



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,
SANKSI PERPAJAKAN, SISTEM E-SAMSAT DAN AKUNTABILITAS
PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA TEGAL**

Skripsi

Oleh :

Shafril Wahyu Dwi Wicaksono

NPM: 4316500160

Diajukan Kepada :

Program Studi Akuntansi

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Pancasakti Tegal

2020



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,
SANKSI PERPAJAKAN, SISTEM E-SAMSAT DAN AKUNTABILITAS
PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA TEGAL**

Skripsi

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal

Oleh :

Shafril Wahyu Dwi Wicaksono

NPM : 4316500160

Diajukan Kepada :

Program Studi Akuntansi

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Pancasakti Tegal

2020



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,
SANKSI PERPAJAKAN, SISTEM E-SAMSAT DAN AKUNTABILITAS
PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA TEGAL**

Skripsi

Oleh:

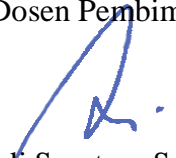
Shafril Wahyu Dwi Wicaksono

NPM : 4316500160

Disetujui Untuk Ujian Skripsi

Tanggal : 09 Juli 2020


Dosen Pembimbing I


Budi Susetyo, S.E., M.Si
NIDN. 0623117101

Dosen Pembimbing II


Maulida Dwi Kartika, S.E., M.Si
NIDN. 0620038901

Ketua Program Studi Akuntansi


Aminul Fairi S.E., M.Si. Akt.
NIDN. 0602037002

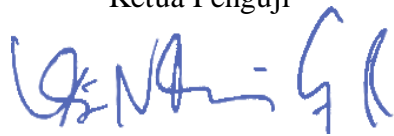
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Shafril Wahyu Dwi Wicaksono
NPM : 4316500160
Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem E-Samsat dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Tegal

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian skripsi, yang dilaksanakan pada :

Hari : Sabtu
Tanggal : 18 Juli 2020

Ketua Penguji



Dr. Dien Noviany R, S.E., M.M., Ak., CA
NIDN. 0628117502

Penguji I



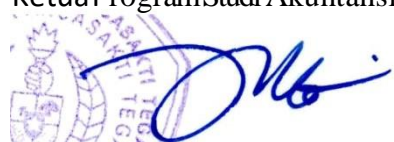
Aminul Fajri, S.E., M.Si
NIDN. 0602037002

Penguji II



Drs. Baihaqi Fanani, M.M., Akt
NIDN. 0509086401

Ketua Program Studi Akuntansi



Aminul Fairi S.E., M.Si, Akt.
NIDN. 0602037002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Dan Katakanlah : “Bekerjalah kamu, maka Allah SWT dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu dikembalikan kepada (Allah SWT) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberikan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”. (QS. At-Taubah : 105)

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat iman, islam, kesehatan dan kekuatan untuk mengerjakan skripsi. Serta memberikan jalan kemudahan dalam penyebaran kuesioner penelitian dan mendapatkan dosen pembimbing yang selalu memberikan nasehat dan motivasi kepada peneliti.
2. Kepada kedua orangtua saya tercinta yang selalu mendoakan saya di sepertiga malam, semangat dan dukungan kepada saya dalam mengerjakan penelitian skripsi. Saya sangat berterima kasih kepada kedua orangtua saya atas didikan yang telah diberikan hingga saat ini dan semoga kedua orangtua saya dapat bangga kepada saya telah meraih gelar sarjana.
3. Kepada kakak saya Yaniar Hesti Utami, saya ucapkan terima kasih telah memberikan motivasi dan doa agar cepat terselesaikannya pengerjaan skripsi ini.

4. Kepada sahabat terbaik saya, Hindarto dan Fery Firmansyah yang sudah saya anggap seperti keluarga saya sendiri. Saya ucapkan terima kasih atas doa dan dukungan yang diberikan kepada saya selama ini agar cepat terselesaikannya skripsi saya.
5. Kepada teman-teman Remvong Family's sekaligus teman seperjuangan Akuntansi Kelas D Angkatan Tahun 2016 dalam pengerjaan skripsi. Saya ucapkan terima kasih atas doa dan dukungannya selama kita kuliah dari semester awal hingga semester akhir.
6. Kepada pembuat anime saya ucapkan terima kasih karena karyanya dalam membuat anime yang keren telah menemani saya saat sedang kebingungan mengerjakan skripsi. Dengan menonton anime yang alur ceritanya bagus dapat membuat saya senang dan merasa terhibur.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Shafril Wahyu Dwi Wicaksono

NPM : 4316500160

Program Studi : Akuntansi

Konsentrasi : Perpajakan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem E-Samsat Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Tegal”

1. Merupakan hasil karya sendiri, dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan/atau pemalsuan data maupun bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.
2. Saya mengizinkan untuk dikelola oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal sesuai dengan norma hukum dan etika yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggungjawab.

Tegal, 30 Juni 2020

Yang Menyatakan,



Shafril Wahyu Dwi Wicaksono

ABSTRAK

Shafril Wahyu Dwi Wicaksono, 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Elektronik Samsat Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Tegal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh positif kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, sistem elektronik samsat dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Tegal.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Populasi sebanyak 130.846 unit kendaraan bermotor wajib pajak, dari data tersebut diperoleh 100 responden dengan metode pengambilan sampel menggunakan metode *random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan sistem elektronik samsat tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Tegal.

Kata kunci: kesadaran, pengetahuan, sanksi, sistem, pelayanan, pajak kendaraan bermotor

ABSTRACT

Shafril Wahyu Dwi Wicaksono, 2020. The Influence of Taxpayer Awareness, Tax Knowledge, Tax Sanctions, Samsat Electronic Systems And Public Service Accountability Againts Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Tegal City.

This study aims to determine the positive effect of Taxpayer Awareness, Tax Knowledge, Tax Sanctions, Samsat Electronic Systems And Public Service Accountability on motor vehicle taxpayers compliance at the SAMSAT Office in Tegal City.

The type of research is quantitative descriptive. The data used in this study are primary data. The population is 130.846 units of taxpayer motorized vehicles, from the data obtained 100 respondents with the sampling method using *the random sampling method*. Data collection was carried out through questionnaires. The analysis used is multiple linear regression analysis method.

Based on the result of the analysis shows that awareness of taxpayers and public service accountability has a positive effect, while tax knowledge, tax sanctions and samsat electronic system does not have a positive effect on motor vehicle taxpayers compliance at the SAMSAT Office in Tegal City.

Keywords: *awareness, knowledge, sanctions, system, servicing, motor vehicle tax*

KATA PENGANTAR

Saya selaku sebagai penulis skripsi ini panjatkan puja dan puji syukur kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunia – Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem E-Samsat dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Tegal”*.

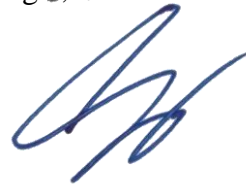
Skripsi ini dibuat dan disusun sebagai syarat mutlak untuk kelulusan dan memperoleh gelar sarjana akuntansi sebagai tugas akhir dari proses pembelajaran mahasiswa pada perguruan tinggi di Universitas Pancasakti Tegal. Peneliti menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dalam hal isi, waktu, dan usaha. Namun, peneliti mendapat dorongan motivasi dari berbagai pihak untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dalam proses penyusunan skripsi, peneliti banyak mendapat ilmu baru dari berbagai pihak. Jadi pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan segala hormat dan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Dien Noviany Rahmatika, S.E, M.M, Akt, C.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.
2. Bapak Aminul Fajri, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.
3. Bapak Budi Susetyo, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing peneliti dan selalu memberikan saran maupun motivasi untuk kelancaran proses penelitian ini.

4. Ibu Maulida Dwi Kartika, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing peneliti dan selalu memberikan saran maupun motivasi untuk kelancaran proses penelitian ini.

Tegal, 30 Juni 2020



Shafril Wahyu Dwi Wicaksono

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN	
PUBLIKASI	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9

D. Manfaat Penelitian.....	10
----------------------------	----

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	12
1. Pajak Kendaraan Bermotor	12
2. Teori Bakti.....	13
3. Pajak Secara Umum.....	14
4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
5. Kesadaran Wajib Pajak	20
6. Pengetahuan Pajak	22
7. Sanksi Perpajakan	23
8. Sistem E-Samsat	25
9. Akuntabilitas Pelayanan Publik.....	28
B. Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Berfikir Teoritis dan Hipotesis	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pemilihan Metode.....	42
B. Lokasi Penelitian	42
C. Teknik Pengambilan Sampel	42
D. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	44
1. Definisi Konseptual	44
2. Operasional Variabel.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	48

F. Teknik Pengolahan Data.....	49
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	49
1. Analisis Data	49
2. Kualitas Data.....	50
a. Uji Validitas	50
b. Uji Reabilitas	51
3. Uji Asumsi Klasik.....	52
a. Uji Normalitas.....	53
b. Uji Multikolenieritas	53
c. Uji Heteroskedastisitas	53
4. Analisis Regresi Berganda	53
5. Uji Hipotesis (Uji t)	54
6. Koefisien Determinasi.....	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	57
1. Gambaran Umum UPPD Kota Tegal.....	57
2. Sejarah Berdirinya Samsat	59
3. Visi dan Misi	61
4. Aparat Pelaksana dan Kordinator	61
5. Sumber Daya Manusia	62
B. Hasil Penelitian	63
C. Analisis Data.....	67
D. Pembahasan.....	85

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	92
B. Saran	93
C. Keterbatasan Peneliti	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1	: Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Tegal Tahun 2015-2019..... 4
3.1	: Operasional Tabel..... 45
3.2	: Tabel r Untuk $df = 100$ 51
4.1	: Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 63
4.2	: Identitas Responden Berdasarkan Usia..... 64
4.3	: Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... 65
4.4	: Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... 66
4.5	: Identitas Responden Berdasarkan Lama Menjadi WP..... 67
4.6	: Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak..... 68
4.7	: Uji Validitas Pengetahuan Pajak..... 69
4.8	: Uji Validitas Sanksi Perpajakan..... 70
4.9	: Uji Validitas Sistem E-Samsat..... 71
4.10	: Uji Validitas Akuntabilitas Pelayanan Publik..... 72
4.11	: Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak..... 73

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
4.12	: Uji Reabilitas Instrumen.....	74
4.13	: Uji Normalitas.....	75
4.14	: Uji Multikolonieritas.....	76
4.15	: Uji Regresi Berganda.....	80
4.16	: Uji t.....	82
4.17	: Uji Koefisien Determinasi.....	85
4.18	: Hasil Uji Kelayakan Model (<i>Goodness of Fit Models</i>).....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 : Kerangka Pemikiran.....	41
4.1 : Struktur Organisasi.....	58
4.2 : Gambar Uji Heteroskedastisitas.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 : Kuesioner Penelitian.....	99
2 : Identitas Responden.....	107
3 : Data Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	108
4 : Data Variabel Pengetahuan Pajak.....	111
5 : Data Variabel Sanksi Perpajakan.....	114
6 : Data Variabel Sistem E-Samsat.....	117
7 : Data Variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik.....	120
8 : Data Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	123
9 : Hasil Perhitungan SPSS.....	126

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peran pajak bagi penerimaan negara sangat mendominasi karena dari hasil pajak pemerintah dapat membangun negara ke arah yang lebih baik. Pajak digunakan untuk pembangunan nasional bertujuan agar terciptanya kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Akan tetapi penerimaan pajak belum optimal sebab masih banyak wajib pajak yang belum menjadi wajib pajak yang patuh. Oleh karena itu, masyarakat Indonesia juga harus punya kesadaran bahwa ketika menikmati hasil dari pembangunan maka tanggung jawab masyarakat terhadap pajak dalam pelaksanaan pembangunan semakin besar.

Telah di bentuk UU KUP Nomor 6 Tahun 1983 kemudian mengalami perubahan pertama UU KUP Nomor 9 Tahun 1994, perubahan kedua UU KUP Nomor 16 Tahun 2000, perubahan ketiga UU KUP Nomor 28 Tahun 2007 lalu yang telah diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan (Resmi, 2017). Pajak kendaraan bermotor termasuk pajak yang di pungut daerah Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah (Fokusmedia, 2017). Hasil dari penerimaan pajak kendaraan

tersebut dapat digunakan untuk perkembangan daerah dalam hal membangun fasilitas umum, perbaikan jalan, maupun kebutuhan daerah lainnya.

Pajak di pungut oleh orang pribadi atau badan yang dilakukan pemerintah menurut undang-undang yang bersifat memaksa, terutang dan wajib dibayar dengan tidak mengharapkan umpan balik secara langsung untuk keperluan negara dalam kepentingan pemerintahan dan pembangunan nasional. Setiap pemerintah daerah dapat mengatur dan mengembangkan daerahnya sendiri untuk memajukan potensi daerahnya karena sistem pemerintahan yang bersifat otonomi daerah. Adanya berlaku sistem pemerintahan otonomi daerah ini pemerintah berharap dapat meningkatkan pemerataan pembangunan yang ada di wilayah Indonesia agar pembangunan nasional di Indonesia dapat berjalan sesuai yang direncanakan pemerintah dan hal tersebut dapat membuat terciptanya masyarakat yang adil, makmur, dan bertanggungjawab. Keberhasilan penyelenggaraan pembangunan tentu membutuhkan dana yang cukup besar. Sebelum adanya reformasi pajak (*tax reform*) di Indonesia, Dharma & Suardana (2014), pembangunan nasional selalu bergantung pada sumber dana yang berasal dari sumber daya alam yaitu sektor minyak dan gas. Setelah diadakannya reformasi pajak (*tax reform*), pemerintah memutuskan sumber dana dari sektor pajak dijadikan sebagai sumber utama dalam penyelenggaraan pembangunan nasional.

Pada umumnya kepatuhan wajib pajak memiliki keterkaitan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung akan menambah jumlah penerimaan negara melalui

sektor pajak. Kepatuhan wajib pajak ini memiliki peran sangat penting dalam penerimaan pajak, ketika pajak yang diperoleh negara tidak sesuai yang direncanakan, maka akan menghambat proses pembangunan negara. Terdapat masalah lain lagi yang dihadapi oleh wajib pajak adalah wajib pajak tidak mengetahui secara rinci dari penggunaan hasil penerimaan pajak yang telah dibayarkan tersebut digunakan untuk hal apa saja (Susanti, 2018).

Penerimaan pajak pada suatu negara dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi, sebab apabila pertumbuhan ekonomi suatu negara meningkat maka pendapatan yang diperoleh masyarakat juga akan naik dan masyarakat mampu untuk membayar pajak sebagai kewajibannya. Faktor yang dapat meningkatkan penerimaan pajak antara lain banyaknya pemungutan pajak, penambahan wajib pajak dan optimalisasi eksploitasi sumber pajak melalui objek pajak. Sektor pajak memiliki peran penting dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat. Akan tetapi, negara masih memiliki kendala dalam pemungutan pajak sebab masih banyak wajib pajak yang belum sadar akan kewajibannya membayar pajak (Arsila, 2017).

Pihak instansi yang menangani masalah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) ialah Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Tengah melalui kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Tegal yang terletak di Jalan Kapten Sudibyo, Randugunting, Kecamatan Tegal Selatan. Kantor Bersama SAMSAT Kota Tegal merupakan kepercayaan bagi masyarakat dalam pelayanan dan pembayaran Pajak PKB

dan BBNKB Kota Tegal sebab pada instansi ini masyarakat Kota Tegal melakukan kewajibannya dalam membayar Pajak PKB dan BBNKB saat melakukan proses jual beli kendaraan, baik itu kendaraan baru maupun kendaraan sudah lama pakai (bekas). Sebagai organisasi kantor bersama samsat terdiri dari pembina samsat, koordinasi samsat, pelaksana samsat, setiap organisasi tersebut mempunyai peran tugasnya untuk melayani masyarakat saat membayar pajak kendaraan.

Fenomena yang terjadi pada pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Tegal masih banyak tunggakan yang belum dibayarkan oleh wajib pajak. Karena hal ini masyarakat Kota Tegal masih banyak yang belum patuh terhadap pajak kendaraan bermotor ini yang dapat dilihat dari tunggakan pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh UPPD Kota Tegal melalui Kantor Samsat Tegal, berikut rekapitulasi tunggakan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Tegal tahun 2015-2019 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1

Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Kota Tegal Tahun 2015-2019

Tahun	Roda 2	Roda 4	Jumlah
2015	461.200.500	168.660.255	629.860.755
2016	540.629.250	193.354.830	733.984.080
2017	621.610.000	207.078.735	828.688.735
2018	817.364.875	349.455.185	1.166.820.060

Dilanjutkan

Lanjutan

2019	1.837.083.625	1.588.171.510	3.425.255.135
Total	4.277.888.250	2.506.720.515	6.784.608.765

(Sumber: Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap/SAMSAT Kota Tegal)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat adanya peningkatan jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2015-2019. Masih banyaknya tunggakan pajak kendaraan bermotor pada Kota Tegal mencerminkan kurangnya kesadaran wajib pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak semakin menurun dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Kota Tegal (Arsila, 2017).

Menurut Kepala Bapenda Provinsi Jateng, Tavip Supriyanto mengatakan jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor di wilayah Jawa Tengah saat ini mencapai Rp 450 milyar terhitung mulai dari tahun 2019 sampai dengan Januari 2020, Purnomo (2020). Ketika masyarakat Kota Tegal terjaring razia di jalanan oleh petugas kepolisian namun terkadang pihak dari kepolisian tidak mencatat data seorang pelanggar dan tidak melaporkannya pada kantor Samsat Kota Tegal. Banyak juga masyarakat di Kota Tegal yang mempunyai penghasilan lebih tetapi tidak melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan ada juga masyarakat yang tergolong penghasilannya masih dibawah mengeluhkan pembayaran pajak. Dikarena sekarang sedang dalam pandemi Virus Corona atau sering disebut Covid-19 pemerintah memberikan relaksasi penundaan pembayaran pajak kendaraan di Samsat seluruh Indonesia hingga 29 Mei 2020, artinya pemilik kendaraan tidak akan dikenakan denda

keterlambatan selama periode tersebut. Meski demikian, masyarakat masih tetap bisa membayar pajak dan retribusi daerah terkait kepemilikan kendaraan melalui Samsat Online Nasional.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak saat membayar Pajak PKB salah satunya yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, sistem e-samsat, dan akuntabilitas pelayanan publik. Kesadaran wajib pajak bisa dilihat dari kesungguhan dan hati nurani wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya untuk membayar dan melaporkan pajak. Masyarakat harus berfikir positif terhadap pajak agar dapat meningkatkan kesadaran dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Masyarakat harus diberi himbauan untuk menghargai dan menaati ketentuan pajak agar dapat terwujudnya masyarakat yang sadar dan peduli akan taat pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak (Arsila, 2017). Dibuktikan penelitian yang dilakukan oleh Shinta Dewi Arsila (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Brebes.

Pengetahuan pajak merupakan sebuah sarana informasi mengenai pajak yang digunakan wajib pajak dalam bertindak dan mengambil keputusan untuk memenuhi hak dan kewajibannya di dalam bidang perpajakan (Arsila, 2017). Semakin tinggi pengetahuan wajib pajak mengenai pajak maka akan berpengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak

kendaraan bermotor. Pada bagian ini aparat juga berperan penting dalam memberikan edukasi kepada masyarakat melalui cara mensosialisasikan mengenai pajak kendaraan di setiap daerah. Dibuktikan penelitian yang dilakukan oleh Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiarta (2013) menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sanksi Perpajakan memiliki peran penting sebagai aturan dari undang-undang perpajakan agar masyarakat taat akan membayar pajak. Sanksi pajak berupa sanksi administrasi bahkan sanksi pidana tetapi banyak dari masyarakat yang masih meremehkan sanksi tersebut. Pemerintah seharusnya membuat peraturan yang lebih ketat agar masyarakat lebih patuh dalam membayar pajak. Dibuktikan penelitian yang dilakukan oleh Randi Ilhamsyah, Maria G Wi Endang, dan Rizky Yudhi Dewantara (2016) menyatakan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di KB Samsat Kota Malang.

Di era zaman sekarang sistem pembayaran pajak sudah mulai canggih dapat melalui aplikasi online, salah satunya adalah Sistem E-Samsat. Sistem E-Samsat merupakan salah satu cara wajib pajak untuk mempermudah membayarkan pajaknya melalui aplikasi resmi langsung dari samsat. Dibuatnya sistem E-Samsat ini agar wajib pajak tidak perlu datang dan mengantri langsung ketika akan membayar pajak di samsat, sistem ini juga efektif, efisien dan mudah digunakan untuk wajib pajak. Dibuktikan penelitian yang dilakukan oleh Niken Apriliana Susanti (2018) menyatakan bahwa

penerapan e-samsat berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Adanya peningkatan pelayanan maka di harapkan agar wajib pajak memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Akuntabilitas Pelayanan Publik ialah cara pandang seseorang dalam menjawab perbedaan dalam menafsirkan atau persepsi pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah daerah (Sasongko (2008). Apabila petugas Samsat Kota Tegal bisa memberikan pelayanan publik secara terbuka dan transparan maka dapat mempengaruhi sumber penerimaan pajak. Dibuktikan penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti Herwinarni dan Antika Reza Anggraeni (2016) menyatakan bahwa pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Tanjung Kabupaten Brebes dapat diterima kebenarannya.

Beberapa pokok permasalahan yang terdapat di latar belakang di atas maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem E-Samsat Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotornya Di Kantor Samsat Kota Tegal”**.

B. Rumusan Masalah

Menurut latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Tegal?
2. Apakah terdapat pengaruh positif pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Tegal?
3. Apakah terdapat pengaruh positif sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Tegal?
4. Apakah terdapat pengaruh positif sistem e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Tegal?
5. Apakah terdapat pengaruh positif akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Tegal?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh positif kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Tegal.

2. Untuk mengetahui pengaruh positif pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Tegal.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Tegal.
4. Untuk mengetahui pengaruh positif sistem e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Tegal.
5. Untuk mengetahui pengaruh positif akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Tegal.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan edukasi dan masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan, terkhusus dalam bidang perpajakan mengenai kepatuhan wajib pajak. Semoga penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman dan referensi untuk penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Instansi Terkait

Diharapkan bisa memberikan sebuah evaluasi dan masukan yang bermanfaat bagi Kantor SAMSAT Kota Tegal dalam usaha untuk

meningkatkan kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, sistem e-samsat dan akuntabilitas pelayanan publik agar terwujudnya masyarakat patuh dan taat dalam kewajibannya membayar pajak.

b. Bagi Peneliti

Diharapkan pada penelitian ini penulis dapat dijadikan sebuah sarana untuk mengimplementasikan pengetahuannya tentang kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan dalam penelitian ini bisa memberikan pemahaman yang lebih signifikan bagi masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak sebagai pembangunan nasional untuk kesejahteraan masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pajak Kendaraan Bermotor

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan sebagai alat transportasi darat maupun yang dioperasikan di dalam air yang digerakkan oleh sebuah peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah sumber daya energi menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor. Kebanyakan masyarakat sekarang sudah mempunyai kendaraan bermotor sendiri sebagai alat transportasi untuk tujuan tertentu. Maka dapat disimpulkan pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor (Susanti, 2018).

Sebelum membayarkan pajak kendaraan bermotornya wajib pajak harus mengetahui dasar pengenaan dan tarif kendaraan bermotor tersebut. Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor adalah hasil perkalian dari dua unsur pokok yang diatur dalam perundang-undangan pajak daerah dan retribusi daerah pasal 5 (Fokusmedia, 2017), antara lain:

1. Nilai jual kendaraan bermotor

2. Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

Untuk tarif pajak kendaraan bermotor pribadi ditetapkan perundang-undangan pajak daerah dan retribusi daerah pasal 6 adalah sebagai berikut:

1. Tarif pajak kendaraan bermotor pertama paling rendah sebesar 1% dan paling tinggi sebesar 2%.
2. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% dan paling tinggi sebesar 10%.

2. Teori Bakti

Di dalam teori ini mendasari pemahaman suatu organisasi negara memiliki tugas untuk melaksanakan atau menyelenggarakan kepentingan umum. Negara harus memiliki suatu strategi untuk bertindak dan mengambil keputusan yang tersusun secara matang termasuk keputusan dalam sektor pajak. Berdasarkan sifat pada teori ini, menurut undang-undang negara memiliki hak untuk memungut pajak dari rakyat dan rakyat wajib untuk membayar pajak sebagai perwujudan berbakti kepada negara.

Pada teori ini berpegang teguh bahwa individu tanpa negara tidak akan bisa hidup sesuai keinginan dalam berusaha di suatu negara. Sebab itu, negara memiliki hak dan kekuasaan untuk memungut pajak kepada rakyatnya. Tanpa adanya sebuah negara, individu tidak pernah ada, dan pembayaran pajak yang dilakukan seorang individu kepada negara dinilai

sebagai tanda keikhlasan atau tanda berbaktinya rakyat kepada negara. Pada teori ini terlalu berpacu kepada negara, ialah individu seakan-akan tidak bisa hidup tanpa adanya negara. Namun negara masih dapat hidup tanpa adanya sebuah individu. Kenyataannya tidak seperti itu karena negara sekalipun tidak akan hidup atau ada tanpa sebuah individu (Arsila, 2017).

3. Pajak Secara Umum

a. Definisi Pajak

Definisi pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H ialah iuran rakyat kepada pemasukan kas negara menurut undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak memperoleh jasa timbal balik (kontraprestasi), yang langsung bisa disaksikan dan akan dipergunakan untuk membayar pengeluaran kepentingan umum (Resmi, 2017).

Definisi pajak menurut S.I. Djajadiningrat ialah suatu kewajiban dimana wajib pajak menyerahkan sebagian dari harta yang dimilikinya ke kas negara dikarenakan oleh suatu perbuatan dan kejadian yang dapat memberikan sebuah kedudukan, akan tetapi bukan sebagai hukuman, berdasarkan peraturan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah serta dipaksakan, tetapi tidak memperoleh jasa timbale balik dari negara secara langsung untuk meningkatkan kesejahteraan secara umum (Resmi, 2017).

Definisi pajak menurut Dr. N. J. Feldmann ialah prestasi yang dipaksakan hanya sepihak dan terutang kepada penguasa atau negara (berdasarkan peraturan yang sudah ditetapkannya secara umum), tanpa

adanya kontraprestasi, dan semata-mata hanya dipergunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Dari berbagai pengertian pajak di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa pajak merupakan iuran atau pungutan wajib oleh wajib pajak pada negara menurut undang-undang yang telah dibayarkan wajib pajak kepada negara dan dipergunakan sebagai penyelenggaraan pemerintah dan masyarakat (Arsila, 2017).

b. Fungsi Pajak

Pajak memiliki peran yang sangat dalam kehidupan di sebuah negara, terutama dalam upaya pembangunan nasional karena pajak sebagai sumber pemasukan kas negara yang dipergunakan untuk membiayai seluruh penyelenggaraan pemerintahan.

Fungsi pajak terbagi menjadi empat, yaitu antara lain:

1) Fungsi Sebagai Anggaran (*Budgetair*)

Pajak di dalam fungsi ini terdapat pada sektor publik, yaitu bagaimana cara pemerintah memperoleh uang pajak secara berskala yang dipungut dari rakyat berdasarkan undang-undang yang telah ditentukan untuk membiayai pengeluaran dari aktivitas pemerintahan. Sebagai sumber pemasukan kas negara, pajak berfungsi untuk membiayai seluruh pengeluaran dari penyelenggaraan negara. Negara membutuhkan suntikan dana yang diperoleh dari hasil penerimaan pajak untuk melaksanakan tugasnya dalam pembangunan nasional. Pajak dipergunakan sebagai

pembiayaan kegiatan pemerintah, seperti belanja negara, investasi, pemerataan, dan lain-lain.

2) Fungsi Sebagai Pengatur (*Regularend*)

Dalam fungsi ini artinya pajak digunakan sebagai alat pemerintah untuk mencapai tujuan yang diinginkan pemerintah. Di dalam kebijakan pajak yang ditetapkan pemerintah maka pemerintah dapat mengatur perkembangan ekonomi negara. Sebagaimana fungsi ini pajak dipergunakan oleh pemerintah sebagai alat untuk mencapai tujuan agar terwujudnya masyarakat hidup dengan sejahtera.

3) Fungsi Sebagai Keseimbangan (*Stabilitas*)

Dalam fungsi ini pemerintah memperoleh dana dari pungutan pajak dapat mengontrol terjadinya inflasi dengan kebijakan pemerintah yang berhubungan dengan stabilitas harga. Hal ini dapat pemerintah lakukan dengan mengatur peredaran yang terjadi di masyarakat, pungutan pajak, dan penggunaan pajak yang lebih bijak.

4) Fungsi Sebagai Redistribusi Pendapatan

Pajak yang sudah di pungut dari rakyat oleh negara akan dipergunakan untuk membiayai seluruh kepentingan umum, termasuk dalam membiayai penyelenggaraan pembangunan jadi membantu rakyat untuk mendapatkan sebuah kesempatan kerja yang dapat meningkatkan taraf pendapatan masyarakat (Arsila, 2017).

c. Jenis-Jenis Pajak

Ada beberapa jenis pajak terbagi menjadi tiga (Resmi, 2017 Hal 7:8) yaitu:

1. Pajak Menurut Golongan

Pajak menurut golongan terbagi menjadi dua kelompok, yaitu:

a) Pajak Langsung

Pajak langsung ialah pajak yang dibebankan atau ditanggung diri sendiri oleh wajib pajak dan tidak bisa diserahkan atau dilimpahkan oleh pihak lain.

Contoh dari pajak langsung adalah pajak penghasilan (PPh).

b) Pajak Tidak Langsung

Pajak tidak langsung ialah pajak yang dapat ditanggungkan atau dilimpahkan pada orang lain atau pihak ketiga.

Contoh dari pajak tidak langsung adalah pajak pertambahan nilai (PPN).

2. Pajak Menurut Sifat

Pajak menurut sifat terbagi menjadi dua kelompok, yaitu:

a) Pajak Bersifat Subjektif

Pajak Subyektif ialah pajak yang pengenaannya dapat dilihat berdasarkan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memerhatikan keadaan subyeknya.

Contoh dari pajak subjektif adalah pajak penghasilan (PPh).

b) Pajak Bersifat Objektif

Pajak Objektif ialah pajak yang pengenaannya dapat dilihat berdasarkan objeknya seperti benda, perbuatan, keadaan, atau suatu keadaan yang dapat memicu timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa melihat keadaan pribadi subyek pajak (wajib pajak) ataupun tempat tinggal.

Contoh dari pajak objektif adalah pajak pertambahan nilai (PPN), pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM) dan pajak bumi dan bangunan (PBB).

3. Pajak Menurut Lembaga Pemungut

Pajak menurut lembaga pemungutnya terbagi menjadi 2 kelompok, yaitu:

a) Pajak Negara (Pemerintahan)

Pajak yang dipungut dari rakyat oleh pemerintah pusat yang dipergunakan untuk membiayai semua kebutuhan rumah tangga negara.

Contoh dari pajak yang dipungut negara adalah pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai (PPN), dan pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM).

b) Pajak Daerah (Wilayah Daerah)

Pajak yang dipungut dari rakyat oleh pemerintah daerah (pemda) pada daerah tingkat provinsi maupun daerah

(kabupaten atau kota) dan dipergunakan untuk membiayai semua kebutuhan rumah tangga daerahnya tersendiri.

Pajak Daerah terbagi atas:

- 1) Pajak Provinsi, misalnya: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).
- 2) Pajak Kota/Kabupaten, misalnya: Pajak Reklame, Pajak Hotel, dan Pajak Penerangan Jalan.

Pengertian pajak kendaraan bermotor berdasarkan UU Nomor 28 Pasal 1 Tahun 2009 mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah ialah pajak atas kepemilikan orang pribadi atau penguasaan kendaraan bermotor milik pribadi. Sebaliknya pengertian kendaraan bermotor ialah semua jenis kendaraan beroda yang dapat digerakkan dengan sebuah mesin beserta gandengannya yang dipergunakan untuk memudahkan manusia sebagai alat transportasi di darat.

4. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya membayar pajak dalam hal memberikan kontribusi bagi negara untuk pembangunan nasional yang diharapkan dalam melakukannya secara sukarelawan. Sistem perpajakan di negara Indonesia menggunakan sistem penilaian diri (*self assesment system*) dimana wajib pajak menghitung seluruh pajak yang ditanggung,

membayarkannya, dan kemudian melaporkan kewajibannya yang telah ditanggungnya, karena kepatuhan wajib pajak merupakan faktor yang paling utama. Kepatuhan yang diharapkan pada *self assesment system* adalah kepatuhan yang dilakukan secara sukarela melainkan bukan kepatuhan yang dilakukan secara paksaan. Sehingga agar wajib pajak diwajibkan untuk patuh membayar pajak tanpa mempertanyakan, mengingatkan atau menerapkan sanksi administrasi (Muchidin, 2018).

b. Jenis–Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Jenis–jenis kepatuhan wajib pajak menurut (Hidayatulloh, 2013) antara lain:

1. Kepatuhan wajib pajak saat mendaftarkan dirinya.
2. Kepatuhan wajib pajak saat melaporkan kembali surat pemberitahuan.
3. Kepatuhan wajib pajak saat penghitungan dan pembayaran pajak terutang.

5. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengetahui mengenai pajak tanpa adanya sebuah paksaan dari orang lain. Masyarakat harus berfikir secara positif terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah dalam menggerakkan masyarakat untuk mematuhi dan memenuhi semua kewajibannya dalam membayar pajak (Muchidin, 2018).

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan semua ketentuan dalam peraturan undang-undang perpajakan yang telah dibuat dengan adil dan sukarela. Faktor-faktor tingginya tingkat kesadaran dan kepedulian wajib pajak sebagai berikut:

1. Realisasi yang diterima dari penerimaan pajak terpenuhi sesuai dengan rencana dan target yang sudah ditentukan.
2. Tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak pada penyampaian SPT Tahunan dan SPT Masa.
3. Semakin tingginya Tax Rasio.
4. Semakin bertambahnya jumlah wajib pajak baru.
5. Rendahnya jumlah tunggakan wajib pajak.

Akan tetapi, beberapa hal yang mendorong wajib pajak untuk patuh terhadap pajak antara lain:

1. Pemahaman mengenai manfaat pajak yang telah dibayarkan.
2. Beranggapan bahwa tujuan membayar pajak adalah bentuk berpartisipasi dalam membangun negara yang lebih baik untuk masa depan.
3. Wajib pajak berharap bahwa dengan membayar pajak akan berpengaruh terhadap kemajuan usaha. Semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak akan berdampak pada kemauan membayar kewajiban perpajakannya semakin meningkat (Muchidin, 2018).

6. Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak adalah sebuah langkah pendewasaan dalam pola berpikir seorang wajib pajak melalui cara pengajaran dan pelatihan bermaksud untuk menjadi pikiran dasar mengenai pajak. Pengetahuan pajak dapat diperoleh wajib pajak melalui pendidikan formal dan non formal. Karena pengetahuan pajak adalah hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak.

Definisi lain tentang pengetahuan pajak, merupakan sebuah sarana informasi mengenai pajak yang digunakan oleh wajib pajak dalam bertindak dan mengambil keputusan untuk memenuhi hak dan kewajibannya di dalam bidang perpajakan (Arsila, 2017).

(Herwinarni & Anggraeni, 2016) mengemukakan bahwa ada berbagai hal yang berangskutan wajib pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, antara lain:

- a. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajibannya membayar pajak sebagai wajib pajak. Artinya, wajib pajak akan melakukan dan melaksanakan semua kewajiban serta hak perpajakannya apabila wajib pajak sudah mengetahui dan memahami kewajibannya membayar pajak sebagai seorang wajib pajak.
- b. Kepemilikan NPWP, sebagai salah satu cara untuk memudahkan administrasi perpajakan, wajib pajak yang sudah memiliki usaha dan penghasilan, wajib mendaftarkan dirinya untuk membuat nomor pokok wajib pajak (NPWP).

- c. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan yang sudah dimiliki wajib pajak, maka wajib pajak akan patuh dan taat dalam kewajiban membayar pajak, karna wajib pajak mengetahui dan paham betul apabila wajib pajak meremehkan maka wajib pajak akan terkena sanksi. Sehingga akan mendorong wajib pajak yang akan taat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.
- d. Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai penghasilan kena pajak (PKP), penghasilan tidak kena pajak (PTKP), dan tarif pajak. Wajib pajak yang sudah mengetahui dan memahami tarif-tarif pajak yang telah ditentukan, wajib pajak tersebut dapat menghitung sendiri pajak terutang yang harus dibayar sesuai dengan pajak yang ditanggungnya.
- e. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang sudah ditetapkan pemerintah dan sudah mendapat sosialisasi yang dilaksanakan oleh pihak kantor pelayanan pajak (KPP).
- f. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak yang telah didapat melalui pelatihan mengenai perpajakan yang sudah wajib pajak ikuti.

7. Sanksi Perpajakan

Sanksi merupakan tindakan berupa hukuman terhadap seseorang yang telah melanggar suatu peraturan yang sudah ditetapkan. Sanksi dibuat agar seseorang tidak melanggar suatu peraturan atau undang-undang yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sanksi perpajakan ialah suatu peraturan

undang-undang perpajakan yang dibuat agar ditaati atau dipatuhi oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya (Muchidin, 2018). Masih banyak wajib pajak yang beranggapan apabila wajib pajak tidak memenuhi pajaknya maka tidak terkena hukuman maupun sanksi, karna masih banyak dari wajib pajak yang belum mengetahui dan memahami mengenai sanksi pajak yang sudah berlaku di Indonesia. Padahal untuk mengetahui sebuah sanksi perpajakan bagi wajib pajak merupakan hal yang penting, karena dengan diterapkannya sebuah sanksi perpajakan sesuai dengan undang-undang perpajakan dapat berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Menurut undang-undang perpajakan terbagi menjadi dua macam sanksi perpajakan (Mardiasmo, 2013) antara lain:

a. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara yang di sebabkan jika wajib pajak tidak membayar pajak. Sanksi administrasi berupa bunga ataupun kenaikan tangihan. Sanksi administrasi terbagi menjadi tiga macam, yaitu:

1. Sanksi Administrasi Berupa Denda

Sanksi administrasi berupa denda merupakan sanksi yang paling sering diterapkan atau banyak ditemukan di dalam undang-undang perpajakan. Pada sanksi denda ini akan bertambah dengan sanksi pidana apabila sejumlah pelanggar melakukannya dengan disengaja.

2. Sanksi Administrasi Berupa Bunga

Sanksi administrasi berupa bunga merupakan sanksi yang dikenakan apabila wajib pajak melanggarnya akan membuat iuran pajak menjadi bertambah lebih banyak.

3. Sanksi Administrasi Berupa Kenaikan

Sanksi Administrasi berupa kenaikan merupakan sanksi yang paling berat menurut wajib pajak, apabila wajib pajak melanggar sanksi ini maka wajib pajak harus membayar pajaknya berkali-kali lipat.

b. Sanksi Pidana

Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan, melainkan alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan oleh fiskus agar wajib pajak patuh dan tidak melanggar semua norma perpajakan yang sudah ditentukan. Sanksi pidana dibuat bukan hanya bagi wajib pajak secara legal menyembunyikan atau menyelundupkan dan menghindari pajak namun juga berlaku pada setiap orang dan pejabat pajak yang telah lalai dalam memenuhi kewajibannya. Menurut UU KUP, bahwa fungsi sanksi pidana ini merupakan tahap atau cara terakhir untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Muchidin, 2018).

8. Sistem E-Samsat

E-Samsat atau sistem elektronik samsat merupakan pelayanan yang diberikan oleh samsat untuk alat pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan melalui pembayaran *e-banking* atau ATM Bank yang

sudah ditentukan. Sistem pembayaran ini agar memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotornya tanpa harus datang dan mengantri di samsat terkait. *E-samsat* ini sudah diterapkan di Pulau Jawa termasuk di Kota Tegal. Untuk wilayah Kota Tegal sudah dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui kartu debit atau kredit ATM/Bank, Internet Banking, pembayaran instan, Virtual Account dan Tokocash hingga di toko terdekat seperti Indomart atau Alfamart. Dengan adanya layanan sistem e-samsat ini diharapkan agar memudahkan masyarakat untuk membayarkan pajak kendaraan bermotornya, serta agar tidak ada alasan untuk wajib pajak menunggak pajaknya dan menghindari pungutan liar.

b. Jenis layanan dalam Sistem E-Samsat :

1. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pelayanan ini merupakan pelayanan utama dalam program Sistem E-Samsat agar mempermudah masyarakat dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya. Masyarakat hanya melakukan pembayaran melalui aplikasi *Sakpole* untuk membayar pajak kendaraan bermotornya.

2. Informasi Mengenai Pajak

Melalui layanan Sistem E-Samsat ini masyarakat dapat mengetahui waktu dan nominal besaran pajak kendaraan bermotor yang harus dibayarkan dengan cara memasukan tanda nomor kendaraan

bermotor (TNKB) ke dalam aplikasi *Sakpole*. Jadi, masyarakat tahu kapan dan berapa nominal pajak yang harus mereka bayar.

3. Lokasi

Pada layanan ini masyarakat dapat dengan mudah membayar pajak kendaraan bermotornya dengan mengetahui lokasi samsat yang ada disekitar mereka. Masyarakat tinggal menyambungkan GPS pada smartphone yang terhubung dengan layanan lokasi samsat yang ada di sekitarnya.

4. Blokir Kendaraan

Layanan ini dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pemblokiran terhadap dokumen kendaraan bermotor mereka tanpa harus mendatangi kantor samsat secara langsung.

5. Informasi dari Samsat

Layanan ini memudahkan masyarakat mendapatkan informasi terupdate dari samsat, agar masyarakat mengetahui segala jenis program yang dijalankan oleh samsat.

c. Berikut tata cara melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Jawa Tengah :

1. Wajib pajak mengunduh aplikasi *Sakpole* (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online) Jateng.
2. Wajib pajak mengisi formulir pendaftaran pada aplikasi *Sakpole* dengan cara memasukan Nomor Polisi, NIK dan 5 digit Nomor Rangka Terakhir.

3. Tunggu sampai sistem sakpole melakukan verifikasi, jika data sudah sesuai maka akan ditampilkan besaran jumlah pajak dan kode bayar di tampilan layar aplikasi *Sakpole*.
4. Kemudian wajib pajak melakukan pembayaran melalui ATM Bank yang bersangkutan dengan menginput kode pembayaran yang sudah didapatkan.

9. Akuntabilitas Pelayanan Publik

Akuntabilitas menurut KBBI adalah pertanggungjawaban yang artinya kemampuan dalam memberikan sebuah pertanggungjawaban terhadap pihak lain mengenai suatu hal yang telah dilakukan maupun tidak dilakukan oleh seseorang. Pertanggungjawaban sebagai akuntabilitas mengimplikasikan untuk menjelaskan kepada seseorang yang memiliki kedudukan untuk menilai pertanggungjawaban dan memberikan sebuah penghargaan atau berupa hukuman (Arsila, 2017:23).

Pelayanan publik merupakan seluruh atau serangkaian kegiatan yang dilaksanakan guna dalam rangka memberikan sebuah pelayanan yang sesuai dengan peraturan di dalam undang-undang bagi masyarakat yang sudah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan sebuah pola terbaru dalam menjawab perbedaan tanggapan antara pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat (Arsila, 2017).

(Arsila, 2017) menyatakan bahwa akuntabilitas publik merupakan kewajiban bagi pihak pemegang amanah dalam memberikan

pertanggungjawaban, menyajikan laporan, dan mengungkapkan seluruh aktivitas serta kegiatan yang menjadi sebuah tanggungjawabnya pada pemberi amanah yang mempunyai hak dan wewenang untuk dipertanggungjawabkan.

(Arsila, 2017) mengatakan bahwa akuntabilitas publik terbagi menjadi dua macam, yaitu:

a. Akuntabilitas Vertikal

Akuntabilitas vertikal adalah pertanggungjawaban atas pengelolaan dana pada otoritas yang tingkatnya lebih tinggi.

b. Akuntabilitas Horizontal

Akuntabilitas horizontal adalah pertanggungjawaban yang ditujukan pada masyarakat luas.

(Arsila, 2017) mengatakan bahwa terdapat empat macam jenis akuntabilitas, yaitu:

a. Akuntabilitas Hukum dan Peraturan

Akuntabilitas hukum dan peraturan merupakan akuntabilitas yang menyangkut dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang didapati dalam penggunaan sumber dana publik. Perlu dilakukannya audit kepatuhan untuk menjamin diberlakukannya jenis akuntabilitas ini.

b. Akuntabilitas Proses

Akuntabilitas proses merupakan akuntabilitas yang berkaitan dengan strategi yang dipergunakan dalam melaksanakan sebuah tugas apakah

sudah dilakukan dengan baik dan benar atau sebaliknya. Jenis akuntabilitas ini dapat terealisasi melalui pemberian pelayanan efisien, responsive, dan biaya terjangkau.

c. Akuntabilitas Program

Akuntabilitas program merupakan akuntabilitas yang berkaitan dengan masalah dalam mencapai tujuan yang efektif dan meninjau alternatif program yang memberikan hasil maksimum dengan biaya yang minimum.

d. Akuntabilitas Kebijakan

Akuntabilitas kebijakan merupakan akuntabilitas yang berhubungan dengan masalah pertanggungjawaban pemerintah dengan masyarakat. Dibutuhkan adanya sebuah transparansi dan keterbukaan dalam kebijakan agar masyarakat dapat melakukan penilaian serta pengawasan dan ikut terlibat dalam pengambilan sebuah keputusan.

B. Studi Penelitian Terdahulu

Dalam proses penggarapan penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa contoh referensi dari penelitian tahun sebelumnya dengan aspek yang serupa sebagai landasan atau acuan dalam proses membuat penelitian ini, antara lain:

Penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, sistem e-samsat dan akuntabilitas pelayanan public terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor telah beberapa kali dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Pada penelitian

yang dilakukan oleh (Arsila, 2017) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Brebes”. Metode yang digunakan pada penelitian tersebut adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa 1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Brebes. 2. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Brebes. 3. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Brebes. 4. Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Brebes.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Muchidin, 2018) yang berjudul “Pengaruh Pemahaman, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kabupaten Brebes)”. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa 1. Terdapat pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak

kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Brebes, dengan demikian hipotesis pertama diterima kebenarannya. 2. Pemahaman wajib berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Brebes, dengan demikian hipotesis kedua diterima kebenarannya. 3. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Brebes, dengan demikian hipotesis ketiga ditolak kebenarannya. 4. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Brebes, dengan demikian hipotesis keempat ditolak kebenarannya. 5. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Brebes, dengan demikian hipotesis kelima diterima kebenarannya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Herwinarni & Anggraeni, 2016) yang berjudul “Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Tanjung Kabupaten Brebes”. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa 1. Pengaruh sikap wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Tanjung Kabupaten Brebes dengan demikian hipotesis pertama dapat

diterima kebenarannya. 2. Pengaruh sikap wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Tanjung Kabupaten Brebes dengan demikian hipotesis kedua tidak dapat diterima kebenarannya. 3. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Tanjung Kabupaten Brebes dengan demikian hipotesis ketiga dapat diterima kebenarannya. 4. Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Tanjung Kabupaten Brebes dengan demikian hipotesis keempat tidak dapat diterima kebenarannya. 5. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Tanjung Kabupaten Brebes dengan demikian hipotesis kelima tidak dapat diterima kebenarannya. 6. Pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Tanjung Kabupaten Brebes dengan demikian hipotesis keenam dapat diterima kebenarannya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Susilawati & Budiarta, 2013) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Ilhamsyah, Endang, & Dewantara, 2016) dengan judul “Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Variabel Pengetahuan dan Pemahaman Pajak Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam membayar pajak Kendaraan Bermotor di KB Samsat Kota Malang.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Susanti, 2018) dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman)”. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 2. Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 3. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 4. Sanksi pajak

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 5. Penerapan e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

C. Kerangka Berpikir Teoritis dan Hipotesis

Kerangka Teoritis adalah model konseptual yang berkaitan dengan bagaimana seseorang menyusun sebuah teori atau menghubungkan dengan sesuatu yang logis beberapa faktor yang dianggap penting untuk masalah (Sekaran, 2011:114). Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap perumusan masalah pada penelitian, yang mana suatu perumusan masalah disajikan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2015:96).

1. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana seorang wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati peraturan perpajakan yang telah berlaku serta mempunyai niat dari hati nurani untuk membayar dan melaporkan pajaknya untuk memenuhi hak dan kewajibannya. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari keinginan hati nuraninya dan kesungguhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, Arsila (2017). Keterpengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak yaitu apabila masyarakat memiliki kesadaran yang tinggi dalam dirinya maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti Herwinani dan Antika Reza Anggraeni (2016), yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak

terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima kebenarannya. Kemudian didukung dari hasil penelitian dilakukan oleh Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiarta (2013) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan didukung juga penelitian dari Shinta Dewi Arsila (2017) mengatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Brebes. Jadi penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti mengenai kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan yang sudah dijelaskan diatas, maka peneliti menggunakan perumusan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Kota Tegal.

2. Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengetahuan pajak merupakan sarana informasi paling mendasar yang wajib diketahui oleh wajib pajak dalam bertindak dan membuat sebuah keputusan untuk memenuhi hak dan kewajibannya melalui di bidang perpajakan (Wardani & Asis, 2017). Keterpengaruhan pengetahuan pajak pada kepatuhan wajib pajak yaitu semakin banyak pengetahuan mengenai pajak yang dimiliki wajib pajak dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Randi Ilhamsyah, Maria G Wi Endang, dan Rizky Yudhi Dewantara (2016) menyatakan bahwa variabel

pengetahuan dan pemahaman pajak wajib pajak berpengaruh positif secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dapat disimpulkan pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan yang sudah dijelaskan diatas, maka peneliti menggunakan perumusan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Tegal.

3. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak merupakan suatu jaminan agar wajib pajak menaati atau mematuhi ketentuan di dalam peraturan perpajakan, atau dapat diartikan juga sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar undang-undang atau norma-norma perpajakan. Keterpengaruhan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak yaitu apabila sanksi pajak dibuat lebih tegas maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Karena saat ini sanksi pajak masih belum efektif untuk membuat efek jera terhadap wajib pajak yang tidak patuh membayar pajak dan mengakibatkan tunggakan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti Herwinarni dan Antika Reza Anggraeni (2016) mengemukakan bahwa Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Tanjung Kabupaten Brebes dengan demikian hipotesis kelima tidak dapat diterima kebenarannya. Kemudian didukung oleh penelitian yang dilakukan Randi

Ilhamsyah, Maria G Wi Endang, dan Rizky Yudhi Dewantara (2016) menyatakan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di KB Samsat Kota Malang. Dan juga didukung oleh penelitian oleh Dwi Setyadi Muchidin (2018) mengatakan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Brebes. Jadi penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti menyatakan bahwa sanksi perpajakan ada yang berpengaruh positif dan ada yang tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan yang sudah dijelaskan diatas, maka peneliti menggunakan perumusan hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Tegal.

4. Pengaruh sistem e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak

Sistem elektronik samsat merupakan sistem berbasis online yang berguna untuk memudahkan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotornya. Sistem ini sangat efektif dan efisien untuk mempermudah wajib pajak membayarkan pajak kendaraan bermotor. Keterpengaruh sistem e-samsat pada kepatuhan wajib pajak yaitu dengan adanya sistem pembayaran pajak melalui media elektronik akan mempermudah wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotornya jadi membuat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Niken Apriliana Susanti (2018) menyatakan bahwa penerapan e-samsat berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan yang sudah dijelaskan diatas, maka peneliti menggunakan perumusan hipotesis sebagai berikut:

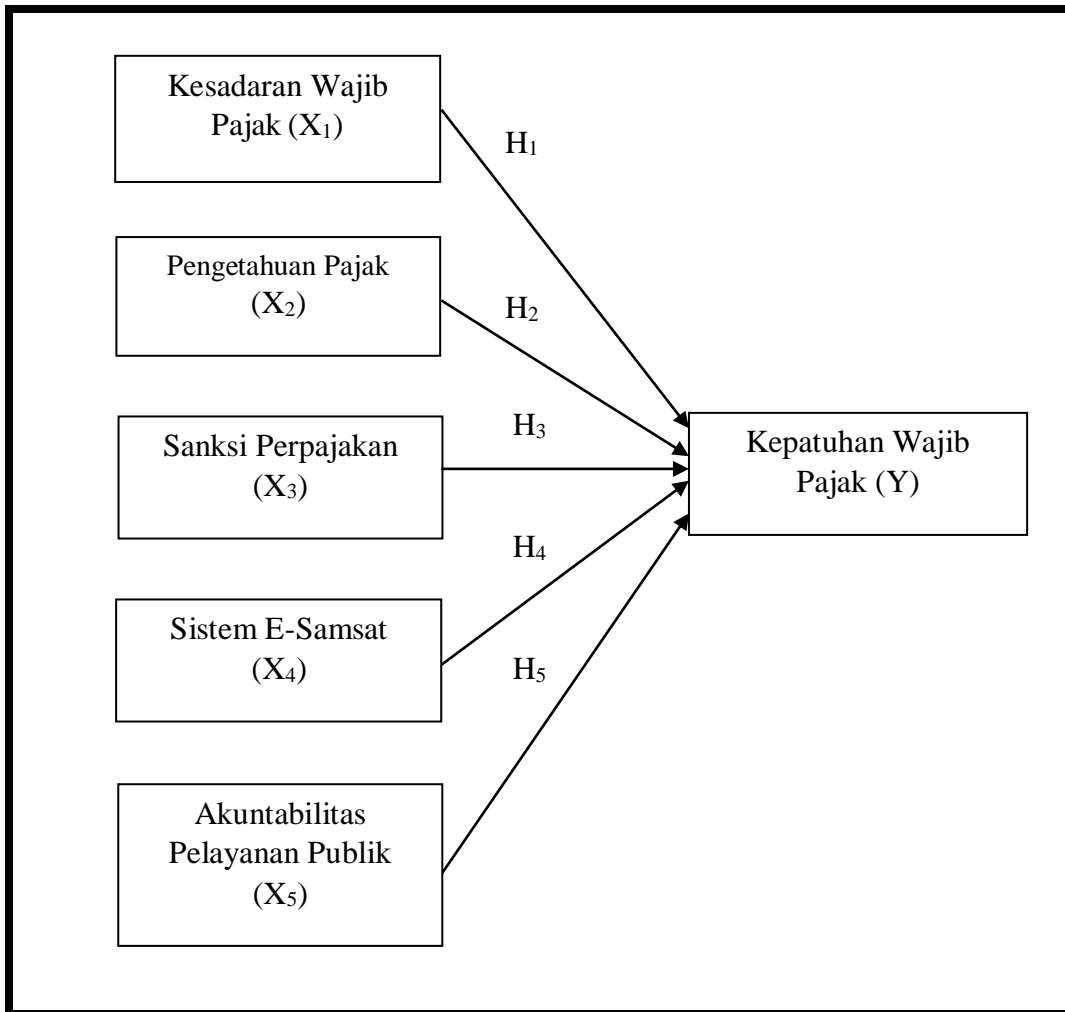
H₄ : Sistem E-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Tegal.

5. Pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma atau pola baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Susilawati & Budiarta, 2013). Akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak akan terwujud apabila pihak instansi terkait melakukan kinerjanya secara transparan dan terbuka sesuai dengan *Standard Operating Procedure* maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Keterpengaruhannya akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak yaitu apabila kualitas pelayanan pembayaran pajak dari instansi dinilai baik oleh masyarakat maka mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak

Penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti Herwinarni dan Antika Reza Anggraeni (2016) menyatakan bahwa Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Tanjung Kabupaten Brebes dengan demikian hipotesis keenam dapat diterima kebenarannya. Kemudian Didukung penelitian yang dilakukan oleh Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiarta (2013) mengemukakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dan didukung juga penelitian milik Shinta Dewi Arsila (2017) menjelaskan bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Brebes. Jadi penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan yang sudah dijelaskan diatas, maka peneliti menggunakan perumusan hipotesis sebagai berikut:

H₅ : Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Tegal.



Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran

BAB 3

METODE PENELITIAN

A. Pemilihan Metode

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang berarti untuk menilai suatu sifat dari sebuah kondisi yang sudah nampak nyata adanya. Pada penelitian ini data di ambil dari populasi dan sampel tertentu, dan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara random (*random sample*) atau acak serta dalam pengumpulan data yang diperoleh akan digunakan untuk meneliti suatu obyek yang bersifat real (*nyata keasliannya*) dimana seorang peneliti sebagai instrumen utama.

B. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan di Kantor UP3AD/Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Tegal yang beralamat di Jalan Kapten Sudibyo, Randugunting, Kecamatan Tegal Selatan, Kota Tegal, Jawa Tengah Kode Pos 52133.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi yang ada di dalam penelitian ini adalah seluruh obyek (wajib pajak) kendaraan bermotor yang berada di Kantor SAMSAT Kota Tegal. Pada laporan yang tercatat tahun 2014 menyatakan bahwa jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Tegal sebanyak 130.846 unit. Untuk jumlah kendaraan bermotor roda 2 dan roda 3 sebanyak 116.570 dan jumlah kendaraan bermotor roda 4 atau lebih sebanyak 14.276, dan dari tahun ke tahun jumlahnya semakin bertambah karena disebabkan oleh jumlah kendaraan

bermotor mutasi masuk dari dalam maupun luar provinsi. Pada teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Simple Random Sampling* (Teknik Acak Sederhana). Jumlah presentase ketidaktelitian karena adanya sebuah kesalahan pada saat pengambilan sampel dapat ditolerir sebanyak 10% dan pengambilan data pada sampelnya yaitu orang-orang yang ditemui dan diwawancarai oleh peneliti secara acak (*random*) dilokasi penelitian dengan jumlah sebanyak 100 orang. Untuk menentukan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

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

Keterangan :

N : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

E : *Error Tolerance*

$$n = \frac{130.846}{1 + 130.846 \cdot (0,1)^2}$$

= 99,92 dibulatkan menjadi 100 sampel.

Menurut perhitungan yang menggunakan rumus Slovin diatas berarti jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini yaitu 100 Wajib Pajak. Pengambilan sampel pada responden adalah dengan membagikan sebuah kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di wilayah Kota Tegal yang ditemui ke rumah wajib pajak maupun wajib pajak yang sedang membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tegal. Dan sistem

yang digunakan saat pembagian kuesioner yaitu apabila terdapat responden yang mengisi kuesioner kurang dari 20 soal pertanyaan akan dianggap batal atau tidak sah.

D. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

1. Definisi Konseptual

- a. Variabel dependen atau variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan atau kondisi dimana seorang wajib pajak dapat memenuhi dan melaksanakan atas kewajiban serta hak perpajakannya.

- b. Variabel independen atau variabel bebas (X) pada penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak (X_1), pengetahuan pajak (X_2), sanksi perpajakan (X_3), sistem e-samsat (X_4) dan akuntabilitas pelayanan publik (X_5).

- 1) Kesadaran wajib pajak (X_1) adalah suatu kondisi atau keadaan dimana seorang wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan dalam peraturan perpajakan yang telah berlaku serta memiliki niat dari hati nuraninya untuk membayar dan melaporkan pajaknya untuk memenuhi hak dan kewajibannya.

- 2) Pengetahuan pajak (X_2) adalah sebuah sarana informasi mengenai pajak yang digunakan wajib pajak dalam bertindak dan mengambil keputusan untuk memenuhi hak dan kewajibannya di dalam bidang perpajakan.

- 3) Sanksi perpajakan (X_3) adalah tindakan berupa hukuman terhadap seseorang yang telah melanggar norma-norma perpajakan.
- 4) Sistem e-samsat (X_4) merupakan alat pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online melalui aplikasi saktipole yang disediakan oleh kantor samsat.
- 5) Akuntabilitas pelayanan publik (X_5) adalah sebuah pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait kepada masyarakat dalam memenuhi kepentingan perpajakan sesuai dengan peraturan dan ketentuan tata cara yang sudah berlaku.

2. Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan mengoperasionalkan atau dapat diartikan secara operasional mendefinisikan sebuah konsep yang membuatnya dapat diukur, dilakukan dan dapat dilihat pada dimensi perilaku, aspek, atau sifat yang ditunjukkan dalam sebuah konsep oleh (Sekaran, 2017:5).

Dalam definisi operasional variabel pada penelitian ini dijelaskan dan digambarkan pada tabel berikut ini :

Tabel 3.1

Operasional Tabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Kepatuhan Wajib Pajak (Dewi Kusuma Wardani dan Moh. Rifqi Asis, 2017)	Kepatuhan Formal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memenuhi hak dan kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2. Wajib pajak memenuhi semua 	Interval

Dilanjutkan

(Y)		<p>persyaratan dalam membayarkan dan melaporkan pajaknya.</p> <p>3. Wajib pajak tidak pernah melanggar ketentuan peraturan perpajakan.</p>	
	Kepatuhan Material	<p>1. Membayar pajaknya tepat pada waktunya.</p> <p>2. Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran pajaknya.</p> <p>3. Wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak.</p>	Interval
Kesadaran Wajib Pajak (Yuniarti Herwinarni dan Antika Reza Anggraeni, 2016)	Kesadaran dalam diri wajib pajak	<p>1. Kesadaran akan hak dan kewajiban pajaknya.</p> <p>2. Kesadaran membayar pajak untuk pembiayaan dan penyelenggaraan pembangunan negara.</p> <p>3. Kesadaran dalam hati nuraninya untuk membayar pajak.</p> <p>4. Kepercayaan masyarakat.</p>	Interval
(X ₁) Pengetahuan Pajak (Dewi Kusuma Wardani dan Moh. Rifqi Asis, 2017) dan (Yuniarti	Pengetahuan pajak dalam diri wajib pajak	<p>1. Pengetahuan mengenai fungsi pajak.</p> <p>2. Pengetahuan tentang ketentuan</p>	Interval

Herwinarni dan Antika Reza Anggraeni, 2016) (X ₂)		<p>prosedur dalam membayar pajak.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Pengetahuan akan sanksi perpajakan. 4. Pengetahuan tentang pajak dari sosialisasi oleh instansi terkait. 	
Sanksi Perpajakan (Shinta Dewi Arsila, 2017) (X ₃)	Sanksi Pidana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sanksi pidana akan dikenakan bagi seorang wajib pajak melanggar aturan cukup berat. 2. Sanksi pajak berlaku untuk semua wajib pajak tanpa memandang status seseorang. 	Interval
	Sanksi Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sanksi administrasi akan dikenakan bagi seorang wajib pajak melanggar aturan cukup ringan. 2. Pemberian sanksi yang cukup berat adalah salah satu cara untuk mendidik wajib pajak dan agar mematuhi. 	Interval
Sistem E-Samsat (X ₄)	Sistem Pembayaran Pajak melalui E-Samsat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan membayar pajak yang efektif dan efisien. 2. Sistem yang mudah digunakan wajib pajak. 3. Sistem yang praktis dalam membayar pajak. 	Interval

Akuntabilitas Pelayanan Publik (X ₅)	Akuntabilitas Pelayanan Publik	1. Pelayanan yang baik dan cepat. 2. Pelayanan yang sesuai diharapkan oleh masyarakat. 3. Pelayanan yang akurat, andal, dan terpercaya. 4. Pelayanan yang sesuai dengan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .	Interval
---	--------------------------------	--	----------

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik dalam pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik kuesioner. Data dalam penelitian ini didapat dan diambil dari data primer melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden (wajib pajak) yang ditemui secara langsung ke rumah wajib pajak maupun wajib pajak yang sedang membayar pajak kendaraan di Samsat Kota Tegal. Dalam penelitian ini disusun sesuai dengan daftar pernyataan pada variabel penelitian dan responden diminta untuk memberikan tanggapan dari daftar pernyataan yang dibuat oleh peneliti dengan memberikan tanda check list (v). Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel pada penelitian ini dengan menggunakan skala *likert* 5 point. Berikut ini merupakan jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang ada, yaitu :

1. Skor 5 untuk kuesioner, atas jawaban Sangat Setuju.
2. Skor 4 untuk kuesioner, atas jawaban Setuju.
3. Skor 3 untuk kuesioner, atas jawaban Kurang Setuju.
4. Skor 2 untuk kuesioner, atas jawaban Tidak Setuju.

5. Skor 1 untuk kuesioner, atas jawaban Sangat Tidak Setuju.

F. Teknik Pengolahan Data

Data yang telah diperoleh akan diolah menggunakan aplikasi analisis data statistik atau sering dikenal dengan SPSS Statistics versi 23.0. Program SPSS digunakan untuk mencegah dari kalkulasi (perhitungan) *human eror*.

G. Analisis Data dan Uji Hipotesis

1. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan cara analisis regresi linier berganda. Tujuan dari analisis ini untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini terdapat lima variabel bebas sehingga mempunyai persamaan, sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

A : Konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 : Koefisien Regresi

X_1 : Kesadaran Wajib Pajak

X_2 : Pengetahuan Pajak

X_3 : Sanksi Perpajakan

- X_4 : Sistem E-Samsat
- X_5 : Akuntabilitas Pelayanan Publik
- e : Error

Dalam sistem mekanisme pada penggunaan alat uji hipotesis penelitian ini merupakan suatu pemecahan masalah dengan menggunakan cara teknik analisis kuantitatif. Teknik analisis kuantitatif merupakan langkah cara menganalisis suatu permasalahan yang dapat diwujudkan pada penyajian data yang berupa angka. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif, jadi analisis kuantitatif dilakukan dengan cara mengkuantifikasi data-data dalam penelitian diubah kedalam bentuk sebuah angka dengan menggunakan skala *likert* 5 poin seperti yang sudah disajikan di atas.

2. Kualitas Data

Untuk menguji dan memastikan konstruk yang sudah dirumuskan apakah handal (reliable) dan valid (sah) atau tidak, maka perlu dilakukan pengujian reabilitas dan validitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji dan mengetahui apakah suatu instrumen alat ukur telah melakukan fungsi ukurannya dengan semestinya. Suatu alat ukur telah dinyatakan valid apabila telah melakukan sesuai yang diperintahkan dan mengukur apa yang semestinya diukur.

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan uji signifikan dan untuk mengukur tingkat validitas suatu kuesioner dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ yaitu dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, apabila r hitung lebih besar dari r tabel dan menunjukkan nilai positif jadi dapat dikatakan variabel tersebut dinyatakan valid, sedangkan apabila r hitung lebih kecil dari r tabel jadi variabel tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 3.2

Tabel r untuk $df = 100$

Tabel signifikansi untuk uji satu arah	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah		df = (N-2)
0,05	0,1	0,6138	
0,025	0,05	0,1946	
0,01	0,02	0,2301	
0,005	0,01	0,2540	100
0,0005	0,001	0,3211	

b. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas merupakan hubungan permasalahan adanya sebuah kepercayaan terhadap instrumen. Suatu instrumen dikatakan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi apabila hasil yang berasal dari uji

instrumen menunjukkan hasil yang konstan (tetap). Jadi, masalah reabilitas instrumen berkaitan dengan masalah ketepatan hasilnya. Reabilitas instrumen berfungsi untuk mengetahui apakah skala merupakan peran penting dalam suatu variabel. Suatu instrumen yang bisa dipercaya, maka akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila data yang diambil real (*sesuai dengan kenyataan*), diambil berapa kalipun, hasil yang didapat akan tetap sama. Reliable berarti menunjukkan keadaan pada tingkat keterandalan terhadap sesuatu. Reliable artinya dapat dipercaya, maka dapat diandalkan suatu pengujian instrumennya.

Uji reabilitas menurut Ghozali (2016:47) digunakan untuk alat mengukur suatu indikator terhadap variabel dalam kuesioner. Apabila jawaban dari responden konsisten dari kurun waktu ke waktu maka bisa disimpulkan bahwa kuesioner tersebut dikatakan reliable (andal). Suatu variabel dapat dinyatakan reliable jika menunjukkan nilai Cronbach Alpha > 0,60.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel dependen, variabel independen atau variabel keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik semestinya berdistribusi normal atau mendekati normal (Umar, 2013). Uji yang digunakan adalah uji *Kolmogorov Smirnov*. Tolok ukur dalam model regresi yaitu apabila signifikan di bawah 0,05 maka terdapat perbedaan yang signifikan atau data

tersebut tidak terdistribusi normal, dan apabila signifikan di atas 0,05 maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan atau data tersebut terdistribusi normal.

b. Uji Multikolenieritas

Uji multikolenieritas dilakukan untuk mengetahui apakah pada model terdapat adanya sebuah korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi maka terdapat masalah multikolenieritas yang harus dipecahkan (Umar, 2013). Pada suatu model persamaan regresi linear berganda, dapat dinyatakan tidak terjadi multikolenieritas jika nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10,00.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidakcocokan/perbedaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Apabila varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain dinilai tetap/sama maka disebut homokedastisitas, Namun jika varians yang dinilai berubah/berbeda disebut heteroskedastisitas (Umar, 2013). Uji heteroskedastisitas ini menggunakan metode Scatterplot. Analisis pada gambar *scatterplot* yang menyatakan model regresi linier tidak terdapat heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda menurut (Muchidin, 2018:41) adalah hubungan secara linier dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, \dots X_n$) dengan variabel dependen (Y). *Linier* artinya secara garis lurus hubungan

antara dua objek atau lebih. Analisis ini berguna untuk mengetahui aspek hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Dengan demikian, apakah variabel independen berhubungan positif atau negatif terhadap variabel dependen. Dan untuk memperkirakan nilai dari variabel dependen apabila nilai independen mengalami peningkatan atau penurunan.

Di dalam penelitian ini dijelaskan hubungan secara linier antara variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, sistem e-samsat, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu juga memperkirakan variabel kepatuhan wajib pajak apabila variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, sistem e-samsat, dan akuntabilitas pelayanan publik mengalami peningkatan atau penurunan.

5. Uji Hipotesis

Informasi yang diperoleh dari hasil pengumpulan data maka langkah selanjutnya melakukan proses yang sesuai dengan jenis data, berikutnya data tersebut disajikan dalam bentuk tabel dan angka metode statistik. Uji statistik digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh tiap satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Pada penelitian ini menggunakan uji t (atau sering disebut uji parsial), uji ini digunakan untuk mengetahui mengenai apakah pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen bermakna atau tidaknya pada model regresi. Dalam uji t ini mempunyai syarat ketentuan pada pengujian apabila profitabilitas atau signifikansi kurang dari 2,5% jadi artinya hipotesis dapat

diterima atau ada kedapatan pengaruh yang signifikan, namun sebaliknya apabila profitabilitas lebih dari 2,5% jadi hipotesis dinyatakan ditolak atau tidak ada pengaruh yang signifikan.

6. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi atau sering disebut (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa kuat dan efektifnya kemampuan model dalam mengimplementasikan atau menerapkan variasi variabel terikat. Rumus dalam menghitung koefisien determinasi sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{(TSS - SSE)}{TSS} = \frac{SSR}{TSS}$$

Nilai koefisien determinasi merupakan diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil mempengaruhi kemampuan dari variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati angka satu berarti variabel independen memberikan nyaris seluruh informasi yang diperlukan untuk menduga atau memprediksi variabel dependen.

Cara ini mempunyai kelemahan dalam penggunaan koefisien determinasi adalah kesalahan dalam penyajian (bias) terhadap variabel bebas yang dimasukan ke dalam model. Tiap penambahan satu variabel independen, jadi R^2 pasti mengalami peningkatan tidak memperdulikan apakah variabel dependen berpengaruh terhadap variabel independen. Oleh karena itu, banyak peneliti mengusulkan untuk menggunakan Nilai Adjusted R^2 pada saat mengevaluasi model regresi yang paling baik. Nilai Adjusted

R^2 dapat mengalami kenaikan maupun penurunan apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Singkat Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Tegal

a. Letak

Unit Pelayanan Daerah (UPPD) Kota Tegal beralamat di Jalan Kapten Sudibyo, Randugunting, Kecamatan Tegal Selatan, Kota Tegal, Jawa Tengah Kode Pos 52133.

b. Unit Layanan Samsat

1. Unit Layanan SAMSAT Kota Tegal

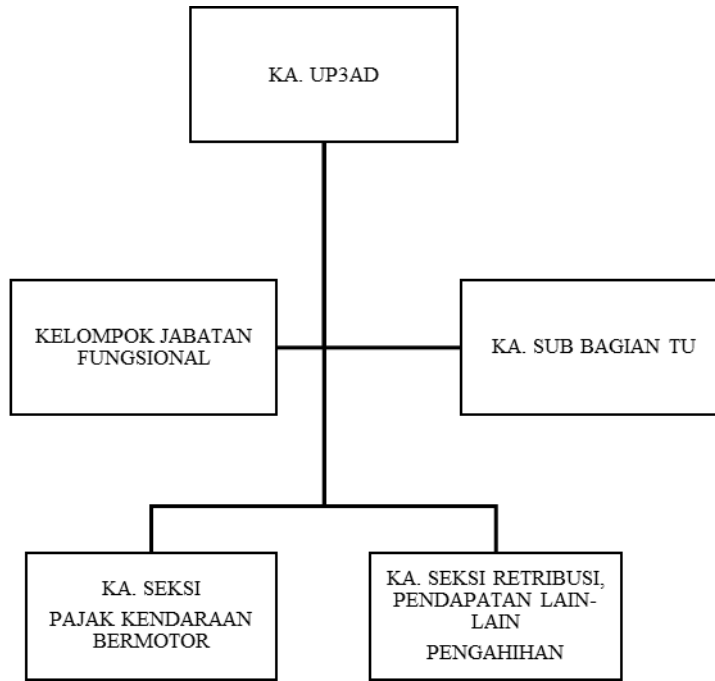
Melayanai 4 Kecamatan : Tegal Selatan, Tegal Timur, Tegal Barat, dan Margadana.

2. Unit Layanan SAMSAT Pembantu

3. Unit Layanan SAMSAT Keliling Kota Tegal

4. Unit Layanan SAMSAT Drive Thru

c. Struktur Organisasi



Gambar 4.1

Struktur Organisasi

Bagan-bagan struktur organisasi :

1. Kepala UP3AD : Ir. Tuhu Sulisty, M.Si
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha : Hery Berthus, S.A, S.SE
3. Kepala Seksi PKB : Muchamad Safii, SH
4. Kepala Seksi Retribusi, Pendapatan Lain-Lain, Penagihan : RM. Andi Mulyono K, SE.,M.Si
5. Kelompok Jabatan Fungsional

2. Sejarah Berdirinya SAMSAT

Sejarah berdirinya SAMSAT untuk keperluan urusan PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan STNK di Provinsi Jawa Tengah dimulai dengan suatu

gagasan yang telah disampaikan oleh pihak Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah dalam forum “Penataran Para Pemimpin Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I se-Indonesia” yang diselenggarakan di DKI Jakarta dari tanggal 9-17 April 1976 oleh Badan Pendidikan dan Latihan Departemen Dalam Negeri berdasarkan surat keputusan oleh Kemendagri No. 46 Tahun 1976 tanggal 24 Maret 1976. Usulan tersebut disampaikan pada kesempatan ceramah Bapak Brigadir Jendral Polisi V. Karamoy pada waktu itu menjabat sebagai Direktur pada Direktorat Lalu Lintas MABES Polri pada ceramahnya yang berjudul “Peranan Polri sebagai penunjang peningkatan Pendapatan Daerah, khususnya PKB dan BBNKB dalam hubungan yang selaras antara Pemerintah Daerah dan Polri”.

Usulan yang telah menghendaki SAMSAT dalam urusan PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan STNK yang telah di ujicoba oleh DKI Jakarta selama 4 tahun (1972 s/d 1976) dan terbukti dengan keberhasilannya dapat meningkatkan pendapatan daerah dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar dapat diterapkan secara langsung di Indonesia. Ternyata pada usulan terdapat dukungan dari para peserta penataran sehingga dapat menyalurkan suatu keputusan penataran seperti “Usulan kepada Pemerintah khususnya Pimpinan Departemen Dalam Negeri untuk jadikan SAMSAT PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan STNK sebagai sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor untuk seluruh wilayah yang ada di Indonesia”. Perlu diketahui bahwa penulis yang

pada waktu itu menjabat sebagai Kepala Bagian Pajak ikut dalam penataran tersebut bersama Drs. Varchan Sahlisapoetro pada waktu itu menjabat sebagai Kepala Bagian Pengawasan dan Bapak Drs. Agoes Soemadi pada waktu menjabat sebagai Kepala Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Surat keputusan yang dicetuskan Bersama 3 Menteri antara lain (Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Keuangan, dan Menteri Dalam Negeri) No. Pol. Kep. 13/XII/1976, Kep. 1693/IV/1976, 3 November Tahun 1976 dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 1977 pada tanggal 28 juni 1977. Sebagai realisasi hasil keputusan dari penataran Kepala Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I se-Indonesia yang telah disampaikan kepada Pimpinan Pemerintah dalam hal ini Menteri Dalam Negeri, Menteri Pertahanan dan Keamanan, dan Menteri Keuangan maka dikeluarkan surat persetujuan dari Pemerintah secara terpadu dalam bentuk “Surat Keputusan Bersama” yang sudah dikeluarkan oleh Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Keuangan, dan Menteri Dalam Negeri pada tanggal 28 Desember 1976 No. Pol. Kep. 13/XII/1976, Kep. 1693/MK/IV/12/1976, 3 November Tahun 1973.

Kemudian untuk penjabaran Surat Keputusan Bersama tersebut dalam pelaksanaannya, telah disusun “Pedoman atau Petunjuk Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap dalam pengeluaran STNK, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor/Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

(SWDKLLJ) yang telah dicetuskan dalam Surat Edaran Kemendagri Nomor 16 Tahun 1977 pada tanggal 28 Juni 1977.

3. Visi dan Misi

Visi dari Kantor SAMSAT Kota Tegal yaitu “terwujudnya pelayanan prima berbasis teknologi informasi menuju pemerintahan yang bersih”.

Misi dari Kantor SAMSAT Kota Tegal antara lain :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
2. Meningkatkan sumberdaya manusia.
3. Meningkatkan identifikasi dan keamanan kepemilikan kendaraan bermotor.
4. Meningkatkan penerimaan daerah dan pusat.

4. Aparat Pelaksana dan Koordinator

- a. Aparat pelaksana Kantor Bersama SAMSAT terdiri dari unsur Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang.
- b. Penanggung jawab kegiatan
 - 1) Unit Pelayanan : Petugas Dispenda dan Polri.
 - 2) Unit Administrasi : Petugas Dispenda, Polri dan Jasa Raharja.
 - 3) Unit Pembayaran : Petugas Dispenda (Bendaharawan SAMSAT).
 - 4) Unit Percetakan : Petugas Dispenda dan Polri.
 - 5) Unit Penyerahan : Petugas Polri.
 - 6) Unit Arsip : Petugas Polri dan Dispenda.
 - 7) Unit Informasi : Petugas Polri dan Dispenda

- c. Koordinator pada Kantor Bersama SAMSAT, dijabat oleh :
 - 1) SAMSAT Ibu kota Provinsi : Pa. Regident Ditlantas Polda.
 - 2) Samsat Daerah Kabupaten atau Kota : Pa. Lantas Fungsi Regident.

5. Sumber Daya Manusia

- a. Personil yang ditugaskan di Kantor Bersama SAMSAT harus memiliki kualifikasi tertentu yang telah ditetapkan oleh Tim Pembina SAMSAT Pusat sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.
- b. Jumlah personil yang ditugaskan di Kantor Bersama SAMSAT ditetapkan oleh Tim Pembina SAMSAT Pusat berdasarkan beban tugas/jumlah pelayanan.
- c. Personil yang ditugaskan di Kantor Bersama SAMSAT tidak diberikan tugas lain yang berada di luar SAMSAT.
- d. Setiap mutasi personil yang berada di Kantor Bersama SAMSAT harus sepengetahuan Pembina SAMSAT Provinsi.
- e. Untuk meningkatkan mental dan sikap disiplin personil Kantor Bersama SAMSAT, harus dilakukan pembinaan oleh Tim Pembina SAMSAT secara berkala.
- f. Untuk meningkatkan sebuah profesionalisme personil Kantor Bersama SAMSAT dilakukan Program Orientasi atau Pembekalan oleh Tim Pembina SAMSAT Pusat dan Provinsi.

B. Hasil Penelitian

Pada penelitian ini akan menguji tentang apakah kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, sistem elektronik samsat, dan

akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Tegal. Pada penelitian ini kuesioner telah dibagi kepada 100 responden yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang ditemui ke rumah wajib pajak maupun sedang di Kantor Samsat Kota Tegal.

Identitas responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini dapat dilihat ke dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.1

Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	54	54%
Perempuan	46	46%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa untuk sebagian besar responden yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang ditemui secara langsung ke rumah wajib pajak maupun wajib pajak yang sedang berada di Samsat Kota Tegal berjenis kelamin laki-laki sebanyak 54 responden atau 54% dan perempuan sebanyak 46 responden atau 46%.

Untuk identitas responden berdasarkan usia pada penelitian ini dapat dilihat ke dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.2

Identitas Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Presentase
21-30 Tahun	21	21%
31-40 Tahun	27	27%
41-50 Tahun	28	28%
Di atas 51 Tahun	24	24%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang ditemui secara langsung ke rumah wajib pajak maupun yang sedang berada di Samsat Kota Tegal berusia diantara 41-50 tahun sebanyak 28 responden atau 28%, yang berusia 21-30 tahun sebanyak 21 responden atau 21%, yang berusia 31-40 tahun sebanyak 27 responden atau 27%, dan sisanya yang berusia diatas 51 tahun sebanyak 24 responden atau 24%.

Identitas responden berdasarkan pendidikan terakhir atau tingkat pendidikan responden pada penelitian ini dapat dilihat ke dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.3

Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Presentase
SMA/SMK	66	66%
Diploma	17	17%
Sarjana	17	17%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan pada tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang ditemui secara langsung ke rumah wajib pajak maupun yang sedang berada di Samsat Kota Tegal yang mempunyai tingkat pendidikan yang paling tinggi SMA/SMK yaitu sebanyak 66 responden atau 66%, sedangkan tingkat pendidikan Diploma dan Sarjana memiliki nilai yang sama sebanyak 17 responden atau 17%.

Identitas responden berdasarkan jenis pekerjaan responden pada penelitian ini dapat dilihat ke dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.4

Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase
PNS	3	3%
Pegawai Swasta	30	30%
Wiraswasta	18	18%
Lainnya	49	49%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan pada tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang ditemui secara langsung ke rumah wajib pajak maupun yang sedang berada di Samsat Kota Tegal untuk jenis pekerjaan PNS sebanyak 3 responden atau 3%, untuk jenis pekerjaan Pegawai Swasta sebanyak 30 responden, untuk jenis pekerjaan Wiraswasta sebanyak 18 responden atau 18%, dan sisanya responden jenis pekerjaan lainnya sebanyak 49 responden atau 49%.

Identitas responden berdasarkan lama menjadi wajib pajak kendaraan bermotor pada penelitian ini dapat dilihat ke dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.5

Identitas Responden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak

Lama Menjadi WP	Jumlah	Presentase
< 1 tahun	4	4%
1-5 tahun	24	24%
6-10 tahun	34	34%
Di atas 10 tahun	38	38%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan pada tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang ditemui secara langsung ke rumah wajib pajak maupun yang sedang berada di Samsat Kota Tegal yang sudah menjadi wajib pajak, untuk data kurang dari 1 tahun sebanyak 4 responden atau 4%, untuk data 1-5 tahun sebanyak 24 responden atau 24%, untuk data 6-10 tahun sebanyak 34 responden atau 34%, dan untuk data diatas 10 tahun sebanyak 38 responden atau 38%.

C. Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Untuk dapat mengukur tingkat validitas pada kuesioner dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ atau 5% dengan diketahui apabila r hitung $>$ r tabel maka kuesioner

dapat dikatakan valid. Sementara jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka kuesioner dapat dikatakan gugur atau tidak valid.

1) Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak

Uji validitas yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mengukur tingkat kevalidan atau kesahihan dari tiap-tiap butir kuesioner kesadaran wajib pajak. Jumlah butir pernyataan pada kuesioner kesadaran wajib pajak sejumlah 6 butir. Melalui pengolahan data SPSS uji validitas yang menghasilkan keluaran/output pada lampiran, maka dapat dibuat suatu kesimpulan sebagai berikut :

Tabel 4.6

Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak

Kuesioner	Nilai Perbandingan		Keterangan
	r_{hitung}	r_{tabel}	
Kesadaran 1	0,573	0,1946	Valid
Kesadaran 2	0,209	0,1946	Valid
Kesadaran 3	0,738	0,1946	Valid
Kesadaran 4	0,725	0,1946	Valid
Kesadaran 5	0,593	0,1946	Valid
Kesadaran 6	0,516	0,1946	Valid

Sumber : Data diolah, 2020

Jumlah butir soal variabel kesadaran wajib pajak (X_1) sebanyak 6 butir pernyataan. Kemudian dilakukan uji instrumen kepada 100 responden dengan taraf nilai signifikan 0,05 sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1946$. Hasil dari perhitungan validitas untuk variabel kesadaran wajib pajak diketahui r_{hitung} sebesar 0,573 sedangkan r_{tabel} variabel untuk $n = 100$ sebesar 0,1946. $R_{hitung} (0,573) > r_{tabel} (0,1946)$, maka dapat disimpulkan bahwa item nomor 1 adalah

valid, begitu juga dengan perhitungan validitas item pernyataan yang lain.

2) Uji Validitas Pengetahuan Pajak

Uji validitas yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mengukur tingkat kevalidan atau kesahihan dari tiap-tiap butir kuesioner pengetahuan pajak. Jumlah butir pernyataan pada kuesioner pengetahuan pajak sejumlah 6 butir. Melalui pengolahan data SPSS uji validitas yang menghasilkan keluaran/output pada lampiran, maka dapat dibuat suatu kesimpulan sebagai berikut :

Tabel 4.7

Uji Validitas Pengetahuan Pajak

Kuesioner	Nilai Perbandingan		Keterangan
	r_{hitung}	r_{tabel}	
Pengetahuan 1	0,621	0,1946	Valid
Pengetahuan 2	0,624	0,1946	Valid
Pengetahuan 3	0,619	0,1946	Valid
Pengetahuan 4	0,604	0,1946	Valid
Pengetahuan 5	0,549	0,1946	Valid
Pengetahuan 6	0,668	0,1946	Valid

Sumber : Data diolah, 2020

Jumlah butir soal variabel pengetahuan pajak (X_2) sebanyak 6 butir pernyataan. Kemudian dilakukan uji instrumen kepada 100 responden dengan taraf nilai signifikan 0,05 sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1946$. Hasil dari perhitungan validitas untuk variabel pengetahuan pajak diketahui r_{hitung} sebesar 0,621 sedangkan r_{tabel} variabel untuk $n = 100$ sebesar 0,1946. $R_{hitung} (0,621) > r_{tabel} (0,1946)$, maka dapat

disimpulkan bahwa item nomor 1 adalah valid, begitu juga dengan perhitungan validitas item pernyataan yang lain.

3) Uji Validitas Sanksi Perpajakan

Uji validitas yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mengukur tingkat kevalidan atau kesahihan dari tiap-tiap butir kuesioner sanksi perpajakan. Jumlah butir pernyataan pada kuesioner sanksi perpajakan sejumlah 6 butir. Melalui pengolahan data SPSS uji validitas yang menghasilkan keluaran/output pada lampiran, maka dapat dibuat suatu kesimpulan sebagai berikut :

Tabel 4.8

Uji Validitas Sanksi Perpajakan

Kuesioner	Nilai Perbandingan		Keterangan
	r_{hitung}	r_{tabel}	
Sanksi 1	0,652	0,1946	Valid
Sanksi 2	0,737	0,1946	Valid
Sanksi 3	0,684	0,1946	Valid
Sanksi 4	0,484	0,1946	Valid
Sanksi 5	0,764	0,1946	Valid
Sanksi 6	0,757	0,1946	Valid

Sumber : Data diolah, 2020

Jumlah butir soal variabel pengetahuan pajak (X_3) sebanyak 6 butir pernyataan. Kemudian dilakukan uji instrumen kepada 100 responden dengan taraf nilai signifikan 0,05 sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1946$. Hasil dari perhitungan validitas untuk variabel sanksi perpajakan diketahui r_{hitung} sebesar 0,652 sedangkan r_{tabel} variabel untuk $n = 100$ sebesar 0,1946. $R_{hitung} (0,652) > r_{tabel} (0,1946)$, maka

dapat disimpulkan bahwa item nomor 1 adalah valid, begitu juga dengan perhitungan validitas item pernyataan yang lain.

4) Uji Validitas Sistem Elektronik Samsat

Uji validitas yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mengukur tingkat kevalidan atau kesahihan dari tiap-tiap butir kuesioner sistem elektronik samsat. Jumlah butir pernyataan pada kuesioner sistem elektronik samsat sejumlah 6 butir. Melalui pengolahan data SPSS uji validitas yang menghasilkan keluaran/output pada lampiran, maka dapat dibuat suatu kesimpulan sebagai berikut :

Tabel 4.9

Uji Validitas Sistem Elektronik Samsat

Kuesioner	Nilai Perbandingan		Keterangan
	r_{hitung}	r_{tabel}	
Sistem 1	0,835	0,1946	Valid
Sistem 2	0,797	0,1946	Valid
Sistem 3	0,916	0,1946	Valid
Sistem 4	0,855	0,1946	Valid
Sistem 5	0,898	0,1946	Valid
Sistem 6	0,909	0,1946	Valid

Sumber : Data diolah, 2020

Jumlah butir soal variabel sistem elektronik samsat (X_4) sebanyak 6 butir pernyataan. Kemudian dilakukan uji instrumen kepada 100 responden dengan taraf nilai signifikan 0,05 sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1946$. Hasil dari perhitungan validitas untuk variabel sistem elektronik samsat diketahui r_{hitung} sebesar 0,835 sedangkan r_{tabel} variabel untuk $n = 100$ sebesar 0,1946. R_{hitung} (0,835)

> r_{tabel} (0,1946), maka dapat disimpulkan bahwa item nomor 1 adalah valid, begitu juga dengan perhitungan validitas item pernyataan yang lain.

5) Uji Validitas Akuntabilitas Pelayanan Publik

Uji validitas yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mengukur tingkat kevalidan atau kesahihan dari tiap-tiap butir kuesioner akuntabilitas pelayanan publik. Jumlah butir pernyataan pada kuesioner akuntabilitas pelayanan publik sejumlah 6 butir. Melalui pengolahan data SPSS uji validitas yang menghasilkan keluaran/output pada lampiran, maka dapat dibuat suatu kesimpulan sebagai berikut :

Tabel 4.10

Uji Validitas Akuntabilitas Pelayanan Publik

Kuesioner	Nilai Perbandingan		Keterangan
	r_{hitung}	r_{tabel}	
Akuntabilitas 1	0,486	0,1946	Valid
Akuntabilitas 2	0,609	0,1946	Valid
Akuntabilitas 3	0,660	0,1946	Valid
Akuntabilitas 4	0,736	0,1946	Valid
Akuntabilitas 5	0,557	0,1946	Valid
Akuntabilitas 6	0,458	0,1946	Valid

Sumber : Data diolah, 2020

Jumlah butir soal variabel akuntabilitas pelayanan publik (X_5) sebanyak 6 butir pernyataan. Kemudian dilakukan uji instrumen kepada 100 responden dengan taraf nilai signifikan 0,05 sehingga diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,1946$. Hasil dari perhitungan validitas untuk variabel akuntabilitas pelayanan publik diketahui r_{hitung} sebesar 0,486

sedangkan r_{tabel} variabel untuk $n = 100$ sebesar 0,1946. R_{hitung} (0,486) $> r_{\text{tabel}}$ (0,1946), maka dapat disimpulkan bahwa item nomor 1 adalah valid, begitu juga dengan perhitungan validitas item pernyataan yang lain.

6) Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Uji validitas yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mengukur tingkat kevalidan atau kesahihan dari tiap-tiap butir kuesioner kepatuhan wajib pajak. Jumlah butir pernyataan pada kuesioner kepatuhan wajib pajak sejumlah 6 butir. Melalui pengolahan data SPSS uji validitas yang menghasilkan keluaran/output pada lampiran, maka dapat dibuat suatu kesimpulan sebagai berikut :

Tabel 4.11

Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Kuesioner	Nilai Perbandingan		Keterangan
	r_{hitung}	r_{tabel}	
Kepatuhan 1	0,733	0,1946	Valid
Kepatuhan 2	0,769	0,1946	Valid
Kepatuhan 3	0,765	0,1946	Valid
Kepatuhan 4	0,761	0,1946	Valid
Kepatuhan 5	0,756	0,1946	Valid
Kepatuhan 6	0,692	0,1946	Valid

Sumber : Data diolah, 2020

Jumlah butir soal variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sebanyak 6 butir pernyataan. Kemudian dilakukan uji instrumen kepada 100 responden dengan taraf nilai signifikan 0,05 sehingga diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,1946$. Hasil dari perhitungan validitas untuk

variabel kepatuhan wajib pajak diketahui r_{hitung} sebesar 0,652 sedangkan r_{tabel} variabel untuk $n = 100$ sebesar 0,1946. R_{hitung} (0,652) $>$ r_{tabel} (0,1946), maka dapat disimpulkan bahwa item nomor 1 adalah valid, begitu juga dengan perhitungan validitas item pernyataan yang lain.

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan bertujuan untuk memperoleh tingkat ketepatan instrumen yang telah digunakan. Sebagai dasar pengambilan keputusan yang terdiri dari beberapa item butir pernyataan akan dapat dipercaya atau reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60.

Tabel 4.12

Uji Reabilitas Instrumen

Variabel	Reabilitas	Standar Koefisien Alfa	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	0,614	0,60	Reliabel
Pengetahuan Pajak (X_2)	0,651	0,60	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X_3)	0,769	0,60	Reliabel
Sistem E-Samsat (X_4)	0,933	0,60	Reliabel
Akuntabilitas Pelayanan Publik (X_5)	0,664	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,839	0,60	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2020

2. Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini akan dilakukan beberapa uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heteroskedastisitas yang secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Uji yang dipakai menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Kriteria dalam model regresi yaitu apabila nilai signifikansi di bawah 0,05 dinyatakan terdapat perbedaan yang signifikan atau data tidak terdistribusi normal, maka jika nilai signifikansi di atas 0,05 dinyatakan tidak terjadi perbedaan yang signifikan atau data terdistribusi normal.

Tabel 4.13
Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.62585141
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.088
	Negative	-.055
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.056 ^c

Sumber : Olah Data SPSS

Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,056 > 0,050$, sehingga diperoleh sebuah kesimpulan bahwa data terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi korelasi antar variabel bebas atau tidak. Pada suatu

model persamaan regresi linear berganda, dapat dikatakan tidak terjadi multikolonieritas jika nilai *Tolerrance* > 0,100 dan nilai *VIF* < 10,00

Tabel 4.14
Uji Multikolonieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kesadaran Wajib Pajak	.716	1.397
	Pengetahuan Pajak	.568	1.762
	Sanksi Perpajakan	.933	1.072
	Sistem Elektronik Samsat	.596	1.677
	Akuntabilitas Pelayanan Publik	.819	1.222

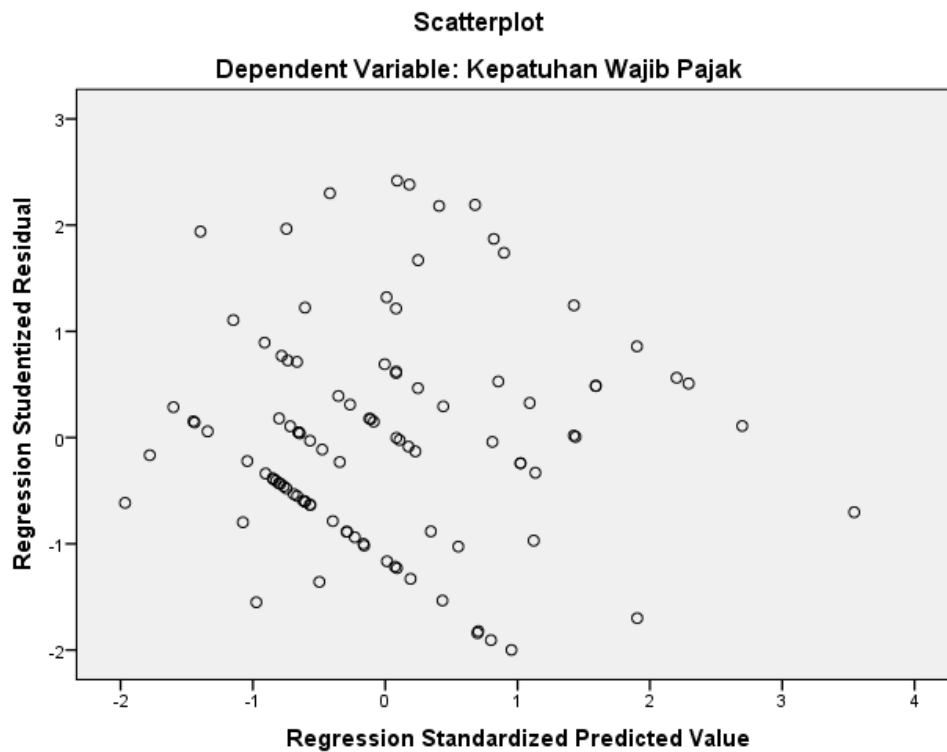
Sumber : Olah Data SPSS

Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai tollerance kesadaram wajib pajak sebesar 0,716, tolerance pengetahuan pajak sebesar 0,568, tolerance sanksi perpajakan sebesar 0,933, tolerance sistem elektronik samsat sebesar 0,596, dan tolerance akuntabilitas pelayanan publik sebesar 0,819 lebih besar (>) 0,100. Kemudian nilai VIF kesadaran wajib pajak sebesar 1,397, nilai VIF pengetahuan pajak sebesar 1,762, nilai VIF sanksi perpajakan sebesar 1,072, nilai VIF sistem elektronik samsat sebesar 1,677, dan nilai VIF akuntabilitas pelayanan publik sebesar 1,222 lebih kecil (<) 10,00, sehingga didapat suatu kesimpulan bahwa regresi terbebas dari multikolonieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidakcocokan/ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain dinilai tetap, maka disebut homoskedastisitas dan apabila nilainya tidak tetap disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas ini menggunakan metode Scatterplot. Kriteria pada metode Scatterplot sebagai berikut:

1. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
2. Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
3. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.



Sumber: Olah Data SPSS

Gambar 4.2

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan pada gambar diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak beraturan atau titik-titik tidak membentuk pola tertentu serta penyebaran titik-titik tersebut berada diatas dan dibawah angka 0 sumbu Y. Dengan demikian bahwa disimpulkan model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda menurut (Muchidin, 2018:41) adalah hubungan secara linier dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, \dots X_n$) dengan variabel dependen (Y). *Linier* artinya secara garis lurus hubungan

antara dua objek atau lebih. Analisis ini berguna untuk mengetahui aspek hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Tabel 4.15
Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.358	3.293		3.449	.001
Kesadaran Wajib Pajak	.576	.101	.517	5.708	.000
Pengetahuan Pajak	.231	.120	.196	1.924	.057
Sanksi Perpajakan	.147	.067	.174	2.191	.031
Sistem Elektronik Samsat	.020	.057	.034	.345	.731
Akuntabilitas Pelayanan Publik	.353	.106	.282	3.327	.001

Sumber data : Olah Data SPSS

Berdasarkan hasil tabel diatas dari perhitungan analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS diperoleh persamaan regresi yaitu sebagai berikut:

$$Y = 11,358 + 0,576 X_1 + 0,231 X_2 + 0,147 X_3 + 0,020 X_4 + 0,353 X_5 + e.$$

Berdasarkan persamaan regresi berganda tersebut maka dapat diambil suatu analisis bahwa:

- a. Nilai Konstanta sebesar 11,358 menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Tegal sebesar 11,358 apabila kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, sistem elektronik samsat dan akuntabilitas pelayanan publik adalah nol (0).

- b. Koefisien regresi untuk variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,576 artinya jika variabel kesadaran wajib pajak ditingkatkan sementara variabel lain tetap, maka akan menyebabkan peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Tegal sebesar 0,576 satuan.
- c. Koefisien regresi untuk variabel pengetahuan pajak sebesar 0,231 artinya jika variabel pengetahuan pajak ditingkatkan sementara variabel lain tetap, maka akan menyebabkan peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Tegal sebesar 0,231 satuan.
- d. Koefisien regresi untuk variabel sanksi perpajakan sebesar 0,147 artinya jika variabel sanksi perpajakan ditingkatkan sementara variabel lain tetap, maka akan menyebabkan peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Tegal sebesar 0,147 satuan.
- e. Koefisien regresi untuk variabel sistem elektronik samsat sebesar 0,020 artinya jika variabel sistem elektronik samsat ditingkatkan sementara variabel lain tetap, maka akan menyebabkan peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Tegal sebesar 0,020 satuan.
- f. Koefisien regresi untuk variabel akuntabilitas pelayanan publik sebesar 0,353 artinya jika variabel akuntabilitas pelayanan publik ditingkatkan sementara variabel lain tetap, maka akan menyebabkan peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Tegal sebesar 0,353 satuan.

4. Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui mengenai apakah pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen bermakna atau tidaknya pada model regresi. Dalam uji t ini mempunyai syarat ketentuan pada pengujian apabila profitabilitas atau signifikansi < 2,5% jadi artinya hipotesis dapat diterima atau ada kedapatan pengaruh yang signifikan, namun sebaliknya apabila profitabilitas > 2,5% jadi hipotesis dinyatakan ditolak atau tidak ada pengaruh yang signifikan.

Tabel 4.16

Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.358	3.293		3.449	.001
Kesadaran Wajib Pajak	.576	.101	.517	5.708	.000
Pengetahuan Pajak	.231	.120	.196	1.924	.057
Sanksi Perpajakan	.147	.067	.174	2.191	.031
Sistem Elektronik Samsat	.020	.057	.034	.345	.731
Akuntabilitas Pelayanan Publik	.353	.106	.282	3.327	.001

Sumber : Olah Data SPSS

Berdasarkan pada tabel diatas maka dapat diartikan bahwa :

1. Variabel kesadaran wajib pajak diperoleh nilai koefisien sebesar 0,576 bertanda positif dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,025$ dengan itu dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Maka hipotesis pertama yaitu “kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan

wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Tegal” dinyatakan diterima.

2. Variabel pengetahuan pajak diperoleh nilai koefisien sebesar 0,231 bertanda positif dan nilai signifikan sebesar $0,057 > 0,025$ dengan itu dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Maka hipotesis kedua yaitu “pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Tegal” dinyatakan ditolak.
3. Variabel sanksi perpajakan diperoleh nilai koefisien sebesar 0,147 bertanda positif dan nilai signifikan sebesar $0,031 > 0,025$ dengan itu dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Maka hipotesis pertama yaitu “sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Tegal” dinyatakan ditolak.
4. Variabel sistem elektronik samsat diperoleh nilai koefisien sebesar 0,020 bertanda positif dan nilai signifikan sebesar $0,731 > 0,025$ dengan itu dapat disimpulkan bahwa sistem elektronik samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Maka hipotesis keempat yaitu “sistem elektronik samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Tegal” dinyatakan ditolak.

5. Variabel akuntabilitas pelayanan publik diperoleh nilai koefisien sebesar 0,353 bertanda positif dan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,025$ dengan itu dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Maka hipotesis kelima yaitu “akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Tegal” dinyatakan diterima.

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi atau sering disebut (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa kuat dan efektifnya kemampuan model dalam mengimplementasikan atau menerapkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai yang mendekati angka satu berarti variabel independen memberikan nyaris seluruh informasi yang diperlukan untuk menduga atau memprediksi variabel dependen.

Tabel 4.17

Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.670 ^a	.449	.419	1.669

Sumber : Olah Data SPSS

Berdasarkan pada tabel diatas menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,419 atau 41,9%. Nilai tersebut menunjukkan besarnya kemampuan kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, sistem elektronik samsat, dan akuntabilitas pelayanan publik dalam menerangkan

variasi variabel kepatuhan wajib pajak. Adapun sisanya 58,1% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

6. Hasil Uji Kelayakan Model (*Goodness of Fit Models*)

Uji Kelayakan Model digunakan untuk menguji seberapa layaknya model yang digunakan dalam penelitian. Jika Uji F signifikan maka model layak untuk diteliti atau model fit. Dapat dikatakan layak apabila data fit (mengalami kecocokan data) dengan persamaan regresi. Atau juga dapat digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Model Goodness of Fit yang dapat dilihat dari nilai uji F *analysis of variance* (ANOVA). Apabila nilai probabilitas < 0,05 maka Uji F dikatakan signifikan, sebaliknya jika nilai probabilitas > 0,05 maka Uji F dikatakan tidak signifikan.

Tabel 4.18

Hasil Uji Kelayakan Model (*Goodness of Fit Models*)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	212.864	5	42.573	15.292	.000 ^b
Residual	261.696	94	2.784		
Total	474.560	99			

Sumber: Olah Data SPSS

Dalam tabel diatas menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 15,292 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kesadaran wajib pajak,

pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, sistem elektronik samsat dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel tersebut merupakan gabungan dari variabel bebas penelitian terdahulu.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan program SPSS 23 telah dilakukan secara parsial. Pada pengujian secara parsial antara variabel independen kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, sistem e-samsat, dan akuntabilitas pelayanan publik dengan variabel dependen kepatuhan wajib pajak diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Pada hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan program SPSS dalam penelitian ini diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,025$ sehingga H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak (X_1) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pada penelitian ini, kesadaran wajib pajak dinilai sudah baik karena wajib pajak dikarenakan wajib pajak sudah mempunyai kesadaran dalam hati nuraninya untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Menurut *Teori Bakti* berpegang teguh bahwa individu tanpa negara tidak akan bisa hidup sesuai keinginan dalam berusaha di suatu negara. Sebab itu, negara memiliki hak dan kekuasaan untuk memungut pajak kepada rakyatnya.

Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana seorang wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati peraturan perpajakan yang telah berlaku serta mempunyai niat dari hati nurani untuk membayar dan melaporkan pajaknya untuk memenuhi hak dan kewajibannya. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari keinginan hati nuraninya dan kesungguhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, Arsila (2017). Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak (Arsila, 2017).

Hasil penelitian ini memperkuat bukti dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Muchidin, 2018) yang membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiarta (2013) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan program SPSS pada penelitian ini diperoleh nilai signifikansi $0,057 > 0,025$ sehingga H_2 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak (X_2) tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pada penelitian ini, wajib pajak dinilai masih rendah dalam mengetahui dan memahami apa itu pajak beserta fungsi dan manfaatnya. Pengetahuan pajak merupakan sebuah sarana informasi mengenai pajak yang digunakan oleh wajib pajak dalam bertindak dan mengambil keputusan untuk memenuhi hak dan kewajibannya di dalam bidang perpajakan (Arsila, 2017). Pengetahuan tentang peraturan perpajakan sangat penting untuk menumbuhkan sikap patuh, karena tidak mungkin wajib pajak akan patuh apabila mereka tidak mengetahui dan memahami bagaimana peraturan perpajakan yang sudah ditetapkan. Menurut (Arsila, 2017), meningkatnya pengetahuan pajak masyarakat dapat melalui pendidikan perpajakan baik formal dan non formal akan berdampak positif terhadap pengetahuan dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Selain melalui pendidikan, pengetahuan pajak dapat diperoleh dari sosialisasi dari pihak instansi mengenai perpajakan. Semakin banyak pengetahuan mengenai pajak kendaraan bermotor yang diketahui oleh wajib pajak maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini memperkuat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Herwinarni & Anggraeni, 2016) yang membuktikan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan program SPSS pada penelitian ini diperoleh nilai signifikansi $0,031 > 0,025$

sehingga H_3 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan (X_3) tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada penelitian ini, sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak disebabkan masih rendahnya sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak sehingga membuat wajib pajak melanggar peraturan perpajakan dan tidak merasa jera apabila sanksi yang diberikan masih tergolong rendah. Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak merupakan suatu jaminan agar wajib pajak menaati atau mematuhi ketentuan di dalam peraturan perpajakan, atau dapat diartikan juga sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar undang-undang atau norma-norma perpajakan. Pengenaan sanksi yang tegas akan membuat wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya. Masih banyak wajib pajak yang beranggapan apabila wajib pajak tidak memenuhi pajaknya maka tidak terkena hukuman maupun sanksi, karena masih banyak dari wajib pajak yang belum mengetahui dan memahami mengenai sanksi pajak yang sudah berlaku di Indonesia. Padahal untuk mengetahui sebuah sanksi perpajakan bagi wajib pajak merupakan hal yang penting, karena dengan diterapkannya sebuah sanksi perpajakan sesuai dengan undang-undang perpajakan dan dilakukan secara tegas maka dapat berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajibannya.

Hasil penelitian ini memperkuat bukti penelitian yang dilakukan oleh (Herwinarni & Anggraeni, 2016) yang membuktikan bahwa sanksi

perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Arsila, 2017) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Brebes.

4. Sistem Elektronik Samsat tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan program SPSS pada penelitian ini diperoleh nilai signifikansi $0,731 > 0,025$ sehingga H_4 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem elektronik samsat (X_4) tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada penelitian ini, sistem elektronik samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui cara membayarkan pajak kendaraan melalui sistem sakpole, apalagi orang yang sudah ketinggalan jaman tidak bisa bermain media online. E-Samsat atau sistem elektronik samsat merupakan pelayanan yang diberikan oleh samsat untuk alat pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan melalui pembayaran *e-banking* atau ATM Bank yang sudah ditentukan. Sistem pembayaran ini agar memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotornya tanpa harus datang dan mengantri di samsat terkait. Dengan adanya layanan sistem e-samsat ini diharapkan agar memudahkan masyarakat untuk membayarkan pajak kendaraan bermotornya, serta agar tidak ada alasan untuk wajib pajak

menunggak pajaknya dan menghindari pungutan liar sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini memperkuat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Susanti, 2018) yang membuktikan bahwa penerapan e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan program SPSS pada penelitian ini diperoleh nilai signifikansi $0,001 < 0,025$ sehingga H_5 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik (X_5) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada penelitian ini, akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan pelayanan yang baik diberikan kepada wajib pajak saat membayar pajak serta transparansi atau keterbukaan laporan kinerja instansi terhadap masyarakat sehingga membuat masyarakat percaya akan kinerja instansi. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan kemampuan samsat dalam melayani keperluan wajib pajak yang memiliki kepentingan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yang sesuai dengan peraturan dan norma-norma perpajakan. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma atau pola baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Susilawati & Budiarta, 2013). Akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak akan

terwujud apabila pihak instansi terkait melakukan kinerjanya secara transparan dan terbuka sesuai dengan *Standard Operating Procedure* maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini memperkuat bukti dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Arsila, 2017) yang membuktikan bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Herwinarni & Anggraeni, 2016) menunjukkan pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Tanjung Kabupaten Brebes dengan demikian hipotesis keenam dapat diterima kebenarannya.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Setelah melakukan pengujian pada variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, sistem elektronik samsat, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Tegal. Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai koefisien sebesar 0,576 bertanda positif dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,025$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Tegal.
2. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai koefisien sebesar 0,231 bertanda positif dan nilai signifikansi sebesar $0,057 > 0,025$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Tegal.
3. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai koefisien sebesar 0,147 bertanda positif dan nilai signifikansi sebesar $0,031 > 0,025$ sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Tegal.

4. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai koefisien sebesar 0,020 bertanda positif dan nilai signifikansi sebesar $0,731 > 0,025$ sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem elektronik samsat tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Tegal.
5. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai koefisien sebesar 0,353 bertanda positif dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,025$ sehingga dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Tegal.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Terdapat banyak variabel independen yang tidak berpengaruh positif, yaitu pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan sistem elektronik samsat. Hal ini dikarenakan masih kurangnya informasi yang diketahui wajib pajak mengenai pajak, sanksi yang diterapkan oleh samsat masih dinilai kurang tegas, dan ketidaktahuan wajib pajak mengenai cara pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online, sehingga menyebabkan wajib pajak dinilai masih belum patuh membayar pajak.
2. Untuk meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor, diharapkan untuk pihak SAMSAT Kota Tegal dapat

meningkatkan penegakan sanksi pajak secara tegas, adil, dan tidak memihak ke siapapun serta berlandaskan hukum sesuai dengan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

3. Dengan mengetahui penelitian ini yang menghasilkan kesimpulan bahwa wajib pajak di Kota Tegal masih belum patuh membayar pajak, sebaiknya kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Tegal perlu ditingkatkan dengan cara melakukan sosialisasi yang lebih menarik, inovatif dan lebih menyeluruh agar seluruh masyarakat Kota Tegal dapat terjangkau.
4. Dari hasil penelitian determinasi (R^2) sebesar 41,9% dan sisanya sebesar 58,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari topik yang diteliti, maka diharapkan untuk penelitian selanjutnya menambah variabel lainnya seperti modernisasi sistem administrasi perpajakan dan sosialisasi pajak, yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.
5. Disarankan supaya wajib pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Indonesia khususnya Kota Tegal karena kepatuhan wajib pajak di Kota Tegal tergolong masih rendah.

C. KETERBATASAN PENELITIAN

Berdasarkan pengalaman peneliti dalam proses penyusunan penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi faktor untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti selanjutnya untuk lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini tentu tidak lepas dari

kekurangan yang perlu terus diperbaiki. Keterbatasan pada penelitian ini antara lain:

1. Pada penelitian ini hanya dengan penyebaran kuesioner sehingga jawaban dari responden (wajib pajak) terkadang kurang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya terjadi dilapangan, maka untuk penelitian selanjutnya sebaiknya ditambah dengan wawancara kepada responden supaya keadaan yang dilapangan tergambar dengan jelas.
2. Jumlah responden (wajib pajak) pada penelitian ini hanya 100 orang wajib pajak, yang tentunya kurang untuk lebih menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya menggunakan lima variabel, yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, sistem elektronik samsat dan akuntabilitas pelayanan publik.
4. Saran bagi peneliti selanjutnya agar menambah variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, seperti variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, razia lapangan, dan samsat keliling.

DAFTAR PUSTAKA

- Arsila, S. D. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Brebes.
- Dharma, G. P., & Suardana, K. A. (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* , 340-353.
- Fokusmedia. (2017). *Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*. Bandung: Fokusmedia.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (VIII)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herwinarni, Y., & Anggraeni, A. R. (2016). Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Tanjung Kabupaten Brebes. *PERMANA* , 20-36.
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *perpajakan.studentjournal.ub.ac.id* , 7.
- Muchidin, D. S. (2018). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Brebes).
- Purnomo, A. (2020, Februari Jumat). *Bebas Denda Pajak Kendaraan buat Warga Jawa Tengah*. (A. Maulana, Editor) Retrieved Februari Jumat, 2020, from KOMPAS.com: www.kompas.com
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, U. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Tindakan Komprehensif*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, N. A. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sleman.

- Susilawati, K. E., & Budiarta, K. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* , 345-357.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Wardani, D. K., & Asis, M. R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Akuntansi Dewantara* , 106-116.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KATA PENGANTAR KUESIONER

Assalamu'alaikum wr wb.

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Saudara/I Responden di Kota Tegal

Dengan hormat,

Saya mahasiswa bakal Calon Sarjana Akuntansi konsentrasi Perpajakan di Universitas Pancasakti Tegal saat ini sedang mengerjakan tugas akhir penyusunan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem E-Samsat Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Tegal”***. Saya memohon bantuan kepada Bapak/Ibu/Saudara/I untuk berkenan mengisi kuesioner penelitian saya di bawah ini. Peneliti menggunakan data penelitian ini hanya semata-mata untuk kepentingan akademik sehingga peneliti menjamin sepenuhnya kerahasiaan identitas maupun jawaban yang diberikan. Suatu kontribusi yang sangat besar terhadap penulis apabila Bapak/Ibu/Saudara/I bersedia untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Demikian disampaikan, atas kerjasama dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I saya mengucapkan banyak terima kasih.

Wassalamualaikum wr wb.

Tegal, 17 Juni 2020

Mahasiswa

Shafril Wahyu Dwi Wicaksono
NPM. 4316500160

KUESIONER PENELITIAN

Berilah tanda check list (v) pada kotak yang sesuai dengan pilihan.

1. Identitas Responden

- Nama : _____
- Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
- Usia : _____ Tahun
- Pendidikan Terakhir : SMA/SMK Diploma Sarjana
- Jenis Pekerjaan : PNS Pegawai Swasta
 Wiraswasta Lainnya
- Lama Menjadi Wajib Pajak : < 1 thn 1-5 thn
 6-10 thn > 10 thn

Tegal, Juni 2020

(.....)

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Peneliti mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara/I menjawab pernyataan dibawah ini sesuai dengan kondisi tempat Bapak/Ibu/Saudara/I membayar pajak kendaraan bermotor dengan memberi tanda check list (v) pada tabel yang sudah tersedia dengan memilih:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berikut di bawah ini merupakan kuesioner yang harus di isi menggunakan tanda (v) sesuai dengan pilihan saudara/saudari.

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya membayar Pajak Kendaraan Bermotor sesuai dengan ketentuan pada peraturan perpajakan karena saya sadar bahwa hal ini merupakan kewajiban bagi setiap wajib pajak.					
2	Saya selalu melengkapi, mematuhi persyaratan, dan melaporkan saat membayar pajak kendaraan bermotor.					
3	Saya selalu menghitung dan membayar pajak sesuai dengan nominal yang harus dibayarkan.					
4	Saya selalu membayar pajak dengan tepat waktu dan berusaha untuk tidak terlambat membayar pajak.					
5	Saya mematuhi peraturan dalam perundang-undangan perpajakan dan tidak akan melanggar ketentuan pemerintah daerah.					
6	Saya sebagai wajib pajak yang patuh memahami akan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor.					

(Sumber: Muchidin, 2018)

Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X₁)

Berikut di bawah ini merupakan kuesioner yang harus di isi menggunakan tanda (v) sesuai dengan pilihan saudara/saudari.

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya sadar dengan membayar pajak kendaraan bermotor dapat membantu pembangunan negara ke arah yang lebih baik.					
2	Saya membayar pajak kendaraan bermotor secara sukarela dalam hati nurani sesuai dengan ketentuan pajak.					
3	Saya sadar akan pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya karena dapat menambah sumber pendapatan asli daerah Kota Tegal.					
4	Saya mengerti apabila saya menunda membayar pajak kendaraan bermotor akan mengakibatkan kerugian bagi negara maupun wilayah daerah tempat saya tinggal.					
5	Saya sadar bahwa membayar pajak kendaraan bermotor bersifat memaksa atau harus dibayarkan sesuai dengan peraturan pemerintah.					
6	Apabila saya memiliki tunggakan pajak dalam membayar pajak maka saya akan segera membayarkan tunggakan tersebut dengan lunas/tuntas.					

(Sumber: Muchidin, 2018)

Variabel Pengetahuan Pajak (X₂)

Berikut di bawah ini merupakan kuesioner yang harus di isi menggunakan tanda (v) sesuai dengan pilihan saudara/saudari.

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya memahami betul mengenai pengetahuan pajak kendaraan bermotor agar terhindari dari sanksi pajak.					
2	Saya telah membayar pajak sesuai dengan ketentuan, maka telah membantu memfasilitasi ketersediaan sarana dan prasarana wilayah tempat saya tinggal.					
3	Pajak bertujuan untuk membiayai pengeluaran aktivitas pemerintah daerah serta untuk pembangunan nasional bahkan pengembangan pada sektor pendidikan dan ekonomi masyarakat.					
4	Saya mengetahui soal kasus kecurangan dalam pajak melalui media televisi/media cetak namun sebagai warga negara yang baik saya tetap patuh membayar pajak kendaraan bermotor.					
5	Salah satu informasi yang saya peroleh dari kantor samsat adalah himbauan dan sosialisasi tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor.					
6	Dari pengetahuan yang saya mengerti tentang pajak kendaraan bermotor maka saya akan mendapatkan timbal balik dari pemerintah untuk perbaikan fasilitas umum Kota Tegal.					

(Sumber: Muchidin, 2018)

Variabel Sanksi Perpajakan (X₃)

Berikut di bawah ini merupakan kuesioner yang harus di isi menggunakan tanda (v) sesuai dengan pilihan saudara/saudari.

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Sanksi pajak sangat diperlukan agar wajib pajak disiplin dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor.					
2	Pengenaan sanksi pajak harus dilaksanakan secara tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran.					
3	Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar/kecil pelanggaran yang sudah dilakukan.					
4	Sanksi administrasi yang diberikan tergolong sanksi ringan.					
5	Pengenaan sanksi yang berat merupakan salah satu cara sarana mendidik dan membuat efek jera terhadap wajib pajak.					
6	Pemberian sanksi pidana perlu dilaksanakan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan yang berat dan criminal.					

(Sumber: Muchidin, 2018)

Variabel Sistem Elektronik Samsat/E-Samsat (X₄)

Berikut di bawah ini merupakan kuesioner yang harus di isi menggunakan tanda (v) sesuai dengan pilihan saudara/saudari.

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Dengan membayar pajak melalui E-Samsat maka mempermudah saya untuk membayar pajak kendaraan bermotor.					
2	Saya sebagai wajib pajak mengetahui keputusan korlantas polri mengenai E-Samsat.					
3	Saya merasa puas dengan penerapan Sistem E-Samsat karena sangat efektif dan efisien.					
4	Kantor samsat telah melakukan sosialisasi mengenai penerapan Sistem E-Samsat kepada masyarakat.					
5	Saya sebagai wajib pajak telah memahami tujuan, manfaat dan prosedur penerapan E-Samsat.					
6	Prosedur pelayanan Sistem E-Samsat sesuai dengan SOP yang ada.					

(Sumber: Susanti, 2018)

Variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik (X₅)

Berikut di bawah ini merupakan kuesioner yang harus di isi menggunakan tanda (v) sesuai dengan pilihan saudara/saudari.

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas samsat senantiasa menjaga kerahasiaan data wajib pajak.					
2	Petugas samsat bersedia menanggapi kesulitan wajib pajak dengan baik.					
3	Gedung samsat bersih dan nyaman.					
4	Pelaksanaan jam kerja samsat dilaksanakan tepat waktu.					
5	Wajib pajak mengerti atas penjelasan mengenai hal yang berkaitan dengan pajak yang diberikan oleh petugas samsat.					
6	Petugas samsat memahami dengan jelas peraturan perpajakan yang berlaku.					

(Sumber: Pramudya, 2018)

LAMPIRAN 2

Data Identitas Responden

Jenis Kelamin	Jumlah
L	54
P	46
Total	100

Usia	Jumlah
21-30	21
31-40	27
41-50	28
>51	24
Total	100

Tingkat Pendidikan	Jumlah
SMA/SMK	66
Diploma	17
Sarjana	17
Total	100

Jenis Pekerjaan	Jumlah
PNS	3
Pegawai Swasta	30
Wiraswasta	18
Lainnya	49
Total	100

Lama Menjadi WP	Jumlah
<1 tahun	4
1-5 tahun	24
6-10 tahun	34
>10 tahun	38
Total	100

LAMPIRAN 3

Data Variabel Kesadaran Wajib Pajak

No Responden	KESADARAN WAJIB PAJAK (X1)						Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1	4	4	4	3	4	4	23
2	5	5	5	5	2	5	27
3	3	4	5	5	5	4	26
4	4	5	4	3	3	4	23
5	4	5	4	3	3	4	23
6	4	5	4	4	3	4	24
7	4	4	4	3	3	4	22
8	4	5	4	4	3	4	24
9	4	5	4	4	2	4	23
10	4	5	4	4	2	4	23
11	4	4	4	3	3	4	22
12	4	5	4	4	2	4	23
13	4	5	4	4	3	4	24
14	4	5	4	3	3	4	23
15	4	4	4	4	3	4	23
16	4	4	4	4	5	4	25
17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	4	4	4	3	4	23
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	4	3	4	23
22	4	4	4	4	2	5	23
23	5	4	4	4	4	5	26
24	4	5	4	4	3	4	24
25	4	5	4	4	4	4	25
26	4	5	4	3	3	4	23
27	5	5	4	4	2	4	24
28	4	4	4	3	3	4	22
29	4	4	4	4	3	4	23
30	4	5	3	4	3	4	23
31	5	5	5	5	2	5	27
32	4	5	4	4	1	4	22
33	4	5	4	4	2	4	23
34	4	5	4	4	2	4	23

35	4	4	4	4	2	4	22
36	4	5	4	4	3	4	24
37	4	5	4	4	2	4	23
38	4	5	4	4	2	4	23
39	4	5	4	4	3	4	24
40	4	5	4	4	2	4	23
41	4	4	4	4	2	4	22
42	4	5	4	4	2	4	23
43	4	5	4	4	2	4	23
44	4	5	4	4	2	4	23
45	4	5	4	4	2	4	23
46	4	5	4	4	2	4	23
47	4	4	4	4	3	4	23
48	4	5	4	3	3	4	23
49	4	5	4	4	3	4	24
50	5	5	5	5	5	5	30
51	5	5	5	4	4	5	28
52	5	5	5	4	4	5	28
53	4	4	4	4	4	4	24
54	5	4	4	4	3	4	24
55	5	4	4	4	3	4	24
56	5	4	4	5	4	5	27
57	5	4	4	4	4	4	25
58	5	4	5	5	4	5	28
59	5	3	5	4	2	4	23
60	4	4	4	5	3	4	24
61	5	4	4	4	4	4	25
62	5	4	5	4	3	5	26
63	4	4	4	4	4	3	23
64	4	5	5	5	4	4	27
65	5	4	5	4	4	4	26
66	4	4	4	5	3	4	24
67	4	5	5	5	4	4	27
68	4	4	5	4	4	4	25
69	5	4	4	4	2	4	23
70	5	5	5	4	3	4	26
71	4	4	4	4	3	5	24
72	4	3	3	5	5	5	25
73	4	4	4	4	3	5	24

74	4	4	4	4	3	4	23
75	4	4	4	3	3	4	22
76	4	4	4	5	3	4	24
77	4	4	4	3	3	4	22
78	5	4	4	2	2	4	21
79	5	5	5	5	5	4	29
80	4	5	3	3	3	4	22
81	4	5	4	3	3	4	23
82	4	4	3	3	3	4	21
83	4	4	4	4	4	4	24
84	5	5	5	5	5	4	29
85	5	4	3	3	3	4	22
86	4	5	3	3	3	4	22
87	4	5	4	4	2	4	23
88	4	4	3	3	3	4	21
89	5	5	5	5	4	4	28
90	5	5	5	5	4	4	28
91	4	4	5	4	3	4	24
92	5	5	5	4	1	4	24
93	4	4	4	4	4	4	24
94	4	4	4	3	4	4	23
95	4	4	4	3	4	4	23
96	4	4	4	4	4	4	24
97	4	4	4	4	4	4	24
98	4	4	4	3	4	4	23
99	5	4	5	4	4	4	26
100	5	5	5	5	5	5	30
Total	426	445	415	395	315	413	2409

LAMPIRAN 4

Data Variabel Pengetahuan Pajak

No Responden	PENGETAHUAN PAJAK (X2)						Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	3	4	4	4	3	4	22
2	4	4	4	4	4	4	24
3	5	5	4	5	4	5	28
4	4	4	5	4	3	3	23
5	4	4	4	4	4	3	23
6	4	4	4	4	3	4	23
7	4	4	4	4	3	3	22
8	4	4	4	4	3	3	22
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	4	4	4	3	4	23
11	4	4	4	4	4	3	23
12	4	4	4	4	3	4	23
13	4	4	4	4	4	4	24
14	4	4	4	4	3	4	23
15	4	4	4	3	4	4	23
16	5	4	4	4	3	3	23
17	3	4	4	4	4	3	22
18	4	5	4	5	4	4	26
19	4	4	4	4	4	3	23
20	3	4	4	4	1	2	18
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	5	4	4	4	25
25	4	4	4	4	3	3	22
26	4	4	4	4	3	3	22
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	4	4	4	3	4	23
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	4	4	4	4	4	24
31	5	5	5	5	5	5	30
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	4	3	3	22
34	4	4	4	4	4	4	24

35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	5	4	4	4	4	25
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	4	4	4	4	24
45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	4	4	4	4	4	24
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	4	4	4	4	24
50	5	5	5	4	4	4	27
51	4	5	4	5	4	4	26
52	4	5	4	5	4	4	26
53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	4	3	4	4	3	22
55	4	4	3	4	4	3	22
56	4	4	5	4	4	5	26
57	4	4	5	4	4	5	26
58	4	4	4	3	5	2	22
59	2	4	3	4	4	4	21
60	4	5	4	4	4	5	26
61	4	4	4	4	4	5	25
62	5	4	4	4	5	4	26
63	4	3	4	2	4	3	20
64	5	4	5	4	4	5	27
65	4	5	4	4	4	5	26
66	5	4	5	4	5	5	28
67	5	4	5	5	4	4	27
68	4	5	4	4	4	4	25
69	3	4	4	4	5	5	25
70	4	4	4	4	4	5	25
71	4	5	5	4	4	4	26
72	4	4	4	4	5	3	24
73	4	5	5	4	4	4	26

74	4	4	4	4	4	4	24
75	4	4	4	4	4	4	24
76	4	4	5	4	4	5	26
77	4	4	3	3	4	3	21
78	4	5	5	4	4	4	26
79	5	5	5	5	4	3	27
80	4	4	4	4	4	2	22
81	4	4	4	4	4	3	23
82	4	4	4	4	4	2	22
83	4	4	4	4	4	5	25
84	5	5	5	5	4	3	27
85	4	4	4	4	4	3	23
86	4	4	4	4	4	4	24
87	4	4	4	4	4	3	23
88	4	4	4	4	3	3	22
89	4	4	4	4	4	4	24
90	4	4	4	4	4	4	24
91	4	4	5	4	4	4	25
92	3	4	4	4	3	4	22
93	4	5	4	4	4	4	25
94	4	4	4	4	4	4	24
95	4	4	4	4	4	4	24
96	2	3	4	3	4	4	20
97	4	4	4	3	3	3	21
98	4	4	5	4	4	5	26
99	4	4	5	4	4	4	25
100	4	4	4	4	4	3	23
Total	401	414	414	401	387	382	2399

LAMPIRAN 5

Data Variabel Sanksi Perpajakan

No Responden	SANKSI PERPAJAKAN (X3)						Total X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	
1	4	5	5	4	4	5	27
2	4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	3	4	2	5	21
4	4	5	4	4	4	4	25
5	5	5	4	4	4	4	26
6	4	4	4	4	4	4	24
7	4	5	4	4	4	5	26
8	4	5	4	4	4	4	25
9	5	4	4	4	4	4	25
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	4	4	4	5	25
12	5	4	5	4	4	4	26
13	5	5	4	4	4	4	26
14	5	5	5	4	4	4	27
15	5	5	5	4	5	4	28
16	4	4	4	4	4	4	24
17	5	5	5	4	5	5	29
18	4	4	4	4	4	4	24
19	3	5	4	3	5	4	24
20	5	5	5	5	5	5	30
21	5	5	5	5	5	5	30
22	4	4	4	4	4	2	22
23	4	5	5	4	4	2	24
24	5	4	4	5	4	4	26
25	5	4	5	4	4	4	26
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	5	5	4	4	26
28	5	4	4	5	4	4	26
29	4	4	5	4	4	4	25
30	4	4	5	4	4	4	25
31	5	5	5	4	4	4	27
32	4	5	5	4	4	4	26
33	4	4	5	4	4	4	25
34	5	5	5	4	4	4	27

35	4	5	5	4	4	4	26
36	4	5	4	4	4	4	25
37	4	5	4	5	4	4	26
38	4	4	5	4	4	4	25
39	5	5	5	4	4	4	27
40	5	5	5	4	5	4	28
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	5	4	4	4	25
43	4	5	5	4	4	4	26
44	4	5	4	4	4	4	25
45	5	5	5	4	4	4	27
46	4	5	5	4	4	4	26
47	4	4	5	4	4	4	25
48	5	5	4	4	4	4	26
49	5	4	4	4	4	4	25
50	5	5	4	4	4	4	26
51	5	4	4	5	3	5	26
52	5	4	4	5	3	5	26
53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	4	4	4	4	4	24
55	4	4	4	4	4	4	24
56	5	5	5	4	5	5	29
57	5	5	4	4	4	4	26
58	5	4	5	4	5	5	28
59	4	4	5	3	3	4	23
60	3	3	4	4	4	4	22
61	4	4	4	4	4	4	24
62	5	4	4	4	3	4	24
63	4	3	4	4	3	4	22
64	5	5	5	4	5	5	29
65	5	4	5	4	4	5	27
66	5	4	4	4	4	2	23
67	5	5	5	4	5	5	29
68	5	4	4	4	3	4	24
69	4	3	3	2	2	1	15
70	5	4	4	4	4	4	25
71	5	4	5	3	3	4	24
72	4	5	5	4	4	4	26
73	5	4	5	3	3	4	24

74	4	4	4	4	3	4	23
75	5	5	5	4	4	5	28
76	4	4	4	3	4	5	24
77	4	3	3	4	3	3	20
78	4	4	4	4	4	2	22
79	4	4	4	4	4	1	21
80	4	4	4	3	4	3	22
81	5	4	4	3	4	4	24
82	4	4	4	3	4	3	22
83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	4	4	4	4	4	24
85	5	4	4	4	4	4	25
86	5	5	5	4	4	4	27
87	4	4	4	3	4	3	22
88	4	5	4	3	4	4	24
89	4	4	5	4	3	4	24
90	4	4	5	4	3	4	24
91	5	5	5	4	5	5	29
92	3	3	3	4	2	1	16
93	5	4	5	4	4	4	26
94	4	4	4	5	5	5	27
95	4	4	4	3	3	3	21
96	3	3	4	4	3	3	20
97	4	4	4	3	3	3	21
98	5	4	4	4	4	4	25
99	3	3	4	4	2	3	19
100	5	5	5	4	5	5	29
Total	436	430	437	395	390	394	2482

LAMPIRAN 6

Data Variabel Sistem Elektronik Samsat

No Responden	SISTEM E-SAMSAT (X4)						Total X4
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	5	3	4	24
4	3	4	3	3	3	4	20
5	3	4	3	3	3	4	20
6	3	3	3	3	3	3	18
7	3	4	3	3	3	3	19
8	3	3	3	3	3	3	18
9	4	4	4	3	3	4	22
10	3	4	3	3	3	3	19
11	3	3	3	3	3	3	18
12	3	3	3	3	3	3	18
13	3	4	3	3	3	4	20
14	3	3	3	3	3	3	18
15	5	4	4	3	4	4	24
16	4	3	3	3	3	3	19
17	4	4	3	3	4	4	22
18	5	5	5	5	5	5	30
19	4	3	4	4	4	4	23
20	4	1	2	1	1	1	10
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	4	4	24
24	3	4	3	4	3	4	21
25	3	3	3	2	3	3	17
26	3	4	3	3	3	3	19
27	3	3	3	3	3	3	18
28	3	4	3	3	3	3	19
29	3	3	3	3	3	3	18
30	3	3	3	2	3	3	17
31	5	4	5	4	4	4	26
32	2	3	3	3	3	3	17
33	3	4	3	3	3	3	19
34	3	3	3	3	3	3	18

35	3	4	3	3	3	3	19
36	2	3	3	3	3	3	17
37	3	3	3	3	3	3	18
38	3	3	3	4	4	4	21
39	3	3	3	3	3	3	18
40	3	4	3	3	3	3	19
41	3	3	3	4	3	3	19
42	3	3	3	3	3	3	18
43	3	3	3	3	3	3	18
44	3	3	3	4	4	4	21
45	3	4	3	3	3	3	19
46	3	3	3	3	3	3	18
47	3	3	3	3	3	3	18
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	5	4	4	4	25
50	5	4	5	4	4	4	26
51	5	5	5	4	4	5	28
52	5	5	5	4	5	5	29
53	4	4	4	4	4	4	24
54	3	3	2	3	2	3	16
55	3	3	2	3	2	3	16
56	5	4	5	5	4	5	28
57	5	4	5	5	4	5	28
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	3	4	4	5	4	24
60	5	4	5	4	5	5	28
61	4	4	5	5	5	5	28
62	5	4	5	4	4	4	26
63	4	4	4	4	4	4	24
64	5	5	5	4	5	5	29
65	5	4	4	4	4	5	26
66	5	4	5	4	4	4	26
67	5	5	5	5	4	5	29
68	4	4	5	4	4	4	25
69	5	4	4	5	4	4	26
70	4	4	4	4	4	4	24
71	4	4	4	4	4	4	24
72	5	4	4	4	4	4	25
73	4	4	4	4	4	4	24

74	4	4	4	4	4	4	24
75	4	4	4	4	4	4	24
76	5	4	5	4	4	4	26
77	4	3	4	4	3	3	21
78	5	4	4	4	4	4	25
79	4	4	4	4	4	4	24
80	3	3	3	3	3	4	19
81	3	4	3	4	4	4	22
82	3	4	3	4	3	4	21
83	5	5	4	4	4	4	26
84	4	4	4	4	4	4	24
85	4	4	4	4	4	4	24
86	4	4	4	4	4	4	24
87	3	4	3	4	3	4	21
88	3	4	3	3	3	4	20
89	5	4	4	4	4	4	25
90	5	4	4	4	4	4	25
91	4	4	5	4	4	4	25
92	5	3	3	3	4	3	21
93	5	4	4	4	4	4	25
94	5	5	4	4	4	4	26
95	5	5	4	4	4	4	26
96	4	3	3	4	4	4	22
97	5	5	4	4	4	4	26
98	4	4	4	4	4	4	24
99	4	4	5	4	4	4	25
100	5	5	5	4	5	5	29
Total	385	377	371	364	361	376	2234

LAMPIRAN 7

Data Variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik

No Responden	AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK (X5)						Total X5
	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	5	5	4	4	26
5	4	4	5	4	4	4	25
6	4	4	5	4	4	4	25
7	5	4	5	5	4	4	27
8	5	4	4	4	4	4	25
9	5	4	5	5	4	4	27
10	5	4	5	4	4	4	26
11	5	4	5	5	4	4	27
12	5	4	5	5	4	4	27
13	4	4	5	5	4	4	26
14	5	4	5	5	4	4	27
15	4	3	4	3	3	4	21
16	4	4	4	3	3	4	22
17	4	4	4	4	4	4	24
18	5	4	4	4	4	4	25
19	4	3	3	4	3	4	21
20	3	3	3	3	4	4	20
21	4	4	3	4	4	4	23
22	4	5	4	5	4	4	26
23	4	5	4	5	4	4	26
24	5	4	5	4	4	4	26
25	4	4	5	4	4	4	25
26	5	4	4	4	4	4	25
27	5	4	5	5	4	4	27
28	5	4	4	4	4	4	25
29	4	4	5	5	4	4	26
30	5	4	5	4	4	4	26
31	4	4	4	4	4	4	24
32	5	4	5	4	4	4	26
33	5	4	5	5	4	4	27

34	4	4	5	4	4	4	25
35	4	4	5	4	4	4	25
36	4	4	5	4	4	4	25
37	4	4	5	4	4	4	25
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	5	4	4	4	25
40	5	4	5	4	4	4	26
41	4	4	5	4	4	4	25
42	5	4	5	4	4	4	26
43	5	4	5	5	4	4	27
44	5	4	5	4	4	4	26
45	4	4	4	4	4	4	24
46	5	4	5	5	4	4	27
47	4	4	5	5	4	4	26
48	5	4	5	5	4	4	27
49	4	4	5	5	4	4	26
50	3	4	4	4	4	4	23
51	4	4	5	5	5	5	28
52	4	4	5	5	5	5	28
53	4	4	4	4	4	4	24
54	5	5	4	4	4	4	26
55	5	5	4	4	4	4	26
56	5	5	5	5	4	5	29
57	5	5	4	5	4	5	28
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	4	4	3	4	4	23
60	4	4	5	4	4	4	25
61	4	4	5	5	5	5	28
62	3	4	5	5	4	4	25
63	4	4	4	4	4	4	24
64	5	5	5	5	5	5	30
65	5	4	4	5	4	5	27
66	4	5	5	5	4	4	27
67	5	5	5	5	5	5	30
68	5	5	4	4	4	5	27
69	4	5	5	5	4	3	26
70	2	4	5	5	5	5	26
71	5	5	4	4	4	4	26
72	4	4	4	4	4	4	24

73	5	5	4	4	4	4	26
74	3	4	4	4	4	4	23
75	4	3	3	4	4	4	22
76	5	4	4	4	4	5	26
77	4	4	4	4	4	4	24
78	2	5	5	5	4	4	25
79	5	4	4	4	4	5	26
80	5	4	5	4	4	4	26
81	4	4	5	4	4	4	25
82	5	4	5	4	4	4	26
83	4	4	4	4	4	4	24
84	5	4	4	4	4	5	26
85	4	4	5	5	4	4	26
86	4	4	5	4	4	5	26
87	4	4	4	4	4	5	25
88	4	4	5	5	4	4	26
89	5	4	4	4	4	4	25
90	5	4	4	4	4	4	25
91	5	4	4	4	4	5	26
92	4	4	4	3	4	4	23
93	5	5	5	5	4	4	28
94	4	4	4	4	4	4	24
95	4	4	4	4	4	4	24
96	4	4	4	4	3	4	23
97	4	4	4	4	4	4	24
98	4	5	5	5	4	5	28
99	4	4	4	4	4	4	24
100	4	5	5	4	5	4	27
Total	432	413	448	429	404	416	2542

LAMPIRAN 8

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

No Responden	KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y)						Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	5	5	5	5	5	5	30
3	4	5	3	5	5	4	26
4	4	4	4	5	4	5	26
5	4	4	4	4	4	4	24
6	4	4	4	4	4	4	24
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	4	5	5	5	27
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	5	4	4	4	5	26
14	4	4	4	4	4	4	24
15	5	5	5	5	5	5	30
16	5	5	5	5	5	5	30
17	5	5	5	5	5	5	30
18	5	5	5	5	4	4	28
19	4	4	4	4	4	4	24
20	5	5	5	5	5	5	30
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	4	4	4	4	24
23	5	4	4	4	4	4	25
24	4	5	4	5	4	4	26
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	5	4	4	4	5	26
28	4	4	4	5	4	4	25
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	4	4	4	4	4	24
31	5	5	5	5	5	5	30
32	4	5	4	5	4	4	26
33	4	5	4	4	4	5	26
34	4	4	4	4	4	4	24

35	4	5	4	4	4	4	25
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	4	4	5	4	5	26
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	5	4	4	4	5	26
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	5	4	5	4	5	27
43	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	4	4	4	4	24
45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	5	5	5	4	5	28
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	4	4	4	4	4	24
49	5	4	4	4	4	5	26
50	5	5	5	5	5	5	30
51	4	5	4	5	5	5	28
52	4	5	4	5	5	5	28
53	5	5	5	5	4	5	29
54	4	4	4	5	4	4	25
55	4	4	4	5	4	4	25
56	5	5	4	4	5	5	28
57	5	5	4	4	5	4	27
58	4	4	4	5	5	4	26
59	4	5	4	4	4	4	25
60	5	4	5	4	4	4	26
61	5	4	4	5	4	4	26
62	5	4	4	5	5	4	27
63	4	4	4	3	3	4	22
64	4	4	4	5	5	5	27
65	4	4	4	4	4	4	24
66	5	5	5	4	4	4	27
67	4	4	4	5	5	5	27
68	5	5	5	5	5	5	30
69	4	4	4	4	4	4	24
70	5	4	5	4	4	5	27
71	5	5	5	5	4	4	28
72	5	5	4	5	4	5	28
73	5	5	5	4	4	4	27

74	5	5	5	4	4	4	27
75	4	4	4	5	4	4	25
76	4	4	4	5	5	4	26
77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	4	4	4	4	24
79	5	5	5	5	5	5	30
80	4	4	4	4	4	4	24
81	4	4	4	4	4	4	24
82	4	4	3	3	4	4	22
83	4	4	4	4	4	4	24
84	5	5	5	5	5	5	30
85	4	4	4	3	4	4	23
86	4	5	4	4	4	4	25
87	5	4	4	4	4	5	26
88	4	4	4	3	4	4	23
89	5	5	5	5	5	4	29
90	5	5	5	5	5	4	29
91	5	5	4	5	4	4	27
92	5	4	4	5	4	4	26
93	5	4	4	4	4	4	25
94	5	5	5	5	5	5	30
95	5	5	5	5	5	4	29
96	5	4	4	4	4	4	25
97	4	4	4	3	4	4	23
98	4	4	4	4	4	4	24
99	4	4	4	4	4	4	24
100	5	5	5	5	5	5	30
Total	435	439	422	436	425	431	2588

LAMPIRAN 9

HASIL PERHITUNGAN SPSS

KESADARAN WAJIB PAJAK

		Skor
Kesadaran 1	Pearson Correlation	.573**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kesadaran 2	Pearson Correlation	.209*
	Sig. (2-tailed)	.037
	N	100
Kesadaran 3	Pearson Correlation	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kesadaran 4	Pearson Correlation	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kesadaran 5	Pearson Correlation	.593**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kesadaran 6	Pearson Correlation	.516**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Skor	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.614	5

PERHITUNGAN SPSS
PENGETAHUAN PAJAK

		Skor
Pengetahuan 1	Pearson Correlation	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Pengetahuan 2	Pearson Correlation	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Pengetahuan 3	Pearson Correlation	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Pengetahuan 4	Pearson Correlation	.604**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Pengetahuan 5	Pearson Correlation	.549**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Pengetahuan 6	Pearson Correlation	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Skor	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.651	6

HASIL PERHITUNGAN SPSS

SANKSI PERPAJAKAN

		Skor
Sanksi 1	Pearson Correlation	.652**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Sanksi 2	Pearson Correlation	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Sanksi 3	Pearson Correlation	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Sanksi 4	Pearson Correlation	.484**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Sanksi 5	Pearson Correlation	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Sanksi 6	Pearson Correlation	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Skor	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	6

HASIL PERHITUNGAN SPSS

SISTEM E-SAMSAT

		Skor
Sistem 1	Pearson Correlation	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Sistem 2	Pearson Correlation	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Sistem 3	Pearson Correlation	.916**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Sistem 4	Pearson Correlation	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Sistem 5	Pearson Correlation	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Sistem 6	Pearson Correlation	.909**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Skor	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	6

HASIL PERHITUNGAN SPSS
AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK

		Skor
Akuntabilitas 1	Pearson Correlation	.486**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Akuntabilitas 2	Pearson Correlation	.609**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Akuntabilitas 3	Pearson Correlation	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Akuntabilitas 4	Pearson Correlation	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Akuntabilitas 5	Pearson Correlation	.557**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Akuntabilitas 6	Pearson Correlation	.458**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.664	5

HASIL PERHITUNGAN SPSS

KEPATUHAN WAJIB PAJAK

		Skor
Kepatuhan 1	Pearson Correlation	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kepatuhan 2	Pearson Correlation	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kepatuhan 3	Pearson Correlation	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kepatuhan 4	Pearson Correlation	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kepatuhan 5	Pearson Correlation	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kepatuhan 6	Pearson Correlation	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	6

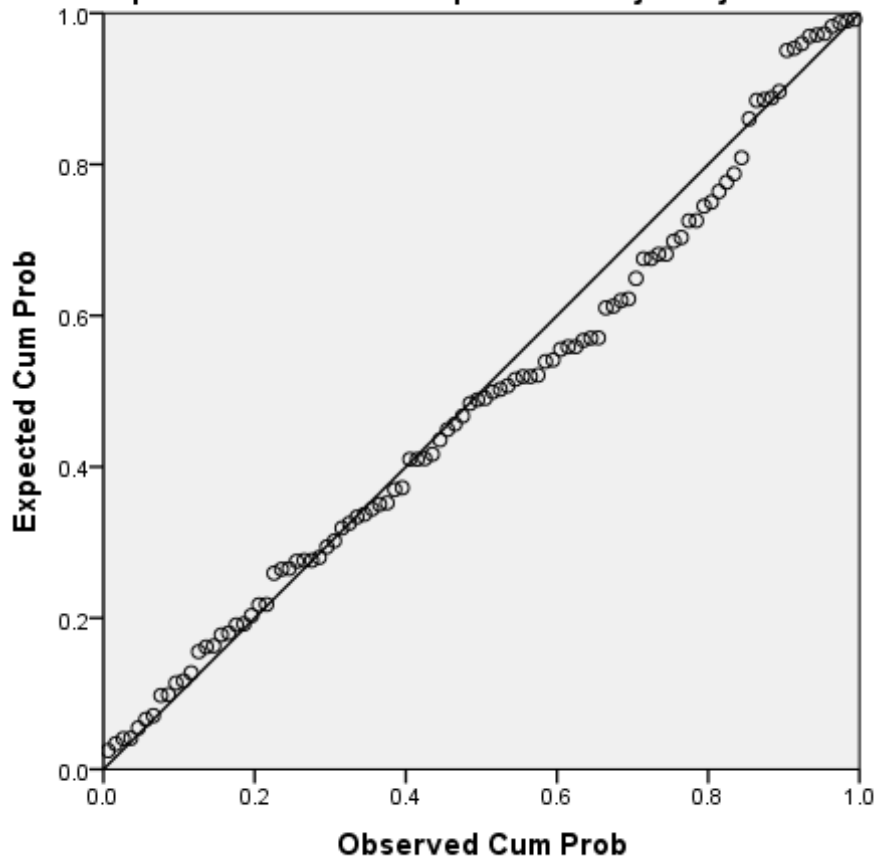
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.62585141
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.088
	Negative	-.055
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.056 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak



Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Elektronik Samsat, Pengetahuan Pajak ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.670 ^a	.449	.419	1.669

a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Elektronik Samsat, Pengetahuan Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	11.358	3.293		3.449	.001		
Kesadaran Wajib Pajak	.576	.101	.517	5.708	.000	.716	1.397
Pengetahuan Pajak	.231	.120	.196	1.924	.057	.568	1.762
Sanksi Perpajakan	.147	.067	.174	2.191	.031	.933	1.072
Sistem Elektronik Samsat	.020	.057	.034	.345	.731	.596	1.677
Akuntabilitas Pelayanan Publik	.353	.106	.282	3.327	.001	.819	1.222

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	212.864	5	42.573	15.292	.000 ^b
	Residual	261.696	94	2.784		
	Total	474.560	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Elektronik Samsat, Pengetahuan Pajak

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	23.00	31.08	25.88	1.466	100
Std. Predicted Value	-1.966	3.544	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.208	.865	.387	.131	100
Adjusted Predicted Value	23.06	31.28	25.87	1.470	100
Residual	-3.278	3.988	.000	1.626	100
Std. Residual	-1.965	2.390	.000	.974	100
Stud. Residual	-1.999	2.419	.002	1.010	100
Deleted Residual	-3.393	4.274	.008	1.751	100
Stud. Deleted Residual	-2.032	2.484	.005	1.022	100
Mahal. Distance	.552	25.639	4.950	4.405	100
Cook's Distance	.000	.294	.013	.033	100
Centered Leverage Value	.006	.259	.050	.044	100

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

