

**PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT SIDOARJO**

SKRIPSI



Oleh :

ANIDYA RISKARINDRA
1812311082/FE/AK

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
2022**

**PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi**



Oleh :
ANIDYA RISKARINDRA
1812311082/FE/AK

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
2022**

SKRIPSI

**PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT SIDOARJO**

Yang diajukan

ANIDYA RISKARINDRA
1812311082/FEB/AK

Disetujui untuk ujian skripsi oleh

Pembimbing Utama



Nur Lailiyatui Inayah, SE., M.Ak.
NIDN. 0713097401

Tanggal : 24 Juni 2022.....

Pembimbing Pendamping



Syafi'i, SE., M.Ak. BKP
NIDN. 0705087302

Tanggal : 28 Juni 2022.....

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya**



Dr. Hj. Siti Rosyafah, Dra. Ec., MM

NIDN. 0703106403

SKRIPSI

**PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT SIDOARJO**

Disusun Oleh :

**ANIDYA RISKARINDRA
1812311082/FEB/AK**

Telah dipertahankan dihadapan
Dan diterima oleh tim penguji skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya
Pada tanggal 21 Juli 2022

Pembimbing I



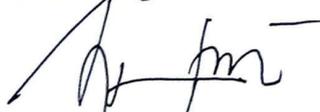
Nur Lailivatul Inayah, S.E., M.Ak.
NIDN. 0713097401

Tim Penguji
Ketua



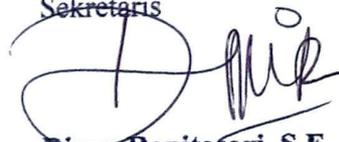
Dr. Nurul Oomari., M.Si
NIDN. 0710096101

Pembimbing II



Syafi'i, S.E., M.Ak., BKP
NIDN. 0705087302

Sekretaris



Diana Rapitasari, S.E., MM
NIDN. 0703128204

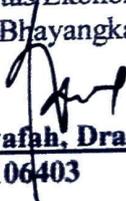
Anggota



Nur Lailivatul Inayah, S.E., M.Ak.
NIDN. 0713097401

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya



Dr. Siti Rosyafah, Dra., Ec., MM
NIDN. 0703106403

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anidya Riskarindra
Tempat Tanggal Lahir : Jombang, 04 Juni 2000
Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 1812311082
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Alamat Rumah : Dsn. Gotan Ds. Jatigedong rt/rw 02/07 Ploso
Jombang
Nomor Telp / Hp : 085655730915
Pekerjaan / Jabatan : Mahasiswa

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :
“PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT SIDOARJO”

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi/Tugas Akhir orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar keserjanaan saya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan bilamana diperlukan.

Surabaya, 05 Juli 2022
Yang Membuat Pernyataan


Anidya Riskarindra
NIM. 1812311082

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERYATAAN	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
KATA PENGANTAR	xiv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I.PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II.TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Pengertian Pajak	12
2.2.2 Pengertian Pajak Daerah.....	13
2.2.3 Fungsi Pajak	14
2.2.4 Kewajiban dan Hak Wajib Pajak	14

2.2.5 Tata cara Pemungutan Pajak	15
2.2.6 Asas pemungutan Pajak	16
2.2.7 Sistem pemungutan Pajak	16
2.2.8 Pengetahuan Wajib Pajak	17
2.2.9 Kesadaran Wajib Pajak	18
2.2.10 Kualitas pelayanan pajak	19
2.2.11 Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.2.12 Pajak Kendaraan Bermotor	20
2.3 kerangka Konseptual.....	21
2.4 Hipotesis	22
2.4.1 Pengaruh Pengetahuan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	22
2.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	23
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	24
BAB III.METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Kerangka Proses Berfikir.....	25
3.2 Definisi Operasional dan pengukuran Variabel	26
3.2.1 Definisi Operasional	26
3.2.2 Pengukuran Variabel	28
3.3 Teknik Pengumpulan Populasi,Besar Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	29
3.3.1 Teknik Pengumpulan Populasi dan Besar Sampel	29
3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel	30
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.4.1 Lokasi	30
3.4.2 Waktu Penelitian.....	31

3.5	Prosedur Pengumpulan data.....	31
3.6	Pengujian Data	32
3.6.1	Analisis Data Deskriptif	32
3.6.2	Uji Validitas.....	33
3.6.3	Uji Reabilitas	34
3.7	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	35
3.7.1	Teknik Analisis Data	35
3.7.2	Uji Hipotesis	37
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1	Deskripsi objek penelitian.....	39
4.1.1	Profil singkat Samsat Sidoarjo	39
4.1.2	Jam operasional samsat Sidoarjo	40
4.2	Data dan Deskripsi Hasil penelitian.....	40
4.2.1	Karakteristik berdasarkan jenis kelamin responden	41
4.2.2	Karakteristik responden berdasarkan usia	41
4.3	Analisis Hasil penelitian dan pengujian hipotesis.....	42
4.3.1	Analisis data Deskriptif	42
4.3.2	Uji Validitas.....	46
4.3.3	Uji Reabilitas	47
4.3.4	Uji Asumsi Klasik	47
4.3.5	Uji Hipotesis	50
4.4	Pembahasan	54
4.4.1	Pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	54
4.4.2	Pengaruh Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	55
4.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	56

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Simpulan	58
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN 1.....	63
LAMPIRAN 2.....	66
LAMPIRAN 3.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.2 Definisi Operasional	27
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i>	29
Tabel 4.1 Jam Operasional samsat sidoarjo	40
Tabel 4.2. Jenis kelamin responden	41
Tabel 4.3. Responden berdasarkan usia	41
Tabel 4.4 Kepatuhan wajib pajak (Y)	42
Tabel 4.5 Pengetahuan (X1)	43
Tabel 4.3.3. Kesadaran wajib pajak (X2)	44
Tabel 4.6 Kualitas pelayanan pajak (X3)	45
Tabel 4.8 Uji validitas	46
Tabel 4.9 Uji Reabilitas.....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.11 Uji Multikolineritas	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolineritas	49
Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4.14 Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4.11 Hasil Uji T.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	22
Gambar 3.1 Kerangka Proses Berfikir	25

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	63
LAMPIRAN 2	66
LAMPIRAN 3	78

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT SIDOARJO”**. Proses penulisan dan penyusunan skripsi ini adalah upayah melengkapi syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Surabaya.

Selama studi dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah memperoleh bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Brigjen. Pol. (Purna.) Drs. Edy Prawoto, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya.
2. Ibu Dra. Ec. Siti Rosyafah., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.
3. Bapak Arief Rahman, SE., M.Si selaku ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Surabaya.
4. Ibu Nur Lailiyatul Inayah, S.Ak., M.Ak. selaku dosen pembimbing satu dan Bapak Syafi'i S.Ak., M.Ak.BKP. selaku dosen pembimbing dua yang telah meluangkan waktu, perhatian, kesabaran, dan bimbingan serta arahnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Segenap Bapak/Ibu dan seluruh staff Universitas Bahyangkara Surabaya telah berjasa memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan studi sehingga dapat dipergunakan sebagai dasar pertimbangan penyusunan skripsi ini selama menempuh studi di kampus.
6. Untuk Keluarga saya, terimakasih atas doa, dukungan, motivasi dan semangat, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.
7. Ucapan terimakasih kepada seluruh teman kelas Akuntansi B yang telah memberikan sukungan dan saling memberi semangat satu sama lain
8. Ucapan terimakasih kepada seseorang yang spesial bagi saya yang selalu memberikan semangat, dukungan dan motivasi yaitu Erik dwi agus setiawan sehingga penulis bisa semangat untuk menyelesaikan skripsi.
9. Ucapan terimakasih kepada sahabat-sahabat terbaik saya Novia, Intan, Emilia, Saras, Elsa, Amel, Anggi, dan Dimas yang telah memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Saran dan kritik yang membangun sangat dibutuhkan untuk pengembangan ilmu akuntansi. Harapan peneliti semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi peneliti selanjutnya khususnya.

Surabaya, 22 juni 2022

**PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT SIDOARJO**

Anidya Riskarindra

Universitas Bhayangkara Surabaya, anidyariska02@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak pribadi yang terdaftar di samsat Sidoarjo.

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik simple random sampling, yaitu dengan secara acak dan sesuai dengan sumber data. Dalam penelitian ini menggunakan 3 variabel bebas yaitu pengetahuan (X1), kesadaran wajib pajak (X2), kualitas pelayanan pajak (X3) dan 1 variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak (Y). Pengumpulan data primer dilakukan dengan membagikan kuesioner sebanyak 100 yang berisi pertanyaan. Metode analisis yang digunakan adalah regresi berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS20. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Pengetahuan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas pelayanan, Kepatuhan Wajib pajak

**PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT SIDOARJO**

Anidya Riskarindra

Bhayangkara Surabaya University, anidyariska02@gmail.com

ABSTRAK

This study aims to examine the effect of knowledge, taxpayer awareness and quality of tax services on motor vehicle taxpayer compliance. The population in this study were all personal taxpayers registered with the Sidoarjo Samsat.

This type of research uses quantitative methods. The sampling technique used was simple random sampling technique, namely randomly and according to the data source. This study uses 3 independent variables, namely knowledge (X1), taxpayer awareness (X2), tax service quality (X3) and 1 dependent variable, namely taxpayer compliance (Y). Primary data collection was done by distributing 100 questionnaires containing questions. The analytical method used is multiple regression with the SPSS20 application tool. The results of this study indicate that knowledge and service quality affect taxpayer compliance, while taxpayer awareness has no effect on taxpayer compliance.

Keywords: Knowledge, Taxpayer Awareness, Service Quality, Taxpayer Compliance

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin majunya perkembangan zaman membuat seluruh lapisan masyarakat dari golongan menengah keatas maupun menengah kebawah semakin terpacu untuk dapat memenuhi segala kebutuhan yang ada. Salah satu kebutuhan yang wajib dimiliki yaitu transportasi. Alat transportasi, seperti kendaraan bermotor tidak lagi menjadi barang mewah bagi masyarakat, melainkan telah menjadi salah satu kebutuhan pokok mereka dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Oleh sebab itu, tingkat daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor untuk memenuhi kebutuhan alat transportasi mereka pun menjadi semakin bertambah (Kemala 2015). Dalam setiap transaksinya pembeli diwajibkan membayar pajak kendaraan bermotor yang harus dibayarkan setiap tahunnya.

Dalam pasal 1 Undang undang nomor 28 tahun 2007, Pajak adalah iuran wajib kepada negara yang harus dibayar oleh orang pribadi atau badan, bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tidak mendapatkan imbalan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan negara demi kepentingan negara. Berdasarkan pemungutannya pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 (angka 10)” pajak daerah merupakan iuran yang harus dibayar kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, yang tidak dapat imbalan secara langsung untuk keperluan daerah untuk kemakmuran masyarakatnya.

Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu contoh pajak daerah dalam penerimaan pendapatan pemerintah, pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang digunakan untuk membiayai pembangunan daerah provinsi (Viva, Lintje & Steven, 2019). Tarif pajak kendaraan bermotor untuk kepemilikan kendaraan bermotor yaitu paling rendah 2% dan paling tinggi 10% (Mardiasmo, 2018).

Dalam setiap tahunnya penduduk di Indonesia semakin meningkat, salah satunya yaitu di kota Sidoarjo. Kota Sidoarjo terletak di provinsi Jawa Timur. Dikutip dari Badan Pusat Statistik jumlah penduduk di kota Sidoarjo pada bulan September 2020 menurut hasil Sensus Penduduk 2020 adalah sebanyak 2.082.801 jiwa. Sehingga semakin banyak jumlah penduduk maka berpengaruh terhadap penggunaan alat transportasi seperti kendaraan bermotor seperti mobil, motor, angkutan umum dan lain sebagainya. Banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor dalam kesehariannya maka kendaraan sudah termasuk kebutuhan primer bagi masyarakat mulai dari kalangan Anak SMA, kuliah pekerja maupun ibu rumah tangga.

Dikutip dari Radar Solo terdapat tunggakan pajak kendaraan bermotor di kabupaten Sukoharjo mencapai Rp 14,7 miliar hingga September 2021, Terdapat juga Tunggakan kendaraan berplat merah. Kepala Unit Pelayanan Pajak daerah kabupaten Sukoharjo, Sri Harnani memaparkan bahwa, tunggakan Pajak kendaraan bermotor tahun berjalan sampai Senin (20/9) mencapai Rp. 14.724.746.303. Dengan kendaraan roda dua pokok pajak kendaraan bermotor

sebesar Rp. 6.778.298.750 dari 43.752 kendaraan bermotor. dan 5.425 kendaraan roda empat dengan pokok pajak kendaraan bermotor Rp. 7.946.447.553.

Selain di Solo, masyarakat Kota Sidoarjo juga ternyata masih belum mematuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. hal ini dibuktikan oleh (Widyanti dan Retnani, 2020), dimana dalam jurnalnya dituliskan bahwa pada tahun 2016, 2017, 2019 mengalami peningkatan potensi pendapatan, namun pada tahun 2018 terdapat penurunan potensi pendapatan pada kendaraan roda empat yakni sebesar Rp. 340.698.623.492. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak yang belum patuh terhadap pajak kendaraan bermotor yang mereka tanggung meskipun data menunjukkan berangsur-angsur meningkat kembali.

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan Pendapatan

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Pendapatan
2016	1.441.640	853.331.890.970
2017	1.530.210	915.866.413.800
2018	1.142.900	1.007.034.737.119
2019	1.085.015	1.046.597.349.170
2020	1.150.100	878.388.083.250
2021	1.210.100	624.830.030.465

Sumber : UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Sidoarjo

Berdasarkan tabel diatas merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang tercatat di Sidoarjo beserta jumlah pendapatan daerah , serta diketahui bahwa banyaknya wajib pajak pada tahun ketahun tidak stabil, namun pada pendapatan daerah saat sebelum adanya pandemi yaitu tahun 2016 – 2019 mengalami

kenaikan pendapatan , namun pada saat pandemi yaitu tahun 2020-2021 mengalami penurunan pendapatan.

Sebagai warga Indonesia yang memiliki kendaraan bermotor diwajibkan memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor demi kesejahteraan daerah. Maka dari itu, pemerintah menetapkan bahwa badan untuk menangani pembayaran pajak kendaraan bermotor, badan tersebut merupakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Dengan kondisi jumlah pengguna kendaraan bermotor saat ini di sidoarjo semakin banyak dan sangat padat, dan dengan masalah yang terjadi pada samsat yakni, banyaknya masyarakat atau wajib pajak yang sering kali menunggak yang mengakibatkan ketidak patuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. sehingga terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi akibat ketidak patuhan tersebut.

Kepatuhan wajib pajak yaitu melakukan kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotor, tidak pernah menunggak dan menyiapkan dokumen untuk membayar pajak. kepatuhan wajib pajak dilihat dari niatnya untuk membayar pajak agar terpenuhi kewajibannya. Sehingga kepatuhan wajib pajak sangatlah penting dalam meningkatkan niat untuk membayar pajak (Wati dkk, 2021).

Pengetahuan wajib pajak merupakan informasi wajib mengenai tata cara dan prosedur perpajakan. Semakin banyak pengetahuan wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan

bermotornya.semakin banyak pengetahuan perpajakan yang didapat maka wajib pajak akan semakin paham kewajiban perpajakannya (Kowel dkk, 2019)

Menurut Susilawati & Budiarta (2013) kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan jika para wajib pajak memiliki kesadaran akan membayar pajak, kesadaran wajib pajak yaitu suatu niat baik seseorang untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak dengan hati yang tulus tanpa ada paksaan dari manapun.

Sedangkan Kualitas pelayanan adalah variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan seseorang yang meliputi bukti fisik, keandalan,empati dan daya tanggap.variabel bukti fisik,keandalan,empati dan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan seseorang (sulasiah 2017).

Seperti penelitian yang dilakukan oleh (kowel,kalangi & Tangkuman 2019) faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kabupaten minahasa selatan yaitu pengetahuan wajib pajak,kesadaran wajib pajak dan moderenisasi administrasi perpajakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak,kesadaran wajib pajak dan moderenisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Wati dkk (2021) pengaruh pajak, tarif pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat kota Tabanan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara pengetahuan,sanksi dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Tarif pajak tidak berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat kabupaten Tabanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti termotifasi untuk meneliti kembali secara empiris mengenai kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya apakah pengetahuan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berdasarkan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di samsat kota Sidoarjo. Dengan demikian, judul penelitian yang dapat digunakan untuk penelitian ini adalah **“Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran wajib pajak dan Kualitas pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Sidoarjo”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang timbul adalah :

1. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor untuk membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan diatas, maka tujuan penelitian yang akan dicapai adalah :

1. Untuk menguji secara empiris apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk menguji secara empiris apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk menguji secara empiris apakah kualitas pelayanan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat penelitian dalam penelitian ini dapat menjangkau berbagai pihak yang dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Disamping itu juga sebagai syarat untuk mendapat gelar sarjana di Universitas Bhayangkara Surabaya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur bagi peneliti selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan, penulisan skripsi ini dibagi kedalam beberapa bab yang berurutan dan saling berkaitan, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab 1 menjelaskan tentang Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab 2 menguraikan tentang Penelitian Terdahulu, Landasan Teori, Kerangka Konseptual dan Hipotesis/Reserch Question.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab 3 memaparkan tentang Kerangka Proses Berpikir, Definisi Operasional an Pengukuran variabel, Treknik penentuan Populasi, Besar Sampel dan Teknik Pengambilan sampel, Lokasi dan Waktu penelitian, Prosedur Pengambilan/ Pengumpulan Data, Pengujian Data dan Teknik Analisis Data dan Uji HIpotesis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab 4 Menjelaskan tentang tentang penjelasan deskripsi objek penelitian, data dan deskripsi hasil penelitian, analisis hasil penelitian dan pengujian hipotesis, serta pembahasan dari masalah.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab 5 berisi tentang simpulan dan saran dari hasil penelitian

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian–penelitian terdahulu telah banyak membahas tentang pengaruh kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan faktor yang mempengaruhinya.

1. Dwi Anggraeni Saputri dan Nur Anisa (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bandar Lampung. Metode analisis menggunakan regresi linier berganda. Populasi diambil dari wajib pajak bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Bandar Lampung. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden dan teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling, Variabel dalam penelitian ini adalah variabel bebas, yaitu kesadaran wajib pajak (X1), Sanksi pajak (X2), dan samsat *drive thru system* (X3), sedangkan variabel terikatnya adalah Kepatuhan wajib pajak (Y). data analisis menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksipajak, dan samsat *drive* melalui sistem secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Bandar Lampung.

2. Ni Putu Atik Widiastini dan Ni Luh Supadmi (2020)

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk

mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 wajib pajak kendaraan bermotor yang dihitung menggunakan rumus slovin dengan metode penentuan sampel adalah *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan dan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

3. Elvanda Dwi Atmoko (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel pengetahuan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak pribadi yang terdaftar di Samsat Surabaya Selatan. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penelitian *correlation research*. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *accidental sampling*, yaitu pengumpulan data dari responden secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan responden yang ditemui dipandang cocok sebagai sumber data. Pengumpulan data primer dilakukan dengan membagikan kuesioner sebanyak 100 kuisisioner yang berisi pernyataan untuk dijawab oleh responden. Keseluruhan kuesioner dapat diolah lebih lanjut karena telah memenuhi persyaratan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS 25. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penjelasan tentang matrix penelitian terdahulu terdapat pada tabel 2.1 berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama peneliti dan judul peneliti	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Dwi Anggraeni Saputri dan Nur Anisa (2020) Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sistem samsat <i>drive thru</i> terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bandar Lampung.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat variabel kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak 2. pengumpulan data dengan kuisisioner 3. Data analisis menggunakan SPSS 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam penelitian terdahulu tidak terdapat variabel pengetahuan dan kualitas pelayanan pajak 2. Sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu dari kantor samsat Bandar Lampung 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan samsat <i>drive</i> melalui sistem secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Bandar Lampung.
2.	Ni Putu Atik Widiastini dan Ni Luh Supadmi (2020) Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat variabel kesadaran wajib pajak, Kualitas pelayanan pajak dan Kepatuhan wajib pajak 2. Pengumpulan data 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam penelitian terdahulu tidak terdapat variabel pengetahuan pajak 2. Sampel yang digunakan dalam penelitian 	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan dan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam

	sosialisasi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar.	dengan kuisisioner 3. Data analisis menggunakan SPSS	terdahulu dari kantor samsat Denpasar	membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
3.	Elvanda Dwi Atmoko (2020) Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran wajib pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (WPOP Samsat Surabaya Selatan).	1. Terdapat variabel pengetahuan, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak 2. Pengumpulan data dengan kuisisioner 3. Data analisis menggunakan SPSS 25	1. Sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu dari samsat Surabaya Selatan 2. Dalam penelitian terdahulu tidak terdapat variabel kualitas pelayanan pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sumber : Penulis 2022

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 yaitu berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak menerima imbalan secara langsung dan untuk keperluan Negara kesejahteraan rakyat. Menurut Soemitro dalam Resmi (2017) “pajak merupakan iuran rakyat untuk kas Negara atas dasar

undang-undang (yang dapat dipaksakan)tidak mendapatkan jasa timbal balik secara langsung diperlihatkan dan yang diperuntukkan membayar pengeluaran umum.”

2.2.2. Pengertian Pajak Daerah

Berdasarkan UU 28 tahun 2008 tentang Pajak dan Retribusi Daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintah daerah, bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan kemandirian daerah perlu dilakukannya perluasan objek pajak daerah dan retribusi daerah dan pemerian diskresi dalam penetapan tarif, bahwa kebijakan pajak daerah dan retribusi daerah dilaksanakan berdasarkan prinsip demokrasi,pemerataan dan keadilan, peran serta masyarakat dan akuntabilitas dengan memperhatikan potensi daerah.

Jenis Pajak Provinsi terdiri atas:

1. Pajak Kendaraan Bermotor
2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
3. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
4. Pajak Air Permukaan,dan
5. Pajak Rokok

Jenis pajak Kabupaten / Kota terdiri atas :

1. Pajak Hotel
2. Pajak restoran
3. Pajak Hiburan
4. Pajak Reklame
5. Pajak Penerangan Jalan
6. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan

7. Pajak Parkir
8. Pajak Air Tanah
9. Pajak Sarang Burung Walet
10. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, dan
11. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Jenis pajak sebagaimana dimaksud di atas, tidak dapat dipungut apabila potensinya kurang memadai atau disesuaikan dengan kebijakan Daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Khusus untuk Daerah yang setingkat dengan daerah provinsi, tetapi tidak terbagi dalam daerah kabupaten/ kota otonom, seperti daerah khusus ibukota Jakarta, jenis Pajak yang dapat dipungut merupakan gabungan dari pajak untuk daerah provinsi dan pajak untuk daerah Kabupaten / Kota.

2.2.3. Fungsi pajak

Pajak memiliki fungsi sebagai pendapatan negara, selain itu terdapat fungsi pajak yang utama. Menurut Mardiasmo (2018 : 4) terdapat 2 fungsi pajak, yaitu :

- 1) Fungsi Anggaran (*Budgetair*)
Pajak berfungsi untuk salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- 2) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)
Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah untuk bidang social dan ekonomi.

2.2.4. Kewajiban dan Hak Wajib Pajak

Mardiasmo (2018:60) menyatakan bahwa kewajiban wajib pajak dan hak wajib pajak sebagai berikut :

1. Kewajiban Wajib Pajak

- a. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
- b. Melaporkan usahanya untuk dilakukan sebagai PKP.
- c. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.
- d. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri) dan memasukkan ke kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan.
- e. Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan.
- f. Jika diperiksa wajib :
 - I. Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen, yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak atau objek yang terutang pajak.
 - II. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
- g. Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, wajib pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

2. Hak-Hak Wajib pajak

- a. Mengajukan surat keberatan dan surat banding.
- b. Menerima tanda bukti pemasukan SPT.
- c. Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan.
- d. Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT.
- e. Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak.
- f. Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak.
- g. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
- h. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi,serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah.

2.2.5. Tata cara Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2018:8) pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan 3 stelsel :

1. Stelsel Nyata (*Riel Stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata),sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak,yaitu setelah penghasilan sesungguhnya diketahui. Stelsel nyata mempunyai kelebihan atau

kekurangan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Sedangkan kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan riil diketahui).

2. Stelsel Anggapan (*Fictieve Stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Misalnya penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun pajak sudah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu pada akhir tahun. Sedangkan kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

3. Stelsel Campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dengan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihutang berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan, maka Wajib Pajak harus menambah. Sebaliknya, jika lebih kecil kelebihanannya dapat diminta kembali.

2.2.6. Asas pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2018:9) asas pemungutan pajak terdiri dari :

a. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri.

b. Asas Sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.

c. Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu Negara.

2.2.7. Sistem pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2018:9) sistem pemungutan pajak ada 3 yaitu :

a. *Official Asswssment System*

Adalah suatu system pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya :

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- 2) Wajib pajak bersifat pasif.
- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

b. *Self Assesment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.
- 2) Wajib Pajak aktif mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- 3) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

c. *Withholding System*

Adalah suatu sistem pemunguta pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Ciri-cirinya : Wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

2.2.8. Pengetahuan Wajib Pajak

Menurut Wardani & Rumiyaun (2017:16) pengertian pengetahuan perpajakan adalah pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar. Dengan melalui pendidikan formal dan non formal yang dapat meningkatkan pengetahuan tentang perpajakan.

Pengetahuan pajak dapat berguna untuk proses diaman wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk

membayar pajak. pada pengetahuan perpajakan terdapat konsep pengetahuan atau pemahaman pajak menurut Rahayu (2017:191) yaitu wajib pajak harus meliputi :

- 1) Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
- 2) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia.
- 3) Pengetahuan mengenai Fungsi perpajakan.

2.2.9. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Mutia (2014) dalam penelitian Kowel dkk (2021) kesadaran wajib pajak dalam perpajakan yaitu rasa yang muncul didalam diri wajib pajak untuk membayar kewajibannya dengan tulus dari hatinya tanpa ada unsur pemaksaan. Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara .kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh untuk meningkatkan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi (Rahayu, 2017:191).

Adapun faktor yang dapat memberikan peningkatan kesadaran wajib pajak (Rahayu, 2017:191) yaitu :

- 1) Sosialisasi perpajakan
- 2) Kualitas pelayanan
- 3) Kualitas individu wajib pajak
- 4) Tingkat kepatuhan wajib pajak
- 5) Tingkat ekonomi wajib pajak
- 6) Presepsi yang baik atas sistem perpajakan yang diterapkan

Sedangkan faktor yang dapat menghambat kesadaran wajib pajak (Rahayu, 2017:191) yaitu :

- 1) Prasangka negative kepada fiskus
- 2) Barrier dari instansi di luar pajak
- 3) Informasi mengenai korupsi yang semakin tinggi
- 4) Wujud pembangunan dirasa kurang

- 5) Adanya anggapan pemerintah tidak transparan mengenai penggunaan penerimaan dari sector pajak.

2.2.10. Kualitas pelayanan pajak

Menurut Nurmantu (2005:33) kualitas pelayanan pajak sangatlah menentukan Undang-undang dan peraturan perpajakan. Petugas pajak tidak mudah percaya dengan keterangan/pembukuan wajib pajak begitu saja, jika petugas tersebut memiliki kualitas yang bagus maka secara konsisten menggali objek-objek pajak yang seharusnya dikenakan pajak. fiskus harus memiliki sifat pengabdian dan integritas secara moral yang tinggi.

Menurut Tjiptono (2014:640) dalam Santoso (2019) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Subagyo (2013:76) dalam Santoso (2019) ada lima dimensi kualitas pelayanan, yakni :

- 1) Bukti Langsung (*Tangibles*) merupakan menggambarkan secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen.
- 2) Keandalan (*Reliability*) merupakan penyediaan layanan yang telah dijanjikan dan terpercaya.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu para pekerja yang memiliki ketersediaan membantu para pelanggan dengan cepat.
- 4) Kepastian (*Assurance*) pengetahuan dan kecakapan pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bias memberikan layanan dengan baik.
- 5) Empati (*emphaty*) para pekerja mampu menjalankan dan memahami kebutuhan pelanggan.

2.2.11. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan merupakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya, sehingga kepatuhan pajak

menjadi motor penggerak utamaefektivitas pelaksanaan *Self Assesment system*, dengan tujuan pada penerimaan pajak yang optimal (Rahayu, 2017:193). Keepatuhan yaitu seseorang termotivasi seseorang untuk berbuat sesuai dengan aturan yang sudah ada (wati dkk 2021).

Kriteria wajib pajak patuh menurut peraturan Menteri Keuangan N0. 192/PMK.03/2007 tentang tata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin untuk mengasur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
- e. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir di audit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

2.2.12. Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor pada Pasal 1 angka 12 Undang-undang PDRD dalam Waluyo (2019) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Obyek Pajak kendaraan bermotor menurut Priantara (2016:557) yaitu kepemilikan kendaraan bermotor yaitu kendaraan beroda yang berada di semua jenis jalan darat yang digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan

lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energy menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor.

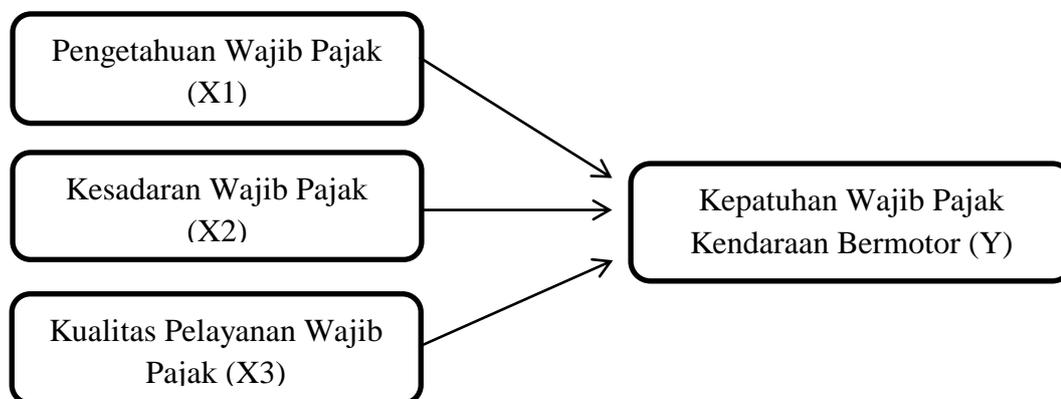
Menurut Mardiasmo (2018:16) Tarif untuk Jenis pajak kendaraan bermotor yaitu :

- a. Tarif pajak kendaraan bermotor pribadi ditetapkan untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama paling rendah sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi 2% (dua persen).
- b. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya, tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% (dua persen) dan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).
- c. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor, angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, pemerintah/TNI/POLRI, Pemerintah Daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah, ditetapkan paling rendah sebesar 0.5% (nol koma lima persen) dan paling tinggi 1% (satu persen).
- d. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling rendah sebesar 0,1% (nol koma satu persen) dan paling tinggi sebesar 0,2% (nol koma dua persen).

2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah keterkaitan antar teori-teori atau konsep yang mendukung dalam penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam menyusun sistematis penelitian. Kerangka ini di dapatkan sebagai landasan penelitian yang didapatkan dari konsep atau teori yang dipakai sebagai landasan penelitian yang didapatkan dari tinjauan pustaka atau ringkasan tinjauan pustaka yang dihubungkan dengan variable yang diteliti.

Dari penjelasan diatas tersebut, maka dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.3 Kerangka Konseptual

Sumber : data diolah oleh penulis (2022)

2.4. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019:99) “ Hipotesis merupakan langkah ketiga dalam penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan,dikatakan sementara karena jawabannya yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan,belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.”

2.4.1. Pengaruh Pengetahuan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pengetahuan wajib pajak menurut kowel dkk (2019) merupakan “semua informasi yang dimiliki wajib pajak berkaitan dengan tata cara dan ketentuan perpajakan, semakin tinggi pengetahuan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak, semakin banyak pengetahuan perpajakan yang di dapat maka wajib pajak akan semakin paham kewajiban perpajakannya,dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian Kemala (2015) membuktikan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, seperti yang diteliti oleh Wati dkk (2021) membuktikan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, namun dalam penelitian yang dilakukan oleh juwita dan wasif (2020) bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh dalam kepatuhan wajib pajak.

H1: Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2.4.2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran wajib pajak adalah itikat baik yang dilakukan oleh seseorang untuk melakukan pemenuhan kewajiban membayar pajak secara tulus ikhlas berdasarkan hati nuraninya. Penelitian yang diteliti oleh Widia dan Yasa (2021) membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian Kowel dkk (2019) membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan mengerti fungsi dan manfaat pajak, sehingga wajib pajak secara sukarela tanpa paksaan oleh siapapun akan membayar pajak. Wajib Pajak yang sadar akan kewajiban perpajakannya diharapkan akan meningkatkan angka kepatuhan wajib pajak, namun pada penelitian yang dilakukan oleh raharjo dan bieattant, (2018) membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan

wajib pajak kendaraan bermotor, berarti apabila kesadaran wajib pajak meningkat maka wajib pajak tersebut akan cenderung tidak patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

H2: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2.4.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Afianto (2017) dalam penelitian Wati dkk (2021) “kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan jasa manusia, proses, produk, dan lingkungan yang memenuhi harapan dari seseorang/pihak yang menginginkannya. Sementara itu pelayanan adalah cara melayani dan membantu, ,mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang agar tercipta kepuasan dan keberhasilan” Rostanti (2017) dalam penelitian Wati (2021).

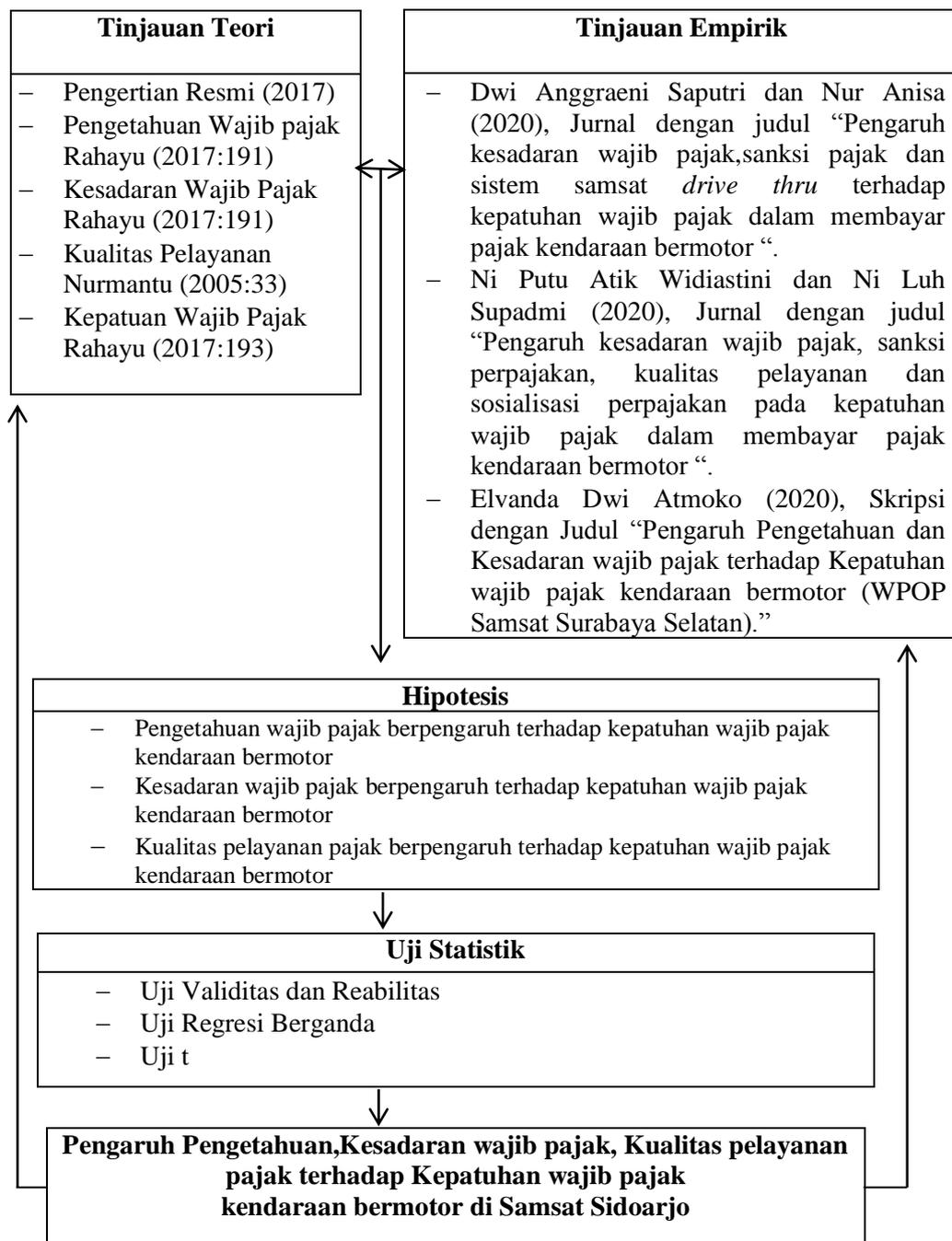
penelitian yang dilakukan oleh wati dkk (2021) bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sama dengan penelitian widhiastini dan supadmi (2020) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor bersama samsat, namun pada penelitian Siregar (2020) bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Kerangka Proses Berfikir



Gambar 3.1 Kerangka Proses Berfikir

3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.2.1. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah definisi yang rumusnya didasarkan pada sifat-sifat yang dapat diamat. Definisi operasional menggunakan kata-kata yang operasional, sehingga variabel bisa diukur. Menurut Sugiyono (2018:68), “Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Berdasarkan judul diatas yaitu “Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Sidoarjo. Maka Variabel-variabel yang diteliti dapat dibedakan menjadi :

- Variabel Independen (X)

Menurut Sugiyono (2018:69) Variabel independen yaitu : “ Variabel ini sering disebut sebagai variable *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variable bebas. Variabel bebas adalah merupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable dependen (terikat)”. Dalam penelitian ini variabel independen (bebas) yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti adalah Pengetahuan pajak (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X3).

- Variabel Dependen (Y)

Menurut Sugiyono (2018:69) Variabel Dependen yaitu : “ Sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia

sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel Dependen (terikat) yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti adalah Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor (Y).

Tabel 3.2 Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dengan tidak terlambat dalam membayar pajak, dengan menyiapkan dokumen yang diperlukan dengan tidak menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotor (Wati, Yuesti dan Bhegawati, 2021)	<ul style="list-style-type: none"> – Patuh dalam membayar pajak – Patuh membayar pajak dengan tepat waktu – Patuh membayar pajak sesuai dengan undang-undang
2.	Pengetahuan pajak (X1)	Pengetahuan wajib pajak yaitu pemahaman tentang hukum, undang-undang dan tata cara dalam perpajakan yang benar (Wardani dan Asis, 2017)	<ul style="list-style-type: none"> – Pengetahuan tentang prosedur pembayaran – Pengetahuan sanksi pajak – Pengetahuan lokasi pembayaran pajak
3.	Kesadaran wajib pajak (X2)	Kesadaran wajib pajak yaitu rasa yang muncul dengan sendirinya tanpa ada paksaan dalam membayara pajak (Wardani dan Asis, 2017)	<ul style="list-style-type: none"> – Kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak memenuhi kewajiban membayar pajak – Kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan Negara dan daerah – Dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela

4.	Kualitas pelayanan pajak (X3)	Kualitas pelayanan pajak adalah suatu keadaan saling berhubungan dengan produk dan jasa perpajakan yang memenuhi harapan dari wajib pajak (Bahri <i>et al</i> , 2019)	<ul style="list-style-type: none"> – Keandalan (<i>Reability</i>) – Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) – Jaminan (<i>Assurance</i>) – Empati (<i>emphaty</i>) – Bukti langsung (<i>Tangible</i>)
----	-------------------------------	---	--

Sumber : Penulis (2022)

3.2.2. Pengukuran Variabel

Menurut Sugiyono (2019:145) “ Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif”. Dalam hal ini untuk mengetahui jawaban dari setiap item instrument maka akan digunakan Skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2019:146) “ Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomenal sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian.

Penelitian ini menguji 4 variabel yaitu pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Instrumen diukur dengan menggunakan Skala *Likert* yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan jawaban yaitu : sangat tidak setuju, tidak setuju netral setuju dan sangat setuju.

Table 3.3
Skala *Likert*

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4	5

3.3. Teknik Pengumpulan Populasi, Besar Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1. Teknik pengumpulan Populasi dan Besar Sampel

Populasi merupakan wilayah yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2019:126). Dalam penelitian ini peneliti mengambil populasi pada Kantor Samsat Sidoarjo.

Besar Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,2019:127). Pertimbangan pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu wajib pajak di Samsat sidoarjo. Data kendaraan bermotor roda dua sebanyak 959.115 kemudian dihitung menggunakan rumus *Slovin*, Rumus *Slovin* dipilih karena penelitian ini merupakan penelitian yang telah diketahui jumlah populasinya.

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Populasi

e : persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolelir atau diinginkan (batas ketelitian sampel 0,1).

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

$$n = \frac{959.115}{1 + 959.115(0.1)^2}$$

$n = 99,99$ (dibulatkan menjadi 100)

Sehingga besar sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel.

3.3.2. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik *Sampling* adalah merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian,terdapat berbagai berbagai teknik *sampling* yang digunakan (Sugiyono, 2019:128). Dalam penelitian ini sampel yang digunakan yaitu Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Kantor Samsat Sidoarjo. Adapun teknik pengambilan sampel yang harus digunakan yaitu *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Metode *Simple Random Sampling* dipilih sehubungan dengan keterbatasan waktu penelitian.

3.4. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.4.1. Lokasi

Lokasi dalam obyek penelitian ini adalah Samsat Sidoarjo Jl. Raya Cemeng Kalang, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur.

3.4.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 2 Maret 2022 sampai dengan tanggal 2 Juni 2022. Prosedur penelitian :

1. Tahap I Permohonan Penelitian
2. Tahap II Permohonan Data
3. Tahap III Pengelolaan Data
4. Tahap IV Pengambilan Kesimpulan
5. Tahap V Pemberian saran.

3.5. Prosedur Pengumpulan Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu data Kuantitatif. Data Kuantitatif merupakan metode yang berdasarkan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019:16-17).

Teknik untuk pengumpulan data atau langkah-langkah yang harus ditempuh dalam penelitian ini adalah :

1. Surve Lapangan yaitu untuk mengumpulkan data pada perusahaan yang akan menjadi objek penelitian. Untuk memperoleh data primer dari perusahaan, maka cara yang harus dilakukan yaitu :
 - Kuisioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di

jawab (Sugiyono,2019:199). Kuisisioner akan dibagikan kepada wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Sidoarjo.

- Observasi menurut Sutrisno Hadi (1986) dalam Sugiyono (2019,203) mengemukakan bahwa, “observasi merupakan suatu proses yang kompleks,suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.
2. Studi kepustakaan yaitu pengumpulan data yang berasal dari literature yang berhubungan dengan materi yang dibahas untuk memperoleh data skunder. Sumber data ini penulis gunakan untuk landasan teori dalam memperoleh evaluasi yang baik terhadap sumber data dari objek penelitian.

3.6. Pengujian Data

3.6.1. Analisis Data Deskriptif

Statistic deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sbagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.termasuk dalam statistic deskriptif penyajian data melalui table, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil,perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan prosentase. Dalam statistik deskriptif juga dapat dilakukan mencari kuatnya hubungan antara variable melalui analisis korelasi, melakukan prediksi dengan

analisis regresi dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasinya. (Sugiyono,2019:206-207).

3.6.2. Uji validitas

Menurut Sugiyono (2019:361) valid merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antar data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Kalau di dalam objek penelitian terdapat warna merah, maka peneliti akan melaporkan warna merah; kalau dalam objek penelitian para pegawai bekerja dengan keras, maka peneliti melaporkan bahwa pegawai bekerja dengan keras. Bila peneliti membuat laporan yang tidak sesuai dengan objek maka data tersebut dinyatakan tidak valid.

Untuk menguji validitas itu, maka penulis memakai teknik korelasi *pearson product moment*. Menurut Sugiyono (2019:246) rumus korelasi *product moment* sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r : Nilai Koefisien korelasi

$\sum x$: Jumlah pengamatan variable x

$\sum y$: Jumlah pengamatan variable y

$\sum xy$: jumlah hasil perkalian variable x dan y

$\sum x^2$: Jumlah kuadrat dari pengamatan variabel x

- Σy^2 : Jumlah kuadrat dari pengamatan variabel y
- $(\Sigma x)^2$: Jumlah kuadrat dari jumlah pengamatan dari variabel x
- $(\Sigma y)^2$: Jumlah kuadrat dari jumlah pengamatan dari variabel y
- N : Jumlah pasangan pengamatan y dan x

Ketentuannya bila r hitung lebih kecil dari tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, tetapi sebaliknya bila r hitung lebih besar dari r tabel ($r_h > r_{\text{tabel}}$) maka H_a diterima.

3.6.3. Uji reliabilitas

Menurut sugiyono (2019:185) pengujian reliabilitas instrument dapat dilakukan secara *eksternal* maupun *Internal*. Secara *eksternal* pengujian dapat dilakukan dengan *test-retest (stability)*, *equivalent*, dan gabungan keduanya. secara *internal* reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu.

Untuk menguji reliabilitas ini, maka penulis menggunakan rumus Spearman-Bown. Menurut Sugiyono (2019:187) rumus reliabilitas sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2r_b}{1+r_b}$$

keterangan :

- r_i : Reliabilitas internal seluruh instrument
- r_b : korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua.

3.7. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

3.7.1. Teknik Analisis Data

Tujuan dari metode analisis data yaitu untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari sejumlah data yang sudah terkumpul atau diperoleh. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis, yaitu analisis Kuantitatif, pengelolaan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS (*statistical product and service solution*) for Windows.

Menurut Sugiyono (2019:206) teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah : mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan.

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik analisis data, yakni sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji ada tidaknya variabel pengganggu yang mempunyai distribusi normal dalam model regresi (Ghozali, 2016:77). Model regresi yang baik adalah yang

berdistribusi normal atau mendekati normal. Seperti yang telah diketahui bahwa uji t dan uji F mengamsusikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.

Alat uji normalitas yang digunakan untuk menguji data yang berdistribusi normal adalah One Sample Kolmogorov-Smirnov (KS). Pada Pengujian normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov, Jika probability value $> 0,05$ maka H_0 diterima (berdistribusi normal) sedangkan jika probability value $< 0,05$ maka H_0 ditolak (tidak berdistribusi normal).

b. Uji Multikorelitas

Uji multikorelitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2016:77). Dalam penelitian ini yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen.

Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Tolerance mengukur validitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi, nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/ Tolerance$). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikoliniertias adalah nilai *Tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$ (Ghozali, 2016).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:78).

Pengujian Heteroskedastisitas dilakukan dengan uji statistic glejaer, uji statistic glejser dilakukan dengan mentrasformasi nilai residual menjadi absolut residual dan kemudian meregresnya dengan variabel independen dalam model. Jika diperoleh nilai signifikansi yang telah ditetapkan, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak dapat masalah heteroskedastisitas. Nilai signifikansi yang digunakan dalam uji heteroskedastisitas adalah 5% (Ghozali, 2016:137).

3.7.2. Uji Hipotesis

a. Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi dapat digunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dimanipulasi (dirubah-rubah) (Sugiyono 2019:252). Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen ($X_1 \dots X_2 \dots X_n$) dengan variabel dependent. Menurut

sugiyono (2019:258) untuk menguji kebenaran dan hipotesis yang diajukan maka di uji dengan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Keterangan :

- Y : Variabel Terikat (kepatuhan wajib pajak)
 a : Konstanta
 b1,b2,b3 : Koefisien Regresi
 x1, x2, x3 :Variabel bebas (pengetahuan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak)
 e : error

b. Uji t

Uji t adalah salah satu alat uji yang termasuk uji beda, karena uji t digunakan untuk mencari ada tidaknya perbedaan antara means dari dua sampel/kelompok. Untuk mengetahui apakah secara persial ada hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yang dimaksud. Pengujian ini dilakukan melalui regresi yang menggunakan program SPSS dengan membandingkan tingkat signifikansinya (Sig t) masing-masing variabel independen dengan taraf sig $\alpha = 0.05$.

Berdasarkan dasar signifikansi, kriterianya adalah:

1. Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_a ditolak, H_0 diterima.
2. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_a diterima, H_0 ditolak.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian

4.1.1. Profil Singkat Samsat Sidoarjo

Sistem Manunggal Satu Atap atau disebut SAMSAT memiliki tugas yaitu memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif. lokasi Samsat Sidoarjo yaitu terletak di Jl. Raya Cemeng Kalang nomor 12, Ngemplak, Cemeng Kalang, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Letak samsat sidoarjo sangat strategis yaitu di jalan utama sehingga mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum, karena letaknya sangat strategis memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, samsat sidoarjo juga memiliki tempat yang cukup luas

Dalam menjalankan tugasnya Samsat melibatkan tiga instansi yang berbeda yaitu Dinas pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur yang memiliki kewenangan di bidang pemungutan pajak kendaraan bermotor(PKB) dan Bea balik nama Kendaraan bermotor (BBNKB), Polisi Negara reublik Indonesia (POLRI) yang memiliki fungsi kewenangan dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, dan PT. Jasa Raharja (Persero) yang memiliki kewenangan di bidang penyampaian sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan.

4.1.2. Jam Operasional Samsat Sidoarjo

Tabel 4.1
Jam Operasional Samsat Sidoarjo

Hari	Jam
Senin	08.00-12.00
Selasa	08.00-12.00
Rabu	08.00-12.00
Kamis	08.00-12.00
Jumat	08.00-11.00
Sabtu	08.00-12.00
Minggu	Tutup

Sumber : UPT Pendapatan Sidoarjo

Tabel diatas merupakan Jam operasional Samsat Sidoarjo, Pada hari Besar atau hari libur Tutup.

4.2. Data dan Deskripsi Hasil Penelitian

Pada tanggal 23 Februari 2022 penulis membuat surat penelitian dari kampus. Tanggal 24 Februari 2022 penulis mengirimkan surat penelitian ke Kantor BANGKESBANPOL Surabaya. Pada 9 Maret 2022 penulis datang ke Kantor Badan Pengelolaan pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Timur untuk mengumpulkas berkas yang diperlukan. Pada tanggal 14 Maret 2022 penulis mendapatkan surat izin melakukan penelitian di Samsat Sidoarjo dan penulis datang ke UPT Pendapatan Sidoarjo untuk menyerahkan surat izin penelitian.

Tanggal 18 Maret penulis datang ke Samsat Sidoarjo untuk mendapatkan beberapa data yang diperlukan. Penelitian di Samsat Sidoarjo dilakukan selama 7 hari terhitung pada tanggal 18 Maret sampai 29 Maret 2022. Kuesioner yang disebarkan berjumlah 120 Kuesioner, dan yang sesuai dengan kriteria dan mengisi kuesioner sebesar 100 Kuesioner.

Responden pada penelitian ini merupakan Masyarakat umum yang berada di Sidoarjo yang berjumlah 100 orang. Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara, observasi, dan memberikan kuesioner kepada masyarakat yang berada di daerah sidoarjo sebanyak 110 dan kembali 100.

4.2.1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin responden

Berikut ini adalah 100 responden yang didasarkan pada pengelompokan jenis kelamin.

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-Laki	42	42%
2	Perempuan	58	58%

Sumber : Olah Data 2022

Dari data karakteristik berdasarkan jenis kelamin responden yang paling banyak yaitu jenis kelamin perempuan dengan jumlah 58 orang dan laki-laki dengan 42 orang.

4.2.2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Tabel 4.3
Responden berdasarkan usia

Umur	Jumlah	Presentase
21-29 Tahun	89	89%
30-45 Tahun	9	9%
46-62 Tahun	2	2%
Total	100	100%

Sumber : Olah Data 2022

Dari data karakteristik responden berdasarkan usia pada tabel 4.2 diatas, maka jumlah responden terbesar yaitu berusia 21-29 tahun yaitu sebanyak 89 orang, sedangkan jumlah responden terendah adalah responden yang berusia 46-

62 tahun. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berusia 21-29 tahun.

4.3. Analisis Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis

4.3.1. Analisis Data Deskriptif

Berikut merupakan analisis tanggapan responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner untuk masing-masing variabel.

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

4.3.1.1. Kepatuhan wajib pajak (Y)

Tabel 4.4

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Kepatuhan wajib pajak (Y)

No.	Item pertanyaan	Tanggapan responden					Mean	Keterangan
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)		
KEPATUHAN (Y)								
1	Patuh dalam membayar pajak (Y1)	64	27	9	0	0	4,5	sangat setuju
2	Patuh membayar pajak dengan tepat waktu (Y2)	52	36	6	6	0	4,3	sangat setuju
3	Patuh membayar pajak sesuai dengan undang-undang (Y3)	55	27	13	2	3	4,2	sangat setuju
JUMLAH		171	90	28	8	3	4,3	sangat setuju

Sumber : Olah Data 2022

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas diketahui bahwa tanggapan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) dengan total 3 soal dan 100 responden penelitian dapat diketahui dengan rincian sebagai berikut :

Dari 3 soal yang diberikan kepada responden, jawaban yang terpilih sangat tidak setuju ada 3, jawaban tidak setuju ada 8, jawaban netral ada 28, jawaban setuju ada 90, dan jawaban sangat setuju ada 171. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel kepatuhan wajib pajak (Y) total *mean score* sebesar 4,3 masuk dalam kategori sangat setuju. sehingga responden rata-rata sangat setuju mengenai pertanyaan pada variabel kepatuhan wajib pajak.

4.3.1.2. Pengetahuan (X1)

Tabel 4.5

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Pengetahuan (X1)

No.	Item pertanyaan	Tanggapan responden					Mean	Keterangan
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)		
PENGETAHUAN (X1)								
1	Pengetahuan tentang prosedur pembayaran (X1.1)	49	40	9	1	1	4,3	sangat setuju
2	Pengetahuan sanksi pajak (X1.2)	62	31	5	1	1	4,5	sangat setuju
3	Pengetahuan lokasi pembayaran pajak (X1.3)	60	33	3	2	2	4,4	sangat setuju
JUMLAH		171	104	17	4	4	4,4	sangat setuju

Sumber : Olah Data 2022

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas diketahui bahwa tanggapan terhadap variabel pengetahuan (X1) dengan total 3 soal dan 100 responden penelitian dapat diketahui dengan rincian sebagai berikut :

Dari 3 soal yang diberikan kepada responden, jawaban yang terpilih sangat tidak setuju ada 4, jawaban tidak setuju ada 4, jawaban netral ada 17, jawaban setuju ada 104, dan jawaban sangat setuju ada 171. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel pengetahuan (X1) total *mean score* sebesar 4,4 masuk dalam kategori sangat setuju.

4.3.1.3. Kesadaran wajib pajak (X2)

Tabel 4.6

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Kesadaran wajib pajak (X2)

No.	Item pertanyaan	Tanggapan responden					Mean	Keterangan
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)		
KESADARAN WAJIB PAJAK (X2)								
1	Kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak memenuhi kewajiban membayar pajak (X2.1)	46	37	14	1	2	4,2	sangat setuju
2	Kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan Negara dan daerah (X2.2)	39	40	15	3	3	4	sangat setuju
3	Dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela (X2.3)	48	41	9	0	2	4,3	sangat setuju
JUMLAH		133	118	38	4	7	4,1	setuju

Sumber : olah Data 2022

Berdasarkan 4.6 diatas diketahui bahwa tanggapan terhadap variabel kesadaran wajib pajak (X2) dengan total 3 soal dan 100 responden penelitian dapat diketahui dengan rincian sebagai berikut :

Dari 3 soal yang diberikan kepada responden, jawaban yang terpilih sangat tidak setuju ada 7, jawaban tidak setuju ada 4, jawaban netral ada 38, jawaban

setuju ada 118, dan jawaban sangat setuju ada 133. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X2) total *mean score* sebesar 4,1 masuk dalam kategori setuju.

4.3.1.4. Kualitas Pelayanan pajak (X3)

Tabel 4.7

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X3)

No.	Item pertanyaan	Tanggapan responden					Mean	Keterangan
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)		
KUALITAS PELAYANAN PAJAK (X3)								
1	Keandalan (Reability) (X3.1)	37	43	16	3	1	4,1	setuju
2	Ketanggapan (Responsiveness) (X3.2)	33	39	23	4	1	3,9	setuju
3	Jaminan (Assurance) (X3.3)	52	38	9	0	1	4,4	sangat setuju
4	Empati (emphaty) (X3.4)	33	40	23	3	1	4	setuju
5	Bukti langsung (Tangible) (X3.5)	37	43	19	0	1	4,1	setuju
JUMLAH		192	203	90	10	5	4,1	setuju

Sumber : Olah Data 2022

Berdasarkan 4.7 diatas diketahui bahwa tanggapan terhadap variabel kualitas pelayanan (X3) dengan total 5 soal dan 100 responden penelitian dapat diketahui dengan rincian sebagai berikut :

Dari 5 soal yang diberikan kepada responden, jawaban yang terpilih sangat tidak setuju ada 5, jawaban tidak setuju ada 10, jawaban netral ada 90, jawaban setuju ada 203, dan jawaban sangat setuju ada 192. Sehingga dapat diketahui

bahwa variabel kualitas pelayanan (X3) total *mean score* sebesar 4,1 masuk dalam kategori setuju.

4.3.2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian indikator yang digunakan untuk pengujian hipotesis. Uji validitas ini menggunakan kriteria dengan menghubungkan, masing-masing indikator dengan total indikator setiap variabel. Bisa dikatakan valid apabila R_{Hitung} lebih besar dengan R_{tabel} , bias dikatakan valid ketika tingkat signifikasinya dibawah 0.05.

Tabel 4.8
Uji Validitas

VARIABEL Y	Person Correlation	Kesimpulan
Pertanyaan 1	,787**	Valid
Pertanyaan 2	,869**	Valid
Pertanyaan 3	,820**	Valid

VARIABEL X1	Person Correlation	Kesimpulan
Pertanyaan 1	,871**	Valid
Pertanyaan 2	,746**	Valid
Pertanyaan 3	,851**	Valid

VARIABEL X2	Person Correlation	Kesimpulan
Pertanyaan 1	,896**	Valid
Pertanyaan 2	,907**	Valid
Pertanyaan 3	,876**	Valid

VARIABEL X3	Person Correlation	Kesimpulan
Pertanyaan 1	,918**	Valid
Pertanyaan 4	,919**	Valid
Pertanyaan 3	,759**	Valid
Pertanyaan 4	,948**	Valid
Pertanyaan 5	,881**	Valid

Sumber : Hasil Olah Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 hasil uji validitas, dapat disimpulkan bahwa semua indikator pertanyaan yang digunakan valid yaitu dengan hasil R_{Hitung} dari setiap

indikator lebih besar daripada R_{Tabel} (0,195), dan dapat dikatakan valid karena tingkat signifikasinya kurang dari 0.05. ini berarti bahwa semua item pertanyaan dari setiap variabel yang diteliti yakni : pengetahuan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dinyatakan valid atau tepat digunakan dalam analisis data selanjutnya.

4.3.3. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kekonsistenan indikator yang digunakan agar indikator tersebut dapat diandalkan. Uji reabilitas dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.6.

Tabel 4.9
Uji Reabilitas

Model	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
X1	,752	Reliabel
X2	,694	Reliabel
X3	,871	Reliabel
Y	,932	Reliabel

Sumber : Olah Data 2022

Berdasarkan tabel 4.6 terlihat bahwa variabel bebas yang terdiri dari Pengetahuan (X1), Kesadaran wajib pajak (X2), dan Kualitas pelayanan pajak (X3) serta variabel terikat Kepatuhan wajib pajak (Y) masing-masing dinyatakan reliabel karena *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan dari masing-masing variabel berada di atas 0,6, sehingga semua pernyataan dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam analisis penelitian ini.

4.3.4. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik atau persamaan regresi berganda yang digunakan.

A. Uji Normalitas

Biasa dikatakan normal apabila Probability value > 0.05 maka H_0 diterima (berdistribusi normal).berikut ini hasil dari uji Normalitas;

Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,66012433
	Absolute	,104
Most Extreme Differences	Positive	,082
	Negative	-,104
Kolmogorov-Smirnov Z		1,045
Asymp. Sig. (2-tailed)		,225

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

sumber : Olah data 2022

Berdasarkan tabel 4.10 diatas hasil uji normalitas dapat diketahui signifikasinya sebesar ,225 artinya lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal, sehingga analisis data boleh dilakukan.

B. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas berguna untuk menghitung koefisien kolerasi antar variabel bebas karena jika antar variabel bebas memiliki korelasi maka akan terjadi masalah Multikolinieritas, jika nilai VIF < 10 atau nilai Tolerance > 0.10 . Hasil uji Multikolinieritas pada penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 4.11
Uji Multikolinieritas

Model	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	,454	2,203	Tidak terjadi Multikolenieritas
X2	,445	2,245	Tidak terjadi Multikolenieritas
X3	,652	1,533	Tidak terjadi Multikolenieritas

Sumber : Data Diolah 2022

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4,234	1,289		3,284	,001		
1 Pengetahuan	,599	,137	,535	4,366	,000	,454	2,203
Kesadaran	-,165	,107	-,190	-1,539	,127	,445	2,245
kualitas pelayanan	,147	,056	,266	2,606	,011	,652	1,533

a. Dependent Variable: kepatuhan

Sumber : Data Diolah 2022

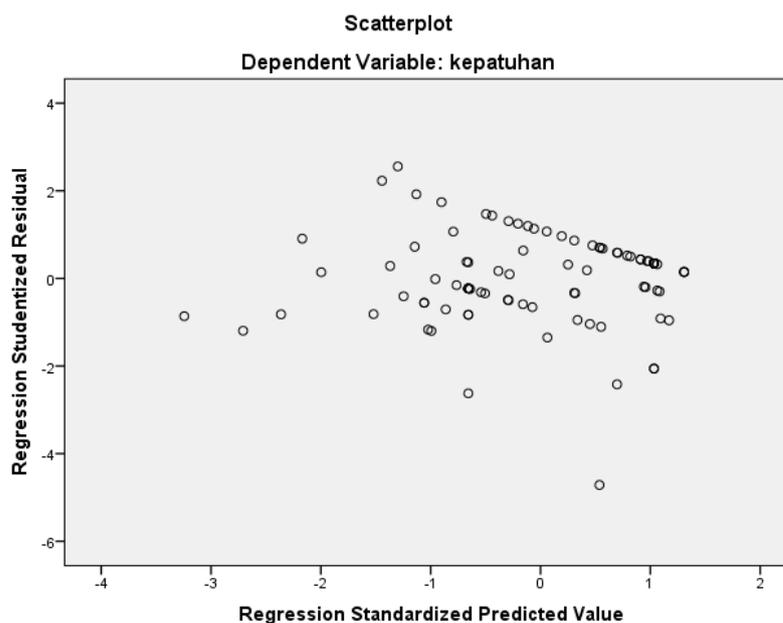
Berdasarkan tabel 4.11 dan 4.12 hasil uji Multikolinieritas, dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi masalah Multikolinieritas. Karena nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, sehingga model regresi tersebut layak untuk digunakan.

C. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat adanya ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Menurut Ghazali (2011) model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau homoskedastisitas. Homoskedastisitas adalah varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan

yang lain tetap, sedangkan jika terjadi perbedaan disebut dengan heteroskedastisitas. Model regresi dikatakan bebas heteroskedastisitas jika nilai signifikasinya lebih besar dari 0.05.

Tabel 4.13
Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.13 hasil uji heteroskedastisitas, dapat disimpulkan bahwa titik-titik data tidak mengumpul. Kemudian titik-titik data menyebar secara acak di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

4.3.5. Uji Hipotesis

a) Regresi Linier Berganda

Analisis yang dilakukan untuk mengetahui apakah hipotesis pengetahuan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak, maka berikut ini adalah hasil perolehan persamaan regresi :

Tabel 4.14
Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,234	1,289		3,284	,001
1 Pengetahuan	,599	,137	,535	4,366	,000
1 kesadaran	-,165	,107	-,190	-1,539	,127
1 kualitas pelayanan	,147	,056	,266	2,606	,011

a. Dependent Variable: kepatuhan
Sumber : Olah Data 2022

Berdasarkan analisis diatas maka dapat diperoleh persamaan regresi linier sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

$$Y = 4,234 + 0,599 X1 + (-0,165) + 0,147 + 1,289$$

Y : Variabel Terikat (kepatuhan wajib pajak)

a : Konstanta

b1,b2,b3 : Koefisien Regresi

X1,X2,X3 :Variabel bebas (pengetahuan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak)

e : error

1. Konstanta

Nilai Konstanta sebesar 4,234 menunjukkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, artinya jika pengetahuan wajib pajak (X1),

kesadaran wajib pajak (X2) dan kualitas pelayanan pajak (X3) adalah konstan atau bernilai 0 maka kepatuhan wajib pajak (Y) bernilai 4,234.

2. Koefisien Pengetahuan (X1)

Nilai koefisien pengetahuan (X1) sebesar 0,599 artinya pengetahuan wajib pajak mempunyai hubungan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel pengetahuan ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebesar 0,599. Koefisien bernilai positif bahwa antara variabel pengetahuan dan kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan yang positif.

3. Koefisien Kesadaran wajib pajak (X2)

Nilai Koefisien Kesadaran wajib pajak (X2) sebesar -0,165 artinya kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel kesadaran wajib pajak ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan mengalami penurunan sebesar 0,165. Dengan asumsi bahwa variabel lainnya dianggap konstan. Koefisien bernilai negatif bahwa antara variabel kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan yang negatif.

4. Koefisien Kualitas pelayanan pajak (X3)

Nilai koefisien Kualitas pelayanan pajak (X3) sebesar 0,147 artinya pengetahuan wajib pajak mempunyai hubungan arah positif terhadap

kepatuhan wajib pajak, hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebesar 0,147. Koefisien bernilai positif bahwa antara variabel kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan yang positif.

a) Uji T parsial berdasarkan nilai signifikan

Tabel 4.15
Hasil Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,234	1,289		3,284	,001
1 Pengetahuan	,599	,137	,535	4,366	,000
kesadaran	-,165	,107	-,190	-1,539	,127
kualitas pelayanan	,147	,056	,266	2,606	,011

a. Dependent Variable: kepatuhan
Sumber : Olah Data 2022

Berdasarkan tabel 4.15 hasil uji T, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Pengetahuan Wajib pajak (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) karena nilai signifikasinya $< 0,05$ yaitu 0,000, sedangkan kesadaran wajib pajak (X2) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) karena nilai signifikasinya $> 0,05$ yaitu 0,127 dan kualitas pelayanan pajak (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y) karena signifikasinya $< 0,05$ yaitu 0,011.

4.4. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis di atas, maka pembuktian hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut :

4.4.1. Pengaruh pengetahuan terhadap Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

H_0 = Pengetahuan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H_a = Pengetahuan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan tabel 4.15, dapat diketahui bahwa nilai koefisien dari variabel pengetahuan pajak sebesar 0,599 menunjukkan hubungan yang positif. Kemudian nilai t hitung dari variabel pengetahuan adalah sebesar 4,366 sedangkan nilai t tabel adalah sebesar 0,195. Artinya, t hitung > t tabel yaitu $4,366 > 0,195$. Sedangkan nilai signifikansi dari variabel pengetahuan sebesar 0,000 artinya, nilai $\text{sig.} < 0,05$, yaitu $0,000 < 0,05$. maka, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yaitu pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini sesuai dengan kowel dkk (2019) bahwa semakin tinggi pengetahuan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak, semakin banyak pengetahuan perpajakan yang di dapat maka wajib pajak akan semakin paham kewajiban perpajakannya, dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. lantas pada penelitian ini tidak sesuai dengan

juwita dan wasif (2020) bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

4.4.2. Pengaruh Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

H_0 = Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H_a = Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan tabel 4.15, dapat diketahui bahwa nilai koefisien dari variabel Kesadaran wajib pajak sebesar -0,165 menunjukkan hubungan negatif. Kemudian nilai t hitung dari variabel kesadaran wajib pajak adalah sebesar -1,539 sedangkan nilai t tabel adalah sebesar 0,195. Artinya, $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ yaitu $-1,539 > 0,195$. Sedangkan nilai signifikansi dari variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,127 artinya, nilai $\text{sig.} > 0,05$, yaitu $0,127 > 0,05$. maka, dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sehingga agar masyarakat lebih sadar akan pentingnya patuh membayar pajak yaitu lembaga yang berwenang lebih meningkatkan oprasi kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan sehingga wajib pajak akan lebih patuh dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan Kowel dkk (2019) membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan mengerti fungsi dan

manfaat pajak, sehingga wajib pajak secara sukarela tanpa paksaan oleh siapapun akan membayar pajak. Wajib Pajak yang sadar akan kewajiban perpajakannya diharapkan akan meningkatkan angka kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian raharjo dan bieattant, (2018) bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang berarti apabila kesadaran wajib pajak meningkat maka wajib pajak tersebut akan cenderung tidak patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

4.4.3. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

H_0 = Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H_a = Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan tabel 4.15, dapat diketahui bahwa nilai koefisien dari variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 0,147 menunjukkan hubungan yang positif. Kemudian nilai t hitung dari variabel kualitas pelayanan pajak adalah sebesar 2,606 sedangkan nilai t tabel adalah sebesar 0,195. Artinya, $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ yaitu $2,606 > 0,195$. Sedangkan nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,011 artinya, nilai $\text{sig.} < 0,05$, yaitu $0.011 < 0.05$. maka, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yaitu kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh wati dkk (2021) bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. namun tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2020) bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh pengetahuan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan bermotor di Samsat Sidoarjo, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. hal ini dapat dilihat dari Tabel 4.12 atau hasil uji T yang dapat diambil kesimpulan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena nilai signifikasi kurang dari 0,05 yaitu 0,000 maka H_0 (tidak berdistribusi normal) diterima.
2. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat dilihat dari Tabel 4.12 atau hasil uji T yang dapat diambil kesimpulan bahwa wajib pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena nilai signifikasi lebih besar dari 0,05 yaitu 0,127 maka H_0 (berdistribusi normal) ditolak.
3. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. hal ini dapat dilihat dari Tabel 4.12 atau hasil uji T yang dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena nilai signifikasi kurang dari 0,05 yaitu 0,011 maka H_0 (tidak berdistribusi normal) diterima.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan, yang telah di ambil, maka saran-saran yang dapat diajukan yang berkaitan adalah sebagai berikut :

1. Bagi wajib pajak di Samsat Sidoarjo lebih meningkatkan kesadarannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor, dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum sadar akan pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan biasa menggunakan variabel lain yang belum digunakan dalam penelitian ini atau menambah variabel lain, serta dapat menambah jumlah sampel dalam penelitian selanjutnya agar mendapatkan hasil yang lebih baik dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Asis, Moh Rifqi (2017), Pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan program samsat corner terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Jurnal, Vol.1 No. 2 2017.
- Atmoko, Elvanda dwi 2020, Pengaruh pengetahuan dan Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (WPOP Samsat Surabaya Selatan), *Skripsi*, Universitas Bhayangkara, Surabaya.
- BRS Hasil Sensus Penduduk 2020 Kab. Sidoarjo, 20 Februari 2022, *From* http://s.bps.go.id/SP2020_3515
- Ghozali, I (2016), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Vol. Cetakan ke VIII: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- <https://radarsolo.jawapos.com/daerah/sukoharjo/22/09/2021/tunggakan-pajak-kendaraan-bermotor-di-sukoharjo-capai-rp-147-miliar/>
- Juwita dan wasif 2020, Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur)
- Kemala (2015), Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sikap wajib pajak dan reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Jurnal, universitas Riau. Vol. 2 No.2 2015.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2007, peraturan Menteri Keuangan No.192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak terhadap wajib pajak patuh.
- Mafila, Sofianty, Nurhayati (2019), Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Survey Pada Wajib Pajak di SAMSAT Pajajaran Kota Bandung), Jurnal Universitas Islam Bandung, Vol.20 N0.1 2019.
- Mardiasmo 2018, *Perpajakan*, Edisi terbaru 2018, Andi, Yogyakarta.
- Nurmantu, Safari 2005, *Pengantar Perpajakan*, Edisi 3, Granit, Jakarta.
- Pasal 1 Undang-undang nomor 28 Tahun 2007
- Priantara, diaz 2016, *perpajakan Indonesia*, Edisi 3, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Rahayu 2017, *perpajakan konsep dan aspek formal*, Rekayasa sains, Bandung.

- Raharjo, Biattant 2018, pengaruh pengetahuan formal wajib pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Vol. 13, No. 2 juli 2018.
- Resmi,Siti 2017, Perpajakan : *Teori dan kasus*, Edisi 10, Buku 1,Salemba empat, Jakarta.
- Rizal (2019), Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor dan sistem samsat Drive Thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Jurnal Universitas Pamulang, Vol. 7, No.1,Januari2019
- Santoso 2019, Pengaruh kualitas produk,kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen (Studi pada konsumen geprek bensu rawamangun), Jurnal.Vol 16 No.01,April 2019.
- Saputri dan Anisa 2020, Pengaruh Kesadaran wajib pajak, Sanksi pajak dan Sistem Samsat *Drive Thru* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat Bandar Lampung, Jurnal, Vol. 2 No.1 (2020).
- Saputro, Marsiwi dan Wafirotin 2016, Pengaruh pengetahuan pajak, Kesadaran wajib pajak, Sanksi pajak, Kualitas pelayanan dan Tingkat penghasilan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat kabupaten Ngawi, Jurnal universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Siregar 2020, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Kota Jakarta Timur)
- Sugiyono 2019, *Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, Edisi kedua, Alfabeta, Bandung.
- Susilawati dan Budiarta (2013), Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan public pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Jurnal, Vol. 4 N0. 2. 2013.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 (angka 10)
- Wardani, Asis (2017), Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan program Samsat Corner terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, *jurnal*, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.
- Widia dan Yasa (2021), Pengaruh Kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, Tingkat pendidikan dan kondisi keuangan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, *Jurnal* , Universitas Pendidikan Ganesha, Vol 9,No 1 (2021)

- Widiastini dan Supadmi 2020, Pengaruh Kesadaran wajib pajak, sanksi, Kualitas pelayanan sosialisasi pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, *Jurnal* Vol.30 No.7 (2020).
- Widyanti 2020, Pengaruh kesadaran, pengetahuan, kualitas pelayanan, dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, *Jurnal, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STESIA) Surabaya*. Vol.9 No.12 2020.
- Wilda, Fitria 2015, Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan usaha pekerjaan bebas di padang, *Jurnal universitas Negeri Padang*, Vol. 3 No. 1 (2015).
- Yunita, Kurniawan dan Diatmika 2017, Pengaruh kesadaran wajib pajak, Bea balik nama, Sanksi perpajakan dan Akuntabilitas pelayanan public pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor samsat wilayah kabupaten banyuwangi, *Jurnal*, Vol.8 N0.2 (2017).

LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.Bapak/Ibu/Saudara/i

Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Samsat sidoarjo

Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan, dengan judul “**Pengaruh Pengetahuan,Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat sidoarjo**” maka saya memohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk membantu mengisi kuesioner atau daftar pertanyaan ini.

Adapun angket penelitian ini digunakan untuk keperluan penyusunan skripsi atau tugas akhir guna memperoleh gelar sarjana (S1) pada jurusan Akuntansi Perpajakan, Universitas Bhayangkara Surabaya. Kuisisioner ini merupakan salah satu instrument penelitian yang dilakukan oleh :

Nama : Anidya Riskarindra

Nim : 1812311082

Atas kesediaan dan bantuannya dalam mengisi angket ini, saya mengucapkan terima kasih.

A. Karakteristik Responden

Pilihlah salah satu jawaban dengan berikan tanda (x) pada kotak yang tersedia.

1. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Usia : 21-29 Tahun
 30-45 Tahun
 40-62 Tahun

B. Petunjuk pengisian Kuesioner

1. Responden diharapkan membaca terlebih dahulu deskripsi masing-masing pertanyaan sebelum memberikan jawaban.
2. Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda (x) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia.
3. Pada masing-masing pertanyaan terdapat lima alternatif pada teknik skala likert, yaitu :
 - a. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1
 - b. Tidak Setuju (TS) : 2
 - c. Netral (N) : 3
 - d. Setuju (S) : 4
 - e. Sangat Setuju (SS) : 5

1. KEPATUHAN WAJIB PAJAK

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Saya selalu membayarkan pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya					
2	Saya tidak pernah lupa waktu jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor					
3	Saya tidak pernah mendapatkan sanksi administrasi karena terlambat membayar pajak kendaraan bermotor					

2. PENGETAHUAN PAJAK

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Saya mengetahui prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor					
2	Saya mengetahui jika terlambat membayar pajak akan dikenakan sanksi					
3	Saya mengetahui lokasi pembayaran pajak kendaraan bermotor					

3. KESADARAN WAJIB PAJAK

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Pajak Kendaraan Bermotor yang saya bayarkan dapat digunakan untuk pembangunan Daerah					
2	Ketika saya menunda untuk membayarkan pajak maka saya akan merugikan Negara					
3	Saya membayar dan melaporkan Pajak Kendaraan Bermotor dengan sukarela/tanpa paksaan					

4. KUALITAS PELAYANAN PAJAK

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak					
2	Petugas tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak					
3	Keamanan data-data wajib pajak terjamin					
4	Petugas memberikan perhatian yang tulus dan ikhlas					
5	Pengetahuan dan rasa tanggung jawab petugas akan tugas-tugas bidang yang ditangani					

LAMPIRAN 2

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)				
NO. Responden	Y1	Y2	Y3	Y TOTAL
1	5	5	5	15
2	5	5	5	15
3	3	2	5	10
4	5	5	5	15
5	4	5	5	14
6	4	4	3	11
7	4	4	4	12
8	4	3	4	11
9	5	5	5	15
10	5	5	5	15
11	4	3	3	10
12	4	4	3	11
13	4	4	4	12
14	5	4	3	12
15	5	5	2	12
16	5	5	1	11
17	5	4	4	13
18	5	5	5	15
19	4	5	4	13
20	4	4	5	13
21	5	5	5	15
22	5	5	5	15
23	4	4	4	12
24	5	4	3	12
25	5	3	3	11
26	4	5	5	14
27	5	5	5	15
28	5	5	5	15
29	3	3	3	9
30	5	5	5	15
31	5	5	5	15
32	5	5	1	11
33	4	4	4	12
34	5	5	5	15
35	5	5	5	15
36	3	4	5	12

37	5	5	5	15
38	5	5	5	15
39	5	3	3	11
40	5	5	5	15
41	5	5	5	15
42	4	4	5	13
43	5	5	5	15
44	5	5	4	14
45	4	4	4	12
46	4	4	4	12
47	5	5	5	15
48	4	4	4	12
49	5	5	5	15
50	4	4	4	12
51	4	4	4	12
52	5	5	5	15
53	5	5	5	15
54	4	4	4	12
55	5	5	5	15
56	3	3	4	10
57	3	4	4	11
58	5	5	5	15
59	5	5	5	15
60	4	4	4	12
61	5	4	4	13
62	5	5	5	15
63	5	5	5	15
64	5	4	4	13
65	5	4	5	14
66	5	5	5	15
67	4	4	4	12
68	5	5	5	15
69	5	5	5	15
70	5	4	5	14
71	5	5	5	15
72	5	5	5	15
73	5	4	4	13
74	5	5	5	15
75	5	5	5	15
76	4	4	4	12

77	4	4	4	12
78	3	2	3	8
79	5	5	5	15
80	4	4	3	11
81	5	5	5	15
82	5	4	4	13
83	3	2	1	6
84	4	2	2	8
85	3	4	3	10
86	4	4	4	12
87	5	5	5	15
88	4	4	3	11
89	5	5	5	15
90	3	2	3	8
91	5	2	5	12
92	5	4	5	14
93	5	5	5	15
94	5	5	5	15
95	5	4	4	13
96	5	5	5	15
97	5	5	5	15
98	5	4	5	14
99	5	5	5	15
100	5	5	4	14

Pengetahuan (X1)				
NO. Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1TOTAL
1	5	4	3	12
2	5	5	5	15
3	4	2	5	11
4	2	5	5	12
5	4	4	4	12
6	4	4	4	12
7	3	4	4	11
8	5	3	5	13
9	5	5	5	15
10	4	4	4	12
11	5	5	5	15
12	3	4	4	11
13	4	4	4	12
14	5	3	5	13
15	5	4	5	14
16	5	5	5	15
17	5	5	5	15
18	5	4	4	13
19	5	5	5	15
20	4	5	5	14
21	5	5	4	14
22	5	5	5	15
23	4	4	4	12
24	4	5	4	13
25	4	5	4	13
26	5	5	5	15
27	5	5	5	15
28	5	5	5	15
29	3	3	3	9
30	1	5	1	7
31	5	5	5	15
32	4	5	5	14
33	4	5	5	14
34	4	5	5	14
35	5	5	5	15
36	3	4	4	11
37	5	5	5	15
38	5	5	5	15
39	5	5	5	15

40	5	5	5	15
41	5	5	5	15
42	4	4	4	12
43	5	5	5	15
44	4	5	5	14
45	4	5	4	13
46	4	4	4	12
47	4	5	5	14
48	4	4	4	12
49	5	5	5	15
50	4	5	4	13
51	4	4	4	12
52	5	5	5	15
53	3	5	5	13
54	3	5	2	10
55	5	5	5	15
56	4	4	4	12
57	3	5	1	9
58	5	5	4	14
59	4	4	5	13
60	4	4	4	12
61	4	4	5	13
62	5	5	5	15
63	5	5	5	15
64	5	5	5	15
65	5	5	5	15
66	5	5	5	15
67	4	4	4	12
68	5	5	5	15
69	5	5	5	15
70	5	5	5	15
71	4	5	5	14
72	5	5	5	15
73	4	4	4	12
74	5	5	5	15
75	5	5	5	15
76	5	3	4	12
77	4	4	4	12
78	3	3	2	8
79	5	4	5	14
80	4	4	4	12

81	5	5	5	15
82	4	4	4	12
83	4	5	5	14
84	4	4	4	12
85	4	4	4	12
86	4	5	5	14
87	5	5	5	15
88	4	5	4	13
89	5	5	5	15
90	3	1	4	8
91	4	4	4	12
92	4	4	5	13
93	5	5	5	15
94	5	5	5	15
95	4	4	4	12
96	4	5	5	14
97	4	4	3	11
98	5	5	5	15
99	5	5	5	15
100	5	5	5	15

Kesadaran wajib pajak(X2)				
NO.Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2 TOTAL
1	4	3	4	11
2	5	5	5	15
3	3	4	5	12
4	3	4	5	12
5	5	4	4	13
6	4	4	4	12
7	3	3	4	10
8	5	5	5	15
9	5	5	5	15
10	4	4	4	12
11	4	4	5	13
12	3	4	3	10
13	4	4	4	12
14	3	4	5	12
15	4	3	5	12
16	5	5	5	15
17	5	5	4	14
18	5	5	5	15
19	5	5	4	14
20	5	5	4	14
21	4	5	5	14
22	5	5	5	15
23	4	4	4	12
24	4	4	5	13
25	4	2	4	10
26	5	3	4	12
27	5	5	5	15
28	5	5	5	15
29	4	3	3	10
30	1	1	1	3
31	5	5	5	15
32	5	4	5	14
33	5	5	5	15
34	3	3	5	11
35	3	4	3	10
36	3	1	3	7
37	5	5	5	15
38	5	5	5	15

39	5	5	5	15
40	5	5	5	15
41	5	5	5	15
42	4	4	4	12
43	4	4	5	13
44	3	4	4	11
45	4	4	4	12
46	4	4	4	12
47	5	5	5	15
48	4	4	4	12
49	5	5	5	15
50	4	5	4	13
51	4	4	4	12
52	5	5	5	15
53	3	3	3	9
54	5	5	4	14
55	5	3	5	13
56	4	4	4	12
57	4	2	4	10
58	4	4	4	12
59	3	3	4	10
60	3	4	4	11
61	4	4	4	12
62	5	5	5	15
63	4	5	4	13
64	4	3	4	11
65	4	4	5	13
66	5	5	5	15
67	4	4	4	12
68	5	5	5	15
69	4	5	5	14
70	5	4	4	13
71	5	4	5	14
72	5	5	5	15
73	3	3	4	10
74	4	4	5	13
75	5	4	4	13
76	4	4	3	11
77	4	4	4	12
78	2	3	3	8

79	5	4	4	13
80	4	4	4	12
81	5	5	5	15
82	5	4	4	13
83	5	5	5	15
84	4	4	4	12
85	4	3	3	10
86	5	4	5	14
87	5	5	5	15
88	5	5	5	15
89	5	5	5	15
90	1	1	1	3
91	4	2	4	10
92	3	3	3	9
93	5	4	4	13
94	5	5	5	15
95	4	4	4	12
96	5	5	5	15
97	5	5	5	15
98	4	4	5	13
99	4	3	4	11
100	5	5	5	15

Kualitas pelayanan (X3)						
NO.Responden	X3.1	X3.2	X.3.3	X3.4	X3.5	X3 TOTAL
1	3	3	3	3	3	15
2	3	3	5	2	4	17
3	3	2	4	3	5	17
4	3	4	4	3	4	18
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	4	4	20
7	3	3	4	3	3	16
8	4	2	4	3	3	16
9	5	5	5	5	5	25
10	4	4	5	5	5	23
11	4	4	4	4	4	20
12	3	3	5	3	3	17
13	4	4	4	4	4	20
14	5	5	5	5	5	25
15	4	4	5	3	4	20
16	5	5	5	5	5	25
17	5	5	5	5	5	25
18	4	4	5	5	5	23
19	4	4	3	3	4	18
20	5	4	4	4	5	22
21	5	4	5	4	4	22
22	5	4	4	4	4	21
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	3	3	4	18
25	2	2	3	2	3	12
26	4	4	5	4	4	21
27	5	5	5	5	4	24
28	5	5	5	5	5	25
29	3	3	4	3	3	16
30	5	5	5	5	5	25
31	5	5	5	5	5	25
32	4	4	5	4	3	20
33	3	4	5	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	4	3	5	4	3	19
36	2	3	5	3	3	16
37	5	5	5	5	5	25
38	5	5	5	5	5	25

39	5	5	5	5	5	25
40	5	5	5	5	5	25
41	5	5	5	5	5	25
42	3	3	4	3	3	16
43	5	5	5	5	5	25
44	5	5	5	5	5	25
45	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	4	4	20
47	3	3	4	3	4	17
48	4	5	5	5	4	23
49	5	5	5	5	5	25
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	4	4	20
52	5	5	5	5	5	25
53	3	3	5	3	3	17
54	3	3	4	3	5	18
55	4	4	5	4	4	21
56	4	3	4	3	3	17
57	4	3	5	3	4	19
58	5	5	5	4	4	23
59	4	2	3	3	3	15
60	4	3	4	4	4	19
61	4	3	4	4	4	19
62	5	4	5	4	5	23
63	4	4	5	5	5	23
64	4	5	4	4	4	21
65	5	5	4	4	4	22
66	5	5	5	5	5	25
67	4	4	4	4	4	20
68	5	5	5	5	5	25
69	3	3	5	3	3	17
70	2	3	3	2	3	13
71	4	3	3	4	5	19
72	5	5	5	5	5	25
73	4	4	4	4	4	20
74	5	5	5	5	5	25
75	4	4	4	4	4	20
76	4	3	5	3	3	18
77	4	4	4	4	4	20
78	3	3	3	3	3	15

79	5	4	5	4	5	23
80	4	4	4	4	4	20
81	5	5	5	5	5	25
82	4	4	5	4	4	21
83	5	5	5	5	5	25
84	4	4	4	4	4	20
85	3	3	3	3	3	15
86	5	5	4	5	5	24
87	5	5	5	5	5	25
88	3	3	4	3	3	16
89	5	4	5	5	5	24
90	1	1	1	1	1	5
91	4	3	4	4	4	19
92	4	4	4	4	4	20
93	5	5	5	5	5	25
94	5	5	5	5	5	25
95	4	4	4	4	4	20
96	5	5	5	5	5	25
97	4	4	5	4	4	21
98	5	5	5	4	4	23
99	4	4	4	4	4	20
100	4	4	4	4	4	20

LAMPIRAN 3 Analisis data deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
Y.1	100	3,00	5,00	4,5500	,06571	,65713
Y.2	100	2,00	5,00	4,3400	,08435	,84351
Y.3	100	1,00	5,00	4,2900	,09775	,97747
X1.1	100	1,00	5,00	4,3500	,07703	,77035
X1.2	100	1,00	5,00	4,5200	,07314	,73140
X1.3	100	1,00	5,00	4,4700	,08221	,82211
X2.1	100	1,00	5,00	4,2400	,08776	,87755
X2.2	100	1,00	5,00	4,0900	,09650	,96499
X2.3	100	1,00	5,00	4,3300	,08047	,80472
X3.1	100	1,00	5,00	4,1200	,08561	,85611
X3.2	100	1,00	5,00	3,9900	,09045	,90448
X3.3	100	1,00	5,00	4,4000	,07385	,73855
X3.4	100	1,00	5,00	4,0100	,08819	,88186
X3.5	100	1,00	5,00	4,1500	,07961	,79614
Valid N (listwise)	100					

UJI VALIDITAS Y

		Correlations			
		VAR00028	VAR00029	VAR00030	Y
VAR00028	Pearson Correlation	1	,661**	,410**	,787**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
VAR00029	Pearson Correlation	,661**	1	,516**	,869**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
VAR00030	Pearson Correlation	,410**	,516**	1	,820**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	,787**	,869**	,820**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS X1

		Correlations			
		VAR00032	VAR00033	VAR00034	X1
VAR00032	Pearson Correlation	1	,500**	,687**	,871**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	53	53	53	53
VAR00033	Pearson Correlation	,500**	1	,364**	,746**
	Sig. (2-tailed)	,000		,007	,000
	N	53	53	53	53
VAR00034	Pearson Correlation	,687**	,364**	1	,851**
	Sig. (2-tailed)	,000	,007		,000
	N	53	53	53	53
X1	Pearson Correlation	,871**	,746**	,851**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	53	53	53	53

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS X2**Correlations**

		VAR00036	VAR00037	VAR00038	X2
VAR00036	Pearson Correlation	1	,714**	,688**	,896**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
VAR00037	Pearson Correlation	,714**	1	,690**	,907**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
VAR00038	Pearson Correlation	,688**	,690**	1	,876**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,896**	,907**	,876**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS X3

Correlations

	VAR00040	VAR00041	VAR00042	VAR00043	VAR00044	X3
Pearson Correlation	1	,823**	,594**	,855**	,774**	,918**
VAR00040 Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,823**	1	,611**	,861**	,746**	,919**
VAR00041 Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,594**	,611**	1	,645**	,567**	,759**
VAR00042 Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,855**	,861**	,645**	1	,818**	,948**
VAR00043 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,774**	,746**	,567**	,818**	1	,881**
VAR00044 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,918**	,919**	,759**	,948**	,881**	1
X3 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliability X1

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,752	,771	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00046	8,6300	2,518	,604	,444	,676
VAR00047	8,8400	1,914	,679	,510	,550
VAR00048	8,8900	1,877	,514	,275	,782

Uji Reliability X2

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,694	,690	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00050	8,9900	1,586	,608	,434	,473
VAR00051	8,8200	2,088	,347	,121	,784
VAR00052	8,8700	1,488	,595	,431	,483

Uji Reliability X3

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,871	,873	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00054	8,4200	2,650	,763	,582	,809
VAR00055	8,5700	2,389	,764	,585	,813
VAR00056	8,3300	2,910	,744	,554	,831

Uji Reliability Y

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,932	,931	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00058	16,5500	8,694	,866	,772	,908
VAR00059	16,6800	8,442	,864	,774	,908
VAR00060	16,2700	10,179	,652	,432	,945
VAR00061	16,6600	8,368	,912	,843	,898
VAR00062	16,5200	9,222	,816	,692	,918

Uji Asumsi Klasik

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X1 X2 X3
  /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)
  /RESIDUALS NORMPROB(ZRESID)
  /SAVE RESID.

```

Regression

Notes

Output Created		24-MAY-2022 21:16:25
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION
		/MISSING LISTWISE
		/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
		COLLIN TOL
		/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
		/NOORIGIN
		/DEPENDENT Y
	/METHOD=ENTER X1 X2 X3	
	/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)	
	/RESIDUALS NORMPROB(ZRESID)	
	/SAVE RESID.	
Resources	Processor Time	00:00:01,22
	Elapsed Time	00:00:08,10
	Memory Required	1956 bytes

Variables Created or Modified	Additional Memory Required for Residual Plots	552 bytes
	RES_1	Unstandardized Residual

[DataSet0]

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas pelayanan, Pengetahuan, kesadaran ^b		. Enter

a. Dependent Variable: kepatuhan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,588 ^a	,345	,325	1,68586

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, Pengetahuan, kesadaran

b. Dependent Variable: kepatuhan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	143,915	3	47,972	16,879	,000 ^b
	Residual	272,845	96	2,842		
	Total	416,760	99			

a. Dependent Variable: kepatuhan

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, Pengetahuan, kesadaran

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4,234	1,289		3,284	,001		
Pengetahuan	,599	,137	,535	4,366	,000	,454	2,203
kesadaran	-,165	,107	-,190	1,539	,127	,445	2,245
kualitas pelayanan	,147	,056	,266	2,606	,011	,652	1,533

a. Dependent Variable: kepatuhan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Pengetahuan	kesadaran	kualitas pelayanan
1	1	3,962	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,017	15,246	,62	,00	,29	,07
	3	,015	16,208	,01	,04	,23	,93
	4	,006	25,955	,37	,96	,48	,00

a. Dependent Variable: kepatuhan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	9,2687	14,7560	13,1800	1,20569	100
Std. Predicted Value	-3,244	1,307	,000	1,000	100
Standard Error of Predicted Value	,175	1,042	,313	,126	100
Adjusted Predicted Value	9,5176	14,7472	13,1579	1,24294	100
Residual	-7,82639	3,56020	,00000	1,66012	100
Std. Residual	-4,642	2,112	,000	,985	100
Stud. Residual	-4,715	2,556	,006	1,016	100
Deleted Residual	-8,07299	5,48237	,02211	1,77716	100
Stud. Deleted Residual	-5,351	2,634	-,001	1,056	100
Mahal. Distance	,080	36,847	2,970	4,555	100
Cook's Distance	,000	1,010	,020	,103	100
Centered Leverage Value	,001	,372	,030	,046	100

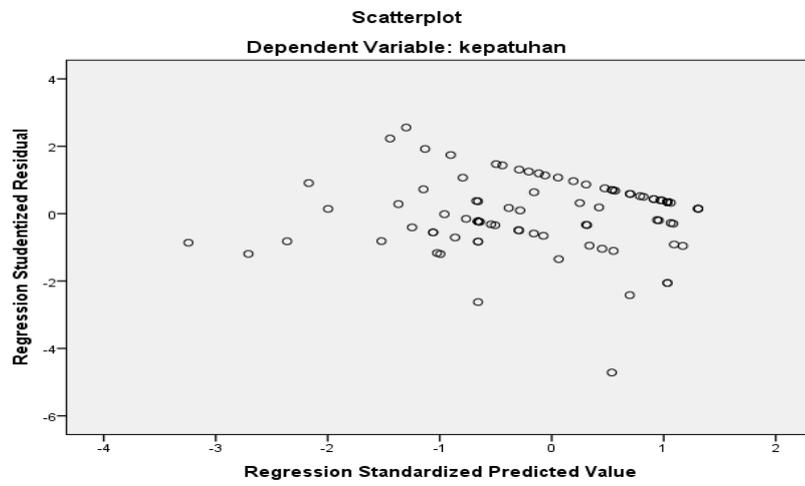
a. Dependent Variable: kepatuhan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,66012433
	Absolute	,104
Most Extreme Differences	Positive	,082
	Negative	-,104
Kolmogorov-Smirnov Z		1,045
Asymp. Sig. (2-tailed)		,225

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



Uji Hipotesis

[DataSet0]

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas pelayanan, Pengetahuan, kesadaran ^b		Enter

a. Dependent Variable: kepatuhan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,588 ^a	,345	,325	1,68586

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, Pengetahuan, kesadaran

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	143,915	3	47,972	16,879	,000 ^b
	Residual	272,845	96	2,842		
	Total	416,760	99			

a. Dependent Variable: kepatuhan

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, Pengetahuan, kesadaran

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,234	1,289		3,284	,001
	Pengetahuan	,599	,137	,535	4,366	,000
	kesadaran	-,165	,107	-,190	-1,539	,127
	kualitas pelayanan	,147	,056	,266	2,606	,011

a. Dependent Variable: kepatuhan

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Anidya Riskarindra
 N.I.M : 1812311082
 Program Studi : Akuntansi
 Spesialisasi : Perpajakan
 Mulai Memprogram : Bulan Februari Tahun 2022
 Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran wajib pajak, dan Kualitas Pelayanan pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Sidoarjo
 Pembimbing Utama : Nur Lailiyatul Inayah, SE., M. Ak.
 Pembimbing Pendamping : Syafi'i, SE., M. Ak., BKP.

No	Tanggal Bimbingan	Materi	Pembimbing I	Pembimbing II
1.	19-03-2022	Bab I-III Revisi		
2.	26-03-2022	Bab I-III Revisi		
3.	27-03-22	Bab I-III Revisi		
4.	09-03-2022	Bab I-III Ace		
5.	10-04-22	Bab I-III Ace		
6.	30-05-2022	Bab IV-V Revisi		
7.	03-06-2022	Bab IV-V Revisi		
8.				
9.	06-06-22	Bab IV-V Revisi		
10.	19-06-22	Bab IV-V Revisi		
11.	16-06-22	Bab IV-V Ace		
12.	16-06-22	Bab IV-V Ace		

Surabaya, 2 Maret 2022

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Akuntansi

Arief Rahman, SE., M.Si

NIDN. 0722107604

