan aktivitas dan juga disebabkan bahwa masyarakat mudah memperoleh kendaraan bermotor dengan melakukan kredit yang diberikan oleh dealer kepada masyarakat.

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan sangat mempengaruhi penerimaan pajak karena pada dasarnya jika kepatuhan para wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga dapat meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan Rumiya (2019). Kepatuhan wajib pajak kendaraan menjadi masalah yang sangat penting, dalam penerimaan pajak, karena jika pajak yang diperoleh oleh negara tidak mencapai nilai yang ditargetkan, maka secara tidak langsung juga dapat mempengaruhi dan menghambat pembangunan negara.

Tabel. 1.1
PENERIMAAN PAJAK TARGET DAN REALISASI
YANG TERDAFTAR DI SAMSAT BANYUASIN

Tahun	Jumlah target yang terdaftar pajak PKB	Jumlah Realisasi pajak PKB	Rasio keuangan anggaran (%)
2019	44.207.294	51.916.509.641	117,44%
2020	45.000.000	43.235.856.273	73,38%
2021	43.449.700	47.804.310.270	74,16%

Dari data di atas bahwa realisasi perpajakan mengalami penurunan pada tahun 2020 terlihat target sebesar 45.000.000 dengan realisasi 43.235.856.273 sehingga hasil pencapaiannya hanya 73,38% wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak pada tahun 2020, maka dari itu harus ada upaya yang dilakukan oleh Samsat Banyuasin guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dengan memberikan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat mengenai pajak kendaraan. Selain itu, Samsat Banyuasin harus meningkatkan kualitas aparat pajak yang jujur dan ramah sehingga mudah bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Penelitian ini mengacu kepada penelitian yang dilakukan Hairul (2020) yaitu pengaruh pengetahuan perpajakan sosialisasi perpajakan kesadaran perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kabupaten Sumbawa tetapi, terdapat perbedaan dengan penelitian tersebut atau penelitian terdahulu. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang terdahulu yaitu terletak pada objeknya dan penelitian ini mengganti satu variabel dari penelitian Gregorini (2020) yaitu Kualitas Pelayanan. Motivasi yang melandasi penelitian ini yaitu tentang variabel-variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam kantor pelayanan Samsat Banyuasin.

STUDI LITERATUR

Teori Perilaku Terencana (*Teori Theory of Planned Behavior*)

Teori perilaku terencana adalah perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor yang dikutip Mustika (2019), yaitu:

1. Keyakinan Perilaku (*Behavior Belief*)

Keyakinan perilaku merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

2. Keyakinan Normatif (*Normative Belief*)

Keyakinan normatif tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

3. Keyakinan kontrol (*Control Belief*)

Keyakinan kontrol merupakan keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsi tentang seberapa hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya.

Penelitian ini berkaitan dengan teori perilaku terencana ini untuk menjelaskan perilaku patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Motivasi dari dalam diri wajib pajak dapat ditingkatkan dengan adanya sosialisasi perpajakan untuk menambah kesadaran perpajakan, adanya kualitas pelayanan sehingga dapat memaksimalkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

Pajak Kendaraan Bermotor

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

Kepatuhan Wajib Pajak

Rahayu (2017), mengatakan kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Rahayu (2020) berdasarkan peraturan menteri keuangan Nomor 74/PMK.03/2012, Wajib pajak masuk dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

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

Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan adalah cara yang berasal dari konduktor pajak dalam menyampaikan suatu informasi mengenai aturan serta hal terkait pajak agar para wajib pajak kendaraan atau pribadi mematuinya. Yulianti (2022). diberikannya sosialisasi terkait pajak bertujuan dalam pelaksanaan pembayaran para wajib pajak sudah mengetahui cara melakukan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang ada. kesadaran patuh pajak akan meningkatkan dengan diberikannya sosialisasi ini.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan dapat diartikan sebagai suatu hasil dari pikiran kita sehingga yang awalnya tidak tahu dapat menjadi tahu. Pengetahuan pajak yang disebutkan dalam Sari (2017) didefinisikan sebagai sebuah informasi dalam hal perpajakan yang dipergunakan oleh wajib pajak menjadi landasan atau patokan untuk bertindak, melakukan pengambilan

keputusan serta untuk melakukan perencanaan tertentu berkaitan dengan pemenuhan kewajiban atau pemerolehan hak perpajakan. Menurut Putra (2019) pengetahuan perpajakan terbagi menjadi 3 yaitu:

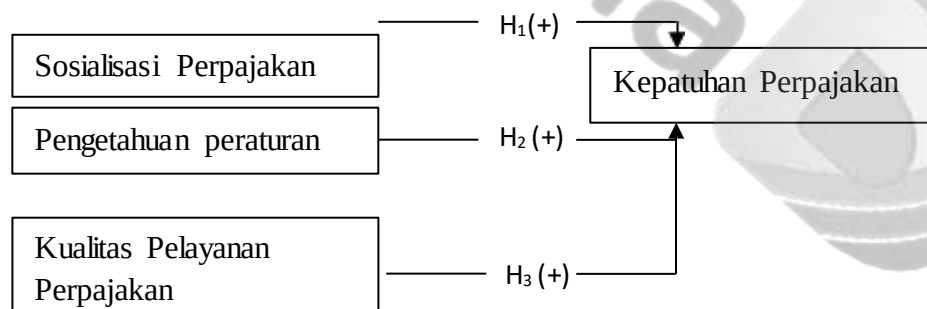
1. Pengetahuan sehubungan dengan ketentuan umum dan tatacara perpajakan.
2. Pengetahuan sehubungan dengan sistem perpajakan.
3. Pengetahuan sehubungan dengan fungsi perpajakan.

Kualitas Pelayanan Perpajakan

Amir (2020), mengatakan Kualitas Pelayanan merupakan salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sehingga petugas pajak diharapkan memiliki kompetensi yang baik terkait dengan segala hal yang berhubungan dengan perpajakan. Iwan (2019) mengatakan bahwa terdapat lima indikator penentu kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Keandalan, merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan wajib pajak.
2. Ketanggapan, adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna.
3. Jaminan, merupakan pengetahuan karyawan dan kesopanan atau keramahan.
4. Empati, merupakan perhatian tulus, caring (kepedulian) yang diberikan kepada wajib pajak.
5. Bukti langsung, di definisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi.

Paradigma Penelitian



Sumber: Data diolah

Pengembangan hipotesis

- H₁ Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- H₂ Pengetahuan Peraturan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- H₃ Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ialah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berorientasi pada hasil yang dilakukan dengan

menggunakan prosedur statistik atau cara lain secara kuantitatif pengukuran. (Tersiana, 2018).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak kendaraan bermotor tahun 2021 yang berjumlah 3.164. sampel dalam penelitian ini menggunakan metode non-probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur anggota untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sugiyono(2017). Jumlah pengambilan sampel menggunakan rumus Solvin dengan sampel 100 responden dari wajib pajak kendaraan bermotor.

Teknik analisis data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dan data diolah menggunakan bantuan alat software yaitu SPSS (*statistic product and services solution*) versi 25.0. Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan informasi secara jelas, tepat dan benar dengan cara peneliti meringkas informasi tersebut. Dan juga bertujuan untuk menggambarkan variabel-variabel yang digambarkan adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor variabel dependen, sedangkan variabel independen meliputi sosialisasi perpajakan, pengetahuan peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan. Analisis tersebut dilakukan dengan melihat tabel deskriptif yang menunjukkan hasil pengukuran rata-rata (mean), standar deviasi, dan maksimum- minimum. (Andriani ,2018).

Analisis regresi linear berganda merupakan hubungan antar variabel terikat dengan variabel bebas. Untuk mengetahui kenaikan atau penurunan nilai dari suatu variabel dapat menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis ini digunakan untuk mengukur ada atau tidak adanya hubungan antar sosialisasi perpajakan, pengetahuan peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebagai variabel dependen.

HASIL

Tabel 1 Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sosialisasi Perpajakan	100	12.00	20.00	16.9300	1.80490
Pengetahuan Peraturan Perpajakan	100	16.00	32.00	24.6900	3.42803
Kualitas Pelayanan	100	13.00	25.00	21.2900	2.20328
Kepatuhan Wajib Pajak Bermotor	100	17.00	30.00	24.5700	2.64099
Valid N (listwise)	100				

Nilai rata-rata adalah 24.5700, standard deviasi 2,64099 dan nilai minimum adalah 17.00 dari 100 sampel data kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). seperti terlihat pada tabel 1.1 di atas hal ini menunjukkan bahwa rata-rata lebih besar dari nilai standard, menghasilkan deviasi data yang rendah dan distribusi nilai yang merata.

Sosialisai Perpajakan (X1) memiliki nilai mean 16.9300, standard deviasi 1,80490 dan nilai minimum 12.00 dari 100 sampel. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata Sosialisasi Perpajakan lebih tinggi dari nilai standard, menghasilkan dalam deviasi data yang rendah. Nilai-nilai tersebut kemudian didistribusikan secara merata.

Diketahui bahwa Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X2) Memiliki nilai rata-rata 24.6900, standard deviasi 3,42803, nilai minimum 16.00 dan nilai maksimum 32.00 dari 100 sampel. Hal ini menunjukkan bahwa nilai mean lebih besar dari standard deviasi yang menghasilkan nilai spread yang sama dan deviasi yang rendah. Nilai-nilai tersebut kemudian didistribusikan secara merata. Dari 100 sampel diketahui bahwa Kualitas Pelayanan (X3) memiliki skor rata-rata 21.2900, standar deviasi 2,20328 skor minimum 13.00 dan skor maksimum 25.00. hal ini menunjukkan bahwa nilai mean lebih besar dari standard nilai deviasi, yang menghasilkan nilai spread yang sama dan data deviasi yang rendah. Nilai-nilai tersebut kemudian didistribusikan secara merata.

Tabel 2 Uji Koefisien Determinasi R²

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.673 ^a	.453	.436	2.15098

- a. *Predictors:* (constant), kualitas pelayanan, pengetahuan peraturan perpajakan, dan sosialisasi perpajakan
b. *Dependent variable:* kepatuhan wajib pajak kendaraan

Koefisien determinasi ditunjukkan pada tabel 2 yang menampilkan tampilan output dari model ringkasan SPSS. Nilai R² (R square) menunjukkan bahwa 0,453 yang berarti bahwa model regresi dapat menjelaskan 45,3% variasi dependen kepatuhan wajib pajak kendaraan.

Tabel 3 Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	367.396	3	122.465	26.469	.000 ^b
	Residual	444.164	96	4.627		
	Total	811.560	99			

- a. Dependen variable: kepatuhan wajib pajak kendaraan
b. *Predictors:* (constant), kualitas pelayanan, pengetahuan peraturan perpajakan, dan sosialisasi perpajakan

Hasil ANOVA atau uji F ditunjukkan pada table 3 dan F hitung adalah 26.469 dengan tingkat signifikan 0,000. Terlihat bahwa nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh Variabel Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan. Seperti pada yang ditunjukkan oleh hasil uji F (regresi simultan) dalam penelitian ini.

Tabel 4 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Hasil Uji t Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-9.516	6.019		1.581	.117

Sosialisasi Perpajakan	-.618	.048	.288	-.222	.360
pengetahuan Peraturan perpajakan	1.468	.087	.273	3.090	.013
kualitas pelayanan	1.647	.128	.414	5.041	.060

a. Dependent variable : kepatuhan wajib pajak kendaraan

Dari perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS statistik 25 maka didapatkan sebagai berikut:

$$Y = -9.516 + -.618 + 1.468 + 1.647 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Konstanta memiliki nilai -9.516 dapat diartikan bahwa konstanta naik satu (1) maka nilai konstanta akan mengalami penurunan sebesar -9.516 dengan syarat variabel lainnya tetap.

Variabel Sosialisasi Perpajakan memiliki nilai -0.618 dapat diartikan bahwa sosialisasi perpajakan akan mengalami penurunan sebesar -0,618 dengan syarat variabel lainnya tetap. Pengaruh yang ditimbulkan adalah negatif yang berarti bahwa semakin besar sosialisasi perpajakan maka akan mencerminkan minimnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Variabel Pengetahuan Peraturan perpajakan memiliki nilai 1.468 dapat diartikan bahwa nilai pengetahuan peraturan perpajakan naik satu (1) maka kepatuhan wajib pajak kendaraan mengalami kenaikan sebesar 1.468 dengan syarat variabel lainnya tetap. Pengaruh yang ditimbulkan adalah positif yang berarti bahwa semakin besar pengetahuan peraturan perpajakan maka akan mencerminkan maksimalnya kepatuhan wajib pajak kendaraan .

Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai 1.647 dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan naik satu (1) maka kepatuhan wajib pajak kendaraan akan mengalami kenaikan sebesar 1.647 dengan syarat variabel lainnya tetap. Pengaruh yang timbul adalah positif yang artinya bahwa semakin besar kualitas pelayanan maka akan mencerminkan maksimalnya kepatuhan wajib pajak kendaraan.

Uji statistik t digunakan untuk melihat seberapa besarnya masing-masing variabel penjelas independen membantu menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Setiap variabel bebas tunggal diberi p-value (nilai probabilitas) dengan taraf signifikansinya 1% (0,01), 5% (0,05), dan 10% (0,1) untuk menentukan signifikansinya. Koefisien regresi dikatakan signifikansi jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,01, 0,05 atau 0,10. Berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil dari hasil pengujian hipotesis parsial yang disajikan pada tabel 4. Di atas:

1. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan

Variabel Sosialisasi Perpajakan memiliki nilai signifikansi $0,360 < 0,05$ (tidak signifikan) dan nilai t-tabel -0,222 dari nilai koefisien -0,618 (negatif), menurut penguji. Akibatnya hipotesis I ditolak, hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak yang ditolak tidak dipengaruhi oleh variabel Sosialisasi Perpajakan. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan yang ditunjukkan pada tabel 4 memiliki nilai signifikansi sebesar 0,360 yang lebih besar dari $\alpha 0,05$ (tidak signifikan) dan nilai koefisien regresi sebesar -0,618 (negatif). Nilai ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan berpengaruh negatif terhadap variabel Sosialisasi Perpajakan.

2. Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan wajib pajak kendaraan

Hipotesis 2 diterima karena variabel pengetahuan peraturan perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,013 < 0,05$ (signifikan) dan nilai t-tabel sebesar 3,090 dari nilai keofisien sebesar 1,468 (positif). Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak yang diterima meningkat secara signifikan oleh pengetahuan peraturan perpajakan. Nilai signifikan variabel Pengetahuan Peraturan Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0,013 lebih rendah dari alpha 0,05 (signifikan) dan keofisien regresi sebesar 1,468 (positif) berdasarkan hasil uji regresi linear berganda seperti dilihat pada tabel 4 menunjukkan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan

Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi $0,060 < 0,05$ dan nilai t-tabel sebesar 5,041 berdasarkan nilai keofisien sebesar 1,647 (positif). Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan yang diterima meningkat secara signifikan oleh kualitas pelayanan. Hasil uji regresi linear berganda, tabel 4 menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,060 lebih rendah dari alpha 0,05 (signifikan) dan memiliki keofisien regresi positif sebesar 1,647. Nilai ini, kepatuhan wajib pajak kendaraan berpengaruh signifikan oleh Kualitas Pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka diperoleh kesimpulan bahwa variabel Sosialisasi Perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan Pengetahuan peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

REFERENSI

- Amri, Hairul, and Diah Intan Syahfitri. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa." *Journal of Accounting, Finance, and Auditing* 2.02 (2020): 108-118.
- Masur, Gregoriana Chinantia, and Yulastuti Rahayu. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor." *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)* 9.3 (2020).
- Widajantie, Tituk Diah, and Saiful Anwar. "Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan)." *Behavioral Accounting Journal* 3.2 (2020): 129-143.
- Wardani, D.K., dan Rumiyaun. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul). *Jurnal Akuntansi*, Vol. 5 No. 1.

- Damayanti, Wa Ode Rahmi, Nurmaluri, Sitti & Awaluddin, Ishak. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Studi Pada Kantor Samsat Kendari*(2)(Online)<http://ojs.uho.ac.id>.
- Rizky Pratama, and Widyanti Yeni. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sumatera Selatan*. Diss. Universitas Bina Darma, 2019.
- Pebrina, Rizky, and Amir Hidayatulloh. "Pengaruh penerapan e-spt, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 17.1 (2020): 1-8.
- Safitri, Devi dan Sem Paulus Silalahi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 20(2), 2020, 145-153. ISSN: 1412-629X.
- Sanusi, Anwar (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: Salemba Empat
- Sari, Herin Arlinda Yonita, Makaryana wati, and Ferby Mutia Edwy (2020). "Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Realisasi Penerimaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening." *Owner (Riset dan Jurnal Akuntansi)* 4(2): 603.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Ghozali, Imam (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Yulianti, Lita Novia. "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pemahaman Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada masa Pandemi Covid-19." *MANAJEMEN* 2.1 (2022): 46-53.