

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KESADARAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA  
KANTOR UPT SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP  
(SAMSAT) SEI RAMPAH**

Riris Anjelina Manalu ([riris.manalu@student.uhn.ac.id](mailto:riris.manalu@student.uhn.ac.id))

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Metode pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan Sampling *Accidental*, untuk pengumpulan datanya menggunakan kuisioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor UPT SAMSAT Sei Rampah. Sampel dalam penelitian ini 100 wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dibuktikan dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,252 > t_{tabel}$  1,984 dengan nilai tingkat signifikan  $0,027 < 0,05$  dan koefisien regresi sebesar 0,153, Kesadaran secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,252 > t_{tabel}$  1,984 dengan nilai tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  dan koefisien regresi sebesar 0,475, dan kualitas pelayanan serta kesadaran secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $79,34 > F_{tabel}$  3,09 dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ , Nilai R Square yang diperoleh adalah 0,621 yang berarti bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 62,1% dan selebihnya dijelaskan oleh variabel lainnya.

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak***

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan meningkatnya pendapatan masyarakat, maka kemampuan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan alat transportasi juga meningkat. Hal ini tentunya akan berdampak pada meningkatnya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya. Berdasarkan hal tersebut, maka potensi penerimaan dari pajak kendaraan bermotor juga akan semakin meningkat.

Pajak merupakan sumber pendapatan nasional untuk mendukung pembiayaan pembangunan dalam negeri. Masalah peningkatan kepatuhan wajib pajak merupakan masalah klasik yang sepertinya tidak pernah selesai. Tentu perlu diketahui upaya apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan level kepatuhan, kemauan dan semangat wajib pajak untuk membayar pajak.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor memiliki peranan penting dalam pembangunan daerah. Semua pemilik kendaraan bermotor harus patuh dan tepat waktu membayar pajak sesuai dengan undang-undang guna memperlancar program maupun kegiatan-kegiatan yang telah direncanakan oleh pemerintah daerah. Pajak kendaraan bermotor dipungut oleh pemerintah daerah, dimana pelaksanaan pembayarannya dilakukan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sei Rampah merupakan sistem terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja yang mempunyai tugas untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat, yang kegiatannya dilaksanakan di dalam satu gedung khususnya pada pajak kendaraan bermotor (Oknawati, 2016). Adapun alasan yang mendasari penulis memilih tempat ini sebagai objek penelitian karena penulis melihat bahwa di tempat ini ada permasalahan atau fenomena yang sesuai dengan judul yang peneliti angkat. Bisa digambarkan dalam fenomena yang terjadi saat ini yaitu mengenai Keptuhan Wajib Pajak cenderung rendah karena kurangnya

kualitas pelayanan yang diberikan. Proses pelayanan kendaraan bermotor di beberapa kantor SAMSAT Sei Rampah juga masih terlihat pemandangan yang kurang tertib yaitu terkait dengan pengurusan pajak oleh wajib pajak yang memakai jasa calo. Hal tersebut salah satunya dikarenakan karena antrian yang sangat panjang sehingga sangat besar peluang calo untuk berinteraksi dengan wajib pajak.

Permasalahan lainnya yang peneliti temukan bahwa masih ada keluhan wajib pajak dalam pemberian pelayanan di UPT SAMSAT Sei Rampah. Salah seorang wajib pajak di SAMSAT Sei Rampah tersebut mengeluh ketika wajib pajak tersebut dalam melakukan pelayanan kantor UPT SAMSAT Sei Rampah masih jauh dari kata memiliki kualitas pelayanan yang prima seperti penyelesaian proses administrasi mutasi kendaraan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, lalu proses pelayanan yang lama dan berbelit-belit sehingga membuat masyarakat tidak mengerti prosesnya, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, dan sikap yang kurang responsif, dan lain-lain.

Kantor SAMSAT Sei Rampah seharusnya mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas berkaitan dengan lima dimensi yang di jelaskan Parasuraman dkk (1988) dalam Tjiptono dan Chandra (2016:137) yaitu berdasarkan *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) dapat menarik wajib pajak untuk membayar pajak. Kualitas pelayanan dapat diukur dari kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari kantor UPT SAMSAT Sei Rampah, dijelaskan bahwa masih banyak wajib pajak yang tidak membayar pajak, oleh karena itu penerimaan pajak di kantor tersebut belum mencapai target yang ditentukan. Hal itu disebabkan karena wajib pajak kendaraan bermotor belum mematuhi kewajiban perpajakannya.

Berikut data persentase kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPT SAMSAT Sei Rampah dari tahun 2016–2020

**Tabel 1.1**  
**Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT SAMSAT Sei Rampah**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak yang Membayar Pajak Kendaraan Bermotor</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak yang Dikenakan Denda Pajak Kendaraan Bermotor</b>	<b>Persentase Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor</b>
2016	47.371	9.002	81,00%
2017	49.228	8.501	82,73%
2018	50.538	6.823	86,50%
2019	50.691	9.093	82,06%
2020	48.958	7.066	85,57%

*Sumber: Kantor UPT SAMSAT Sei Rampah, 2021*

Dapat dilihat dari tabel 1.1 di atas perbandingan pertahun dari jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor, jumlah wajib pajak yang dikenakan denda pajak kendaraan bermotor dan persentase kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dari tahun 2016 sampai dengan 2020. Bisa dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung naik turun atau fluktuasi, pada tahun 2016 persentase tingkat kepatuhan wajib pajak berada di angka yang paling rendah sebanyak 81,00%. Dan pada tahun 2018 persentase kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berada di angka tertinggi yaitu sebanyak 86,50% hal ini disebabkan karena pihak SAMSAT telah memberlakukan pemutihan bagi wajib pajak kendaraan bermotor. Dari fenomena tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap tahunnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih belum mencapai persentase 100% dikarenakan masih banyaknya wajib pajak yang masih dikenakan denda saat membayar pajak kendaraan bermotor.

Dari permasalahan diatas peneliti pun melakukan wawancara langsung dengan bagian Tata Usaha pada kantor SAMSAT Sei Rampah yaitu Bapak Moch Jackson Arifianto, SH beliau mengatakan kesadaran wajib pajak masih sangat rendah, dapat dilihat dari jumlah denda PKB pada Kantor SAMSAT Sei Rampah yang cukup tinggi setiap tahunnya. Banyak wajib pajak yang belum sadar untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. Masyarakat juga belum mengetahui pasti bahwa dalam membayar pajak dapat berpartisipasi dalam pembiayaan Negara. Beliau berharap keadaan ini dapat segera diatasi.

Kesadaran wajib pajak atau fungsi dari perpajakan sebagai pembiayaan untuk Negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga Negara di mana sebagai seseorang wajib pajak mempunyai kewajiban untuk melaporkan dan membayar pajak dalam keadan sadar tanpa ada paksaan. Kesadaran wajib pajak akan meningkat apabila didalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Misalnya dengan pelayanan yang diberikan petugas pajak diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, pengetahuan yang tinggi tentang pajak pun turut adil dalam hal ini. Sebagai masyarakat yang patut kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakannya sebagai pembiayaan Negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Topik kepatuhan wajib pajak penting untuk diteliti karena memiliki hubungan dengan penerimaan pajak, khususnya penerimaan pajak daerah. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak maka akan meningkatkan pajak daerah yang dapat meningkatkan pembangunan fasilitas umum untuk masyarakat yang sejahtera. Adanya peningkatan penerimaan pajak daerah dapat meningkatkan penerimaan pendapatan negara dari sektor pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perlu dilakukan pengujian mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan dan kesadaran dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan seorang wajib pajak untuk membayarkan Pajak Kendaraan

Bermotor (PKB). Oleh karena itu, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai kepatuhan Wajib Pajak dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor UPT Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) Sei Rampah”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor UPT Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) Sei Rampah?
2. Bagaimana pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor UPT Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) Sei Rampah?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor UPT Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) Sei Rampah?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor UPT Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) Sei Rampah.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor UPT Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) Sei Rampah.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran, secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor UPT Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) Sei Rampah.

#### **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 secara mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Disamping itu juga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Universitas HKBP Nommensen Medan.

2. Bagi Universitas HKBP Nommensen Medan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan Universitas dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain.

3. Bagi Kantor UPT SAMSAT Sei Rampah

Penelitian ini dijadikan acuan dalam membuat kebijakan untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

4. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak dan dapat dijadikan sebagai gambaran wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan di Indonesia.

**BAB II**  
**LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA**  
**BERPIKIR DAN HIPOTESIS**

**2.1 Landasan Teori**

**2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Definisi kualitas pelayanan lainnya disampaikan oleh Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2016:115) bahwa kualitas pelayanan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang secara maksimal yang gunanya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

**2.1.2 Faktor-Faktor Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2016:182) terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas untuk meningkatkan layanan antara lain:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan. Melakukan penelitian mendalam untuk menentukan faktor utama untuk mengevaluasi layanan. Setelah itu memperkirakan penilaian yang diberikan konsumen terhadap perusahaan dan pesaing.
2. Mengelola harapan atau ekspektasi konsumen. Perusahaan terkadang berupaya melebih-lebihkan pesan komunikasi kepada konsumen dengan tujuan menarik sebanyak mungkin perhatian konsumen. Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula ekspektasi konsumen pada perusahaan, yang pada akhirnya semakin besar pula kesempatan tidak terpenuhinya ekspektasi konsumen.
3. Mengelola manajemen bukti mutu pelayanan. Manajemen bukti mutu pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi konsumen selama dan setelah layanan. Karena layanan adalah kinerja dan tidak dapat dialami



sebagai barang berwujud, maka konsumen cenderung berfokus pada fakta tentang layanan dan menerimanya sebagai bukti kualitas layanan.

4. Menciptakan kualitas otomatis. Otomatisasi dapat membantu memecahkan berbagai masalah kualitas layanan karena perusahaan kekurangan sumber daya manusia atau perusahaan perlu meningkatkan kualitas layanan secara luas dalam waktu yang relatif singkat yang tidak dapat dicapai oleh kemampuan manusia.
5. Menindaklanjuti layanan. Layanan tindak lanjut diperlukan untuk memperbaiki aspek-aspek pelayanan yang kurang memuaskan kepada konsumen dan untuk mempertahankan aspek-aspek yang sudah memberikan dampak baik bagi konsumen. Perusahaan dapat menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang telah merasakan pelayanan yang diterima, sehingga perusahaan dapat mengetahui bagian mana yang perlu adanya diperbaiki dan bagian mana yang perlu dipertahankan.

### **2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan**

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Tjiptono dan Chandra (2016:137) mengidentifikasi indikator kualitas pelayanan menjadi lima dimensi, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)  
Berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)  
Suatu kesediaan dan kemampuan karyawan memberikan pelayanan yang cepat, nyaman dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. Jaminan (*Assurance*)  
Pengetahuan, kemampuan dan kesopanan dari personal karyawan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan para pelanggan.
4. Empati (*Empathy*)

Memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi dan mampu memahami kebutuhan maupun kesulitan pelanggan.

#### 5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Tersedianya fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan dan sarana komunikasi yang dapat diandalkan perusahaan dalam proses jasa.

### **2.1.4 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak**

Rahayu (2017:191) mengatakan bahwa Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara. Pengertian lainnya menurut Nasution (2012:7) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak adalah sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan defenisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan yang timbul dari dalam diri wajib pajak untuk mengetahui dan mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku, serta mempunyai kemauan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban membayar pajak sesuai dengan penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### **2.1.5 Faktor-faktor Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak**

Faktor yang dapat mempengaruhi kesadaran wajib pajak menurut Mangkoesoebroto (1998:52) dalam Ramdani (2019), yaitu:

1. Pengetahuan masyarakat, semakin tinggi pengetahuan masyarakat maka semakin mudah bagi pemerintah untuk menyadarkan wajib pajak, terutama mengenai hubungan antara biaya dan manfaat dari setiap kegiatan pemerintah.
2. Tingkat Pendidikan, hal ini diperlukan dalam memahami pajak dan mengisi formulir pajak yang rumit bagi masyarakat.
3. Sistem yang berlaku terutama sistem perpajakan yang adil dan sistem administrasi yang mudah dan sederhana.

### **2.1.6 Indikator Kesadaran Wajib Pajak**

Adanya indikator yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak menurut Muliari dan Setiawan (2009) dalam Santi (2012:21), yaitu:

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

### **2.1.7 Pengertian Pajak**

Pengertian pajak yang dikemukakan oleh Djajadiningrat, dalam Resmi (2019:1) yaitu pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Pengertian lainnya, pajak yang dikemukakan oleh Soemitro dalam Mardiasmo (2018:3), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang sifatnya dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran wajib atas sebagian kekayaan rakyat yang diberikan kepada negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, bersifat memaksa dan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung yang digunakan untuk membiayai keperluan negara, seperti pembangunan untuk kemajuan negara dan menjaga kesejahteraan rakyat.

### **2.1.8 Fungsi Pajak**

Pajak mempunyai peran yang sangat penting dalam pembangunan suatu negara, khususnya dalam pembangunan ekonomi. Berdasarkan hal ini ada beberapa fungsi pajak menurut Resmi (2019:3), yaitu :

- a. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara.

b. Fungsi *Regulerend* (Pengatur)

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

### 2.1.9 Jenis Pajak

Seperti yang dikemukakan oleh Resmi (2019:7), terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu pengelompokan menurut golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutannya.

1. Menurut Golongan

Pajak dikelompokkan menjadi dua :

- a. Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dibayar atau menjadi kewajiban wajib pajak yang bersangkutan. Pajak yang tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada pihak lain.
- b. Pajak Tidak Langsung, pajak yang dapat dibebankan kepada orang lain atau pihak ketiga.

2. Menurut Sifat

Pajak ini dapat dikelompokkan menjadi dua :

- a. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya.
- b. Pajak Objektif, yaitu pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak.

### 3. Menurut Lembaga Pemungut

Pajak ini dapat dikelompokkan menjadi dua :

- a. Pajak Negara (Pajak Pusat), pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai kebutuhan negara pada umumnya.

Contohnya adalah Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penghasilan, dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

- b. Pajak Daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota), dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

Contohnya adalah Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Reklame, Pajak Hiburan, dan masih banyak lagi.

#### **2.1.10 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut Fitri et al. (2021), Pajak kendaraan bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor disini adalah semua jenis kendaraan beroda dua atau lebih berserta gandengannya yang digunakan disemua jenis darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

#### **2.1.11 Objek Pajak Kendaraan Bermotor**

Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adaah semua kendaraan beroda berserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan

bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

#### **2.1.12 Subjek Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor. Sedangkan pengertian wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Jika wajib pajak berupa badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa dari badan tersebut. Dengan demikian, dalam PKB subjek pajak sama dengan wajib pajak, yaitu orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor.

#### **2.1.13 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan perpajakan menurut Rahayu (2017:193) adalah ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Nurmantu (2005:148) dalam Suyanto (2020) Kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai suatu kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan upaya wajib pajak sebagai warga negara dalam melaksanakan kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku.

#### **2.1.14 Macam-Macam Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Nurmantu dalam Rahayu (2017:138) terdapat dua macam kepatuhan, yaitu:

##### **a. Kepatuhan Formal**

Kepatuhan formal adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal berdasarkan dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

##### **b. Kepatuhan Material**

Kepatuhan material adalah suatu kondisi wajib pajak memenuhi substansif atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, artinya berlandaskan dengan sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

### **2.1.15 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Simanjuntak dan Mukhlis (2012:103), indikator dari kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

1. Aspek ketepatan waktu, adalah persentase pelaporan SPT (Surat pemberitahuan) yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Aspek *income* atau penghasilan wajib pajak, adalah kesediaan membayar kewajiban angsuran pajak penghasilan (PPh) sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Aspek *Law Enforcement* (peneraan sanksi), adalah pembayaran tunggakan pajak yang ditetapkan berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo.

### **2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ini merupakan salah satu acuan dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut ini adalah penelitian-penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

**Tabel 2.2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Indriyani dan Askandar (2018)	Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya-biaya kepatuhan pajak dan penerapan <i>e-filling</i> pada kepatuhan wajib pajak (Studi kasus di Desa Sengguruh Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang)	Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak dan penerapan e-filing telah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
2	Ermawati (2018)	Pengaruh religiusitas, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bagi wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Pati	Hasil penelitian menunjukkan bahwa religiusitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap wajib pajak.
3	Riadita dan Saryadi (2019)	Pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak (Studi pada UMKM yang terdaftar di KPP	Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa variabel kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap



No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		Pratama Semarang Selatan)	kepatuhan wajib pajak.
4	Sarlina, Kurniawan dan Umiyati (2019)	Pengaruh akses pajak, fasilitas, kualitas pelayanan dan persepsi adanya reward terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akses pajak, kualitas pelayanan dan persepsi adanya reward berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
5	Ramdani, Faridah dan Badriah (2020)	Pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan roda empat yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
6	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	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan samsat drive melalui sistem secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dikantor Samsat Bandar Lampung.

Sumber : Berbagai sumber jurnal (2022)

Beberapa penelitian diatas memiliki kesamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu mengenai topik yang diteliti, sama-sama meneliti tentang kepatuhan wajib pajak. Terdapat sedikit perbedaan mengenai variabel dan objek dalam penelitian ini dan tempat penelitian.

### 2.3 Kerangka Berpikir

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas Pelayanan merupakan bagaimana cara petugas pajak untuk melayani, membantu, memberikan fasilitas, kemudahan bagi wajib pajak. Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik, ramah, maka wajib pajak pun akan senang ketika melakukan pelaporan pajak. Penelitian yang sudah dilakukan oleh Indriyani dan Askandar (2018) dan juga dilakukan oleh Sarlina, Kurniawan dan Umiyati (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

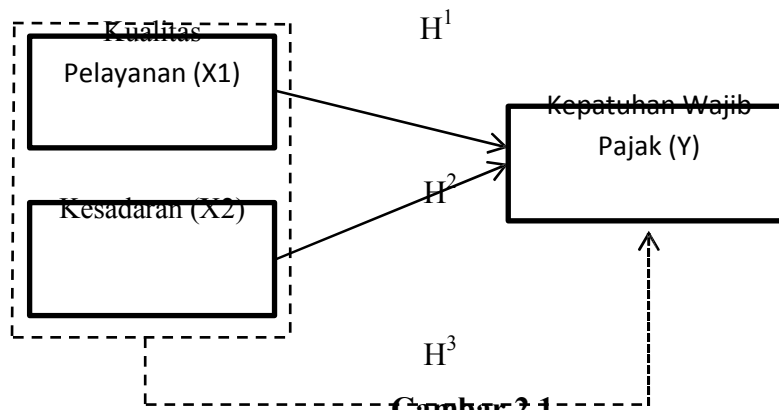
## **2. Pengaruh Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak adalah itikad baik yang dilakukan seseorang atau kelompok untuk melakukan pemenuhan kewajiban membayar pajak secara tulus ikhlas berdasarkan hati nuraninya. Penelitian yang sudah dilakukan oleh Ermawati (2018) kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya penelitian Saputri dan Anisa (2020) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dikantor Samsat Bandar Lampung.

## **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan dan Kesadaran menjadi unsur penting dalam usaha meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika masyarakat memiliki persepsi positif terhadap pajak, memiliki informasi yang cukup tentang perpajakan serta ditambah dengan pelayanan yang memiliki kualitas baik untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Riadita dan Saryadi (2019) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan, kesadaran wajib berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu Menurut penelitian lainnya Ramdani, Faridah dan Badriah (2020) kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan roda empat yang terdaftar di SAMSAT Kantor Kabupaten Ciamis.

Berdasarkan uraian masing-masing variabel diatas, maka dapat disusun kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**

Keterangan

Y : Variabel Dependen yaitu Kepatuhan wajib pajak

X<sub>1</sub> : Variabel Independen 1 yaitu Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> : Variabel Independen 2 yaitu Kesadaran

—→ : Pengaruh masing-masing variable X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap Y

-----→ : Pengaruh variable X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> secara bersama-sama

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan kerangka berpikir pada halaman sebelumnya, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Kualitas Pelayanan dan Kesadaran secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## **BAB III METODE**

### **PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Dalam melakukan penelitian salah satu yang terpenting adalah menentukan metode atau pendekatan penelitian yang digunakan. Jenis penelitian yang akan digunakan adalah metode Kuantitatif.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini akan dilakukan pada Kantor UPT Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sei Rampah. Lokasi penelitian ini beralamat di jalan Negara No. 75 B-C Telp. 0621 – 41096 Sei Rampah. Rencana penelitian ini akan dimulai dari Mei 2022 sampai selesai.

#### **3.3 Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dengan kata lain, populasi merupakan keseluruhan individu dalam wilayah penelitian yang menjadi subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor UPT SAMSAT Sei Rampah hingga akhir tahun 2020 sebanyak 48.958 orang.

Didalam menentukan jumlah sampel penelitian ini, maka pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin.

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

**Keterangan :**

n = jumlah sampel

N = jumlah total populasi

e = batas toleransi eror

Dengan menggunakan tingkat error (e) sebesar 10%

$$n = N / (1 + (Ne^2))$$

$$n = 48.958 / (1+48.9580,1)$$

$n = 99,80$  dibulatkan menjadi 100

Dari perhitungan rumus diatas maka sampel yang akan diambil untuk dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang wajib pajak.

### **3.3.1 Teknik Pengumpulan Sampel**

Penelitian ini menggunakan *Sampling Accidental*. Menurut Sugiyono (2017:122) Teknik penentuan sampel ini berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

## **3.4 Jenis Data Penelitian**

### **3.4.1 Data Primer**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2017:137), data primer adalah data yang di peroleh langsung dari sumbernya dan diberikan kepada pengumpul data atau peneliti. Sumber data primer yang dimaksud adalah melalui wawancara, dalam mewawancarai responden ini menggunakan alat yaitu dengan menyebarkan kuesioner, yang berupa daftar pernyataan oleh peneliti kepada responden yang sesuai dengan permasalahan dari variabel yang diteliti untuk dapat memperoleh data berupa pernyataan dari responden.

### **3.4.2 Data Sekunder**

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti juga menggunakan data sekunder. Menurut Sugiyono (2017:137), data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data, misalnya dari orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini adalah buku, artikel jurnal, data dari kantor UPT SAMSAT Sei Rampah dan data-data ilmiah lainnya yang berkaitan dan mendukung penelitian ini.

## **3.5 Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner yang telah disusun. Menurut Sugiyono (2017:199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab.

Dalam penelitian ini kuesioner terdiri dari butir-butir pertanyaan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar PKB. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 100 kuesioner.

Dalam penelitian ini pembagian kuesioner dilakukan dengan cara mendatangi satu per satu para responden di Kantor UPT SAMSAT Sei Rampah yang sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Perencanaan waktu yang digunakan untuk menyebarkan kuesioner sampai dengan terkumpulnya kuesioner kurang lebih 1 bulan.

### 3.6 Skala Pengukuran

Skala yang digunakan dalam pengukuran ini menggunakan skala likert. Skala likert merupakan skala yang dikirim kepada responden baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga alat penelitian ini biasanya berbentuk kepada informan, sehingga dalam hasil pengumpulan tanggapan dan pendapat peneliti dapat ditarik suatu kesimpulan tentang permasalahan yang dihadapi.

Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah SS (sangat setuju), S (setuju), N (Netral), TS (tidak setuju) dan STS (sangat tidak setuju).

**Tabel 3.1**  
**Instrument Skala Likert**

No	Item Instrument	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

*Sumber: Sugiyono, 2017*

### 3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:59), Definisi operasional variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Operasional variabel ini bertujuan untuk menentukan skala pengukuran masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan cepat. Dalam penelitian ini terdapat tiga

variabel yang terdiri dari satu variabel dependen dan dua variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebagai (Y), sedangkan variabel independen terdiri atas kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kesadaran ( $X_2$ ). Adapun variabel beserta operasionalnya dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sumber: Tjiptono (2016:59)	1. Kenampakan Fisik ( <i>Tangible</i> ) 2. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 3. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) 5. Empati ( <i>Emphaty</i> )	Skala likert
Kesadaran ( $X_2$ )	Kesadaran wajib pajak adalah keadaan mengetahui atau memahami tentang pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Sumber: Wardani,2017	1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan, 2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan perpajakan 3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, 4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.	Skala likert
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak adalah dimana wajib pajak memenuhi	1. Aspek ketetapan waktu 2. Aspek <i>Income</i> atau penghasilan wajib	Skala likert



Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
	kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku. Sumber: Wardani, 2017	pajak 3. Aspek <i>Law Enforcement</i> (pengenaan sanksi)	

### 3.8 Analisis Deskriptif

Ghozali (2018 :19) menyatakan analisis deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum dan minimum. Analisis deskriptif ini digunakan untuk mengakumulasikan data-data dasar dalam bentuk deskripsi sehingga menjadi sebuah informasi yang jelas dan mudah dipahami.

### 3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 3.9.1 Uji Validitas

Uji validitas ditujukan untuk mengukur seberapa nyata pengujian/instrument mengukur apa yang seharusnya diukur. Artinya validitas itu merupakan pengukuran instrument yang benar-benar terukur sehingga instrument yang diberikan kepada responden dapat diterima secara logis atau tidak memiliki makna ganda dalam pembahasan setiap poin dari instrumen. Oleh karena itu instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuesioner atau angket. Pengujian yang digunakan untuk melakukan uji validitas ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor yang mempunyai tingkat signifikansi dibawah 0,05 maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya.

### 3.9.2 Uji Reliabilitas

Uji realibitas digunakan untuk menguji atau mengukur jawaban responden terhadap pernyataan yang ada di kusioner. Menurut Ghozali (2018:45), suatu kuesioner dikatakan reliable jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan uji statistik *Cronboach's Alpha*, dikatakan reliable jika hasil *Cronboach Alpha* diatas 0.06 atau 0.07.

### 3.10 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi di klasik bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi dapat digunakan atau tidak. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing pengujian tersebut:

#### 3.10.1 Uji Normalitas

Normal atau tidaknya distribusi data dapat diketahui dengan menggunakan uji normalitas. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribsui normal. Dikatakan distribusi normal apabila angka nilai probabilitas lebih besar dari 0.05, sedangkan jika angka probabilitas lebih kecil dari 0.05 maka dikatakan data tersebut tidak terdistribusi dengan normal.

#### 3.10.2 Uji Heterokedasitas

Uji heterokedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika valiance dan residual satu pengamatan kepengamatan lain, maka disebut homoskedastisitas sebaliknya jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi dikatakan baik yaitu model regresi homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai jenis ukuran. Hasil probabilitas dikatakan signifikan jika memiliki nilai signifikansinya lebih besar dari 5%.

### 3.10.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (variabel independent). Model regresi yang dikatakan baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel-variabel bebas. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* serta dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Multikolinearitas terjadi apabila nilai *tolerance* lebih besar dari 0.1 dan nilai VIF tidak lebih dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang di uji.

## 3.11 Metode Analisis Data

### 3.11.1 Analisis Linear Berganda

Analisis linear berganda bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel dan juga menunjukkan arah hubungan antara dua variabel dan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah kualitas pelayanan dan kesadaran, sedangkan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Adapun persamaan regresi yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$$

Keterangan:

**Y** = Variabel dependen Kepatuhan wajib pajak

**$\alpha$**  = Konstanta

**$X_1$**  = Kualitas Pelayanan

**$X_2$**  = Kesadaran

**$b_1$**  = Koefisien regresi Kualitas Pelayanan

**$b_2$**  = Koefisien regresi Kesadaran

**$\epsilon$**  = Error

### 3.11.2 Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji pengaruh variabel independen digunakan uji t, yang berfungsi untuk menguji keberartian koefisien regresi linear berganda secara parsial. Pengujian melalui uji t dilakukan dengan membandingkan t-hitung (t-hitung)

dengan  $t$ -tabel ( $t$ -tabel) pada derajat signifikan 5% apabila hasil perhitungan menunjukan :

1.  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau apabila probabilitas kesalahan kurang dari 5% maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti bahwa variabel dependen dapat menerangkan variabel independen, dan memang ada pengaruh yang signifikan diantara kedua variabel yang diuji.
2.  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau apabila probabilitas kesalahan lebih dari 5% maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti bahwa variabel dependen dapat menerangkan variabel independen, dan tidak ada pengaruh yang signifikan diantara kedua variabel yang diuji.

### 3.11.3 Uji Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen dengan dependen secara simultan. Pengujian melalui uji F atau variasinya dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan variabel  $F_{tabel}$  pada derajat signifikan 5% apabila hasil perhitungan menunjukan :

Adapun ketentuan pengambilan keputusan dari uji F yaitu sebagai berikut:

1.  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau apabila probabilitas kesalahan kurang dari 5%, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukan ada pengaruhnya yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.
2.  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau apabila probabilitas kesalahan lebih dari 5% maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukan tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

### 3.11.4 Uji Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan suatu variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) terletak antara 0 dan 1. Jika nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) semakin mendekati angka 1, artinya menandakan bahwa kemampuan variabel memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0, artinya kemampuan variabel-variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya

perubahan variabel bebas dalam menjelaskan perubahan pada variabel tidak bebas secara bersama-sama.