

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK,  
PENGHAPUSAN SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN PETUGAS  
UPTB TERHADAP KEMAUAN WAJIB PAJAK MEMBAYAR  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI KOTA PALEMBANG**



Skripsi Oleh

**Agassy Rahmawati Mitha Suanda**

**01031181621021**

**Akuntansi**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

### PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGHAPUSAN SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN PETUGAS UPTB TERHADAP KEMAUAN WAJIB PAJAK MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PALEMBANG

Disusun oleh:

Nama : Agassy Rahmawati Mitha Suanda  
NIM : 01031181621021  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan : Dosen Pembimbing  
Tanggal : 16 SEPTEMBER 2020 Ketua



Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak, CA  
NIP. 197405111999032001

Tanggal : 6 SEPTEMBER 2020 Anggota



Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak, CA  
NIP. 197710162015041002

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGHAPUSAN SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN PETUGAS UPTB TERHADAP KEMAUAN WAJIB PAJAK MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PALEMBANG

Disusun oleh:

Nama : Agassy Rahmawati Mitha Suanda  
NIM : 01031181621021  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 17 November 2020 dan telah memenuhi syarat untuk di terima.

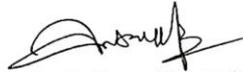
Panitia Ujian Komprehensif  
Inderalaya, 17 November 2020

Ketua



Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak., CA  
NIP. 197405111999032001

Anggota



Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIP. 197710162015041002

Anggota



Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak., CA  
NIP. 196608201994022001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi

**ASLI**  
JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI UNSRI  
17/11/20



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA  
NIP. 197303171997031002

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Agassy Rahmawati Mitha Suanda  
NIM : 01031181621021  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian : Perpajakan  
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul:  
Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Penghapusan Sanksi Pajak  
dan Pelayanan Petugas UPTB Terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak  
Kendaraan Bermotor di Kota Palembang

Pembimbing:

Ketua : Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak., CA  
Anggota : Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak., CA  
Tanggal Ujian : 17 November 2020

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam Skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Indralaya, 22 Januari 2021



Pembuat Pernyataan

Agassy Rahmawati Mitha Suanda  
NIM. 01031181621021

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

- *Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya (Al-Baqarah: 286)*

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- ✓ Orang Tuaku
- ✓ Saudariku
- ✓ Bapak/Ibu Pengajar
- ✓ Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Penghapusan Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas UPTB Terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang”. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti sidang skripsi, Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tetapi penulis menyadari bahwa tidak tertutup kemungkinan didalamnya terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Penulis,



Agassy Rahmawati M.S

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian Skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Penghapusan Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas UPTB Terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang.”** Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE sebagai Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E, M.E sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA sebagai Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak sebagai Sekertaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak DRS. Burhanuddin., M.Acc., Ak sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan dan nasehat serta semangat selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak., CA sebagai Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan memberikan ilmunya serta membimbing dan mengarahkan selama penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak., CA sebagai Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah sabar dan banyak membantu penulis, serta telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, memberikan saran dan memberikan arahan yang membangun selama penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah membekali saya dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan.
9. Staff kepegawaian dan administrasi yang telah membantu banyak hal dalam menunjang kegiatan akademik dan penulisan skripsi
10. Orang tuaku tercinta, Papa Firman Suanda, Mama Nurjubaedah dan Bunda Listari yang telah membesarkan, merawat, mendidik, menjaga, memotivasi dengan memberikan semangat dan memberikan doa yang tiada henti serta kasih sayang yang tak tergantikan, sehingga penulis dapat meraih gelar Sarjana Ekonomi. Terima kasih banyak.

11. Saudaraku tersayang, Arga Luthfi Hafidz Firman dan Shafira Jasmine Qatary Firman yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan doa pada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Sahabat-sahabatku, Tria Yuliyanti, Olivia Widya Wijaya Ali, Meirisca Yolanda Putri Edriz dan Bellianna yang dari dulu sampai sekarang selalu membantu menemaniku dalam susah dan senang, memberikan motivasi, semangat serta nasihat dan masukan yang dapat menjadi dorongan penulis untuk segera menyelesaikan skripsi. Terima Kasih banyak.
13. Teman-teman seperjuanganku, Dhiya Nisyia Sagita, Melinda Aulia, Rani Defira dan Christine Agnes yang telah membantu dan meluangkan waktunya selama ini terutama saat penulis mengerjakan skripsi, membantu memberikan masukan, nasihat dan dorongan kepada penulis, menemani penulis dalam suka dan duka, bersedia membagikan keceriaan kepada penulis selama masa perkuliahan. Rasanya tidak cukup ucapan terima kasih kepada kalian karena kalian telah sangat berjasa untuk penulis. Terima kasih sebesar-besarnya.
14. Seluruh teman-teman Akuntansi Fakultas Ekonomi Kampus Indralaya yang tidak bisa penulis sebutkan satu per-satu. Terima kasih atas kerjasamanya selama ini.
15. Almamaterku sebagai motivasi untuk meraih kesuksesan.
16. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per-satu, saya mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis membutuhkan kritik dan saran sebagai masukan bagi penulis untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Indralaya, 22 Januari 2021

Penulis



Agassy Rahmawati M.S

## ABSTRAK

### **Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Penghapusan Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas UPTB Terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang**

Oleh:

**Agassy Rahmawati Mitha Suanda**  
**Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak., CA**  
**Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak., CA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, penghapusan sanksi pajak dan pelayanan petugas UPTB terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di UPTB BAPENDA Provinsi Sumatera Selatan tahun 2019. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel didasarkan pada teknik *incidental sampling*. menggunakan studi kepustakaan dan kuesioner sebanyak 270 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, penghapusan sanksi pajak dan pelayanan petugas UPTB berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.

**Kata Kunci : pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, penghapusan sanksi pajak, pelayanan petugas UPTB dan kemauan membayar pajak.**

Ketua



Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., MBA, Ak., CA  
NIP. 197405111999032001

Anggota



Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIP. 197710162015041002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA  
NIP. 197303171997031002

## ABSTRACT

*The Influence of Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, Elimination of Tax Sanctions and Service of UPTBs Officer to The Willingness Vehicle Tax Payment in Palembang City*

By:

Agassy Rahmawati Mitha Suanda  
Dr. Luk Luk Fudah, S.E., M.B.A., Ak, CA  
Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak, CA

*This study aims to determine the influence of tax knowledge, taxpayer awareness, elimination of tax sanctions and service of the UPTBs officer to the willingness vehicle tax payment in Palembang City. The population of this research is an active motor vehicle taxpayer and registered in UPTB BAPENDA of South Sumatra Province in 2019. The method used in this study is a quantitative method with a descriptive approach. The determination of the sample based on the incidental sampling technique, data collection techniques used in this research are literature studies and questionnaires which amounted to 270 respondents. The results of this study showed that variable tax knowledge, taxpayer awareness, elimination of tax sanctions and the service of UPTBs officer have a positive a significant impact to willingness vehicle tax payment in Palembang City.*

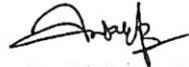
**Keywords:** *tax knowledge, taxpayer awareness, elimination of tax sanctions, the service of UPTBs officer, willingness to tax payment.*

Chairman,



Dr. Luk Luk Fudah, S.E., MBA, Ak, CA  
NIP. 197405111999032001

Member,



Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak, CA  
NIP. 197710162015041002

Acknowledge by,

Head of Accounting Department



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA  
NIP. 197303171997031002

## SURAT PERNYATAAN ABSTRAKSI

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa:

Nama : Agassy Rahmawati Mitha Suanda  
NIM : 01031181621021  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Judul : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Penghapusan Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas UPTB Terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang

Telah kami periksa cara penulisan *grammar*, maupun susunan *tenses*nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Pembimbing Skripsi,  
Ketua

Anggota



Dr. Luk Luk Fudah, S.E., MBA., Ak., CA  
NIP. 197405111999032001

Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIP. 197710162015041002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA  
NIP. 197303171997031002

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama Mahasiswa : Agassy Rahmawati M.S  
NIM : 01031181621021  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/ Tanggal Lahir : Karawang, 07 Oktober 1998  
Agama : Islam  
Alamat : Jalan K.H Azhari No.90 Tangga Takat Seberang Ulu  
II Palembang, Sumatera Selatan.  
Email : agassyyeol@gmail.com  
No. Handphone : 0895321215214



### **PENDIDIKAN FORMAL**

2004 - 2007 : SD Negeri Sukaseuri Sarimulya V Cikampek  
2007 - 2010 : SD Negeri 101 Palembang  
2010 - 2013 : SMP Swasta Kusuma Bangsa Palembang  
2013 - 2016 : SMA Swasta Kusuma Bangsa Palembang  
2016 - 2020 : Universitas Sriwijaya

### **PENDIDIKAN NON FORMAL**

2017 : Kursus Akuntansi Keuangan Menengah II di Lembaga Pendidikan Non Formal Prospek  
2019 :Mahasiswi Magang di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung (Agustus – September)

### **PENGALAMAN ORGANISASI**

2017 – 2018 : Anggota Lembaga Pers Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>SURAT PERNYATAAN ABSTRAKSI</b> .....	x
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	11
2.1.2 Definisi Pajak .....	14
2.1.3 Pajak Daerah .....	17
2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor .....	19
2.1.5 Pengetahuan Pajak .....	22
2.1.6 Kesadaran Membayar Pajak .....	23
2.1.7 Penghapusan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor .....	23
2.1.8 Pelayanan Petugas UPTB .....	24
2.1.9 Kemauan Membayar Pajak .....	25
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Alur Pikir .....	30
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	30
2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor .....	30
2.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor .....	32

2.4.3	Pengaruh Penghapusan Sanksi Pajak terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor .....	33
2.4.4	Pengaruh Pelayanan Petugas UPTB terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor .....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>37</b>
3.1	Ruang Lingkup Penelitian .....	37
3.2	Rancangan Penelitian .....	37
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	38
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.5	Populasi dan Sampel .....	39
3.6	Teknik Analisis.....	41
3.6.1	Uji Kualitas Data.....	41
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
3.6.4	Uji Hipotesis .....	43
3.7	Definisi Operasional.....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>47</b>
4.1	Gambaran Umum Responden.....	47
4.2	Hasil Penelitian.....	48
4.2.1	Uji Statistik Dekriptif.....	48
4.2.2	Uji Kualitas Data.....	50
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	52
4.2.4	Uji Hipotesis .....	57
4.3	Pembahasan .....	64
4.3.1	Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kemauan Membayar Wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang.....	64
4.3.2	Pengaruh Kesadaran Wajib pajak terhadap Kemauan Membayar Wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang.....	65
4.3.3	Pengaruh Penghapusan Sanksi Pajak terhadap Kemauan Membayar Wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang .....	66
4.3.4	Pengaruh Pelayanan Petugas UPTB terhadap Kemauan Membayar Wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang .....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>68</b>
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	69
5.3	Saran Penelitian .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 di Kota Palembang .....	3
Tabel 1.2 Data Jumlah Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 di Kota Palembang .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 4.1 Analisis Pengembalian Kuesioner .....	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Realibilitas.....	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas .....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas .....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji T.....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
------------------------------------	----

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 4.2 Grafik Uji Normalitas dengan menggunakan P-P plot.....	74
-------------------------------------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Permohonan Riset .....	76
Lampiran II Surat Izin Riset.....	77
Lampiran III Hasil Uji SPSS.....	78

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peranan sektor pajak terhadap penerimaan pendapatan negara cukup memiliki arti penting dikarenakan sebagian besar sumber dari kas negara berasal dari pajak. Hasil yang diperoleh dari pemungutan pajak akan dipergunakan oleh Pemerintah untuk melakukan pembangunan di berbagai daerah sehingga dapat meningkatkan perekonomian masyarakat setempat. Semakin bertambahnya penduduk, semakin banyak pula Wajib pajak yang seharusnya diikuti dengan peningkatan penerimaan negara dalam sektor pajak. Tetapi dalam kenyataannya kesadaran Wajib pajak untuk menunaikan kewajibannya masih rendah, salah satu penyebabnya karena kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya manfaat dalam membayar pajak tersebut (Nilasari, 2018).

Kesadaran Wajib pajak untuk membayar pajak perlu ditingkatkan agar penerimaan negara juga ikut meningkat, hal ini dapat dilakukan dengan cara menumbuhkan kemauan Wajib pajak untuk membayar pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih (2011) kesadaran Wajib pajak untuk membayar pajak dapat berpengaruh terhadap kemauan Wajib pajak untuk membayar pajak. Salah satu faktor kesadaran Wajib pajak dalam membayar pajak yaitu Pengetahuan dan Pemahaman mengenai peraturan perpajakan (Zainuddin, 2018). Pemahaman pengetahuan mengenai pajak yang minim menyebabkan Wajib pajak enggan melaksanakan kewajibannya dengan benar.

Tidak adanya timbal balik langsung kepada Wajib pajak dan kurangnya tingkat pengetahuan Wajib pajak mengenai perpajakan menyebabkan Wajib pajak malas untuk membayar pajak. Tingkat pemahaman pengetahuan pajak oleh Wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan Wajib pajak untuk membayar pajak (Violita Putri, 2015). Hal ini sejalan dengan penelitian Jannah & Icha (2018) yang menyatakan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Wajib pajak yang mengetahui tentang peraturan perpajakan akan memahami pentingnya membayar pajak (Rusmanto et al., 2018). Pentingnya mengetahui peraturan perpajakan bagi Wajib pajak menjadikan Wajib pajak berusaha untuk menjalankan kewajibannya agar terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku dalam peraturan perpajakan (Le Da et al., 2017).

Setiap Pemerintahan di wilayah Indonesia memiliki peraturan tersendiri dalam mengelola pajak daerahnya dikarenakan adanya hak otonomi daerah yang diberikan Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah. Adanya otonomi daerah, pembangunan daerah dapat berlangsung sebagaimana mestinya. Pemerintah Daerah dapat menemukan, melaksanakan dan menggunakan sumber-sumber potensial yang ada di daerahnya sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Masalah yang dihadapi Pemerintah adalah faktor tersebut sehingga Pemerintah harus lebih efektif dalam mencari sumber-sumber potensial di daerahnya.

Modal utama dalam mengumpulkan dana inilah yang menjadi salah satu sumber potensial Pemerintah yang kemudian akan dialokasikan untuk Pendapatan Asli Daerah (PAD) di dalam pemerintahannya dan dikelola dengan profesional dan transparan. Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 “Sumber-Sumber

pendapatan yang dapat dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah yaitu pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan milik daerah yang dipisahkan dan sumber-sumber lain-lain dari pendapatan asli daerah yang sah.” Salah satu faktor untuk meningkatkan PAD dengan cara melakukan pemungutan pajak daerah dan salah satu pajak daerah tersebut adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sektor unggulan yang dapat digunakan untuk meningkatkan pendapatan daerah (Jannah & Icha, 2018). Jumlah penduduk yang bertambah menyebabkan kebutuhan terhadap kendaraan bermotor juga ikut meningkat. Semakin banyak jumlah kendaraan bermotor maka kewajiban Wajib pajak yang harus membayar pajak atas kendaraan bermotor juga meningkat (Maulana et al., 2016). Akan tetapi, masih kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor mengakibatkan tingginya tunggakan pajak kendaraan bermotor.

**Tabel 1.1 Data Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 di Kota Palembang**

Tahun	Jumlah Kendaraan	Jumlah Unit	Jumlah Tunggakan (RP)
2016	566.764	265.218	133.346.210.450
2017	511.152	234.135	97.548.517.250
2018	558.924	254.596	118.844.177.012
2019	561.526	240.673	224.503.681.650

*Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, 2020*

Tahun 2016 jumlah unit kendaraan di Kota Palembang sebanyak 566.764 unit dengan persentase jumlah unit kendaraan yang menunggak sebesar 40%. Pada tahun tersebut dari bulan September – Desember dilakukan program

pembebasan pokok pajak dan sanksi administrasi berupa denda bunga atas tunggakan pajak kendaraan bermotor dan denda pengenaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II terhadap pendaftaran kendaraan bermotor nomor polisi dalam provinsi dan kendaraan bermotor dari luar provinsi yang mendaftar di Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) se - Sumatera Selatan oleh UPTB Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) (Hafiz, 2016) yang diatur pelaksanaannya berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 22 Tahun 2016. Dampak dari adanya program tersebut menyebabkan pada tahun 2017 dan 2018 jumlah tunggakan pajak menurun dibandingkan pada tahun 2016. Dua tahun pasca diselenggarakan program tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 jumlah unit kendaraan semakin bertambah akan tetapi, jumlah tunggakan pajak juga ikut meningkat.

**Tabel 1.2 Data Jumlah Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bemotor Roda 2 dan Roda 4 di Kota Palembang Tahun 2016-2019**

Tahun	Target (RP)	Realisasi (RP)	Persentase (%)
2016	569.624.759.821	469.159.258.530	82,36
2017	468.863.398.568	486.084.250.214	103,67
2018	493.065.000.000	542.179.539.294	109,96
2019	498.461.226.000	533.865.620.175	111,12%

*Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, 2020*

Dapat dilihat pada Tabel 1.2 bahwasanya target dan realisasi penerimaan Pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang dari tahun 2016-2019 mengalami kenaikan secara signifikan. Pada tahun 2016 penerimaan pajak kendaraan bermotor pernah tidak mencapai target yang telah ditetapkan sehingga diselenggarakan program pemutihan pajak. Dari data tersebut dapat disimpulkan pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh UPTB BAPENDA

Provinsi Sumatera Selatan belum berjalan dengan maksimal. Hal ini dapat mengganggu UPTB BAPENDA dalam upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam sektor pajak kendaraan bermotor.

Jumlah kendaraan bermotor di Kota Palembang terus bertambah setiap tahunnya menjadikan sektor pajak kendaraan bermotor sebagai salah satu sumber untuk meningkatkan PAD. Jumlah kendaraan meningkat, Wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor juga ikut meningkat sehingga menyebabkan jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya juga ikut tinggi. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor masih rendah.

Minimnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor salah satu faktornya yaitu menunggu adanya program pemutihan pajak (Erfizal, 2019). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Jannah & Icha (2018) yang menyatakan dengan adanya penghapusan sanksi pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Kemauan Wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor memiliki peran penting dalam pemungutan pajak daerah.

Pemungutan pajak daerah dapat meningkatkan pendapatan daerah dan dipergunakan untuk kepentingan pembangunan daerah di Provinsi Sumatera Selatan. Maka dari itu, pada tahun 2017 UPTB BAPENDA melakukan sebuah inovasi untuk meningkatkan kemauan Wajib pajak untuk membayar PKB yaitu dengan cara melaksanakan program *payment point* (Fajri, 2017). Program tersebut

dapat memudahkan Wajib pajak untuk membayar PKB yang diperluas dengan bekerjasama dengan berbagai pusat perbelanjaan di Kota Palembang yang dibantu oleh pelayanan dari Petugas UPTB (Fansuri, 2017).

Pelayanan petugas yang baik diharapkan dapat meningkatkan kemauan Wajib pajak untuk membayar pajak (Violita Putri, 2015). Pelayanan petugas UPTB yang baik seperti mampu bersikap ramah, terbuka dan transparan kepada Wajib pajak dalam memberikan pelayanan, bimbingan serta penyuluhan mengenai PKB. Contohnya, pada tahun 2018 guna meningkatkan pelayanan administrasi di UPTB Palembang II diadakan senam relaksasi yang dilakukan oleh petugas dengan tujuan menumbuhkan kebersamaan bersama Wajib pajak (Kurniawan, 2018). Guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik, pada tahun 2019 UPTB Palembang I melaksanakan pelayanan khusus bagi Wajib pajak disabilitas, seperti lahan parkir dan tempat menunggu khusus kemudian ada petugas khusus yang bertugas untuk melayani Wajib pajak disabilitas (Uzair, 2019).

Adanya kemudahan dalam membayar PKB seharusnya mampu meningkatkan kemauan Wajib pajak untuk membayar pajak tetapi, dapat dilihat meskipun telah dilakukan inovasi oleh UPTB BAPENDA seperti adanya program *payment point*, jumlah tunggakan pajak tetap meningkat. Menurut penelitian Wulandari & Siti (2018) pelayanan petugas UPTB berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini bertolak belakang pada penelitian yang dilakukan Jannah & Icha (2018) yang menyatakan pelayanan petugas UPTB tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Jannah & Icha (2018) mengenai “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Penghapusan Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas SAMSAT Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang.” Menggunakan analisis regresi linear berganda. Persamaan peneliti dengan penelitian replikasi adalah sama-sama meneliti mengenai kemauan membayar pajak wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. Akan tetapi, penulis menambahkan variabel kesadaran Wajib pajak sebagai pembeda dengan penelitian sebelumnya dan juga sampel dalam penelitian ini dibatasi hanya kepada Wajib pajak yang memiliki kendaraan Roda 2 dan Roda 4 serta telah membayar PKBnya pada tahun 2019. Kesadaran Wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana Wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan pembayaran pajaknya yang terutang dengan benar dan sukarela sehingga menurut peneliti perlu ditambahkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka judul dalam penelitian ini yaitu **“Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib pajak, Penghapusan Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas UPTB terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang.”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka berikut merupakan identifikasi rumusan masalah dari penelitian ini:

1. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang?

2. Apakah kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang?
3. Apakah dengan adanya penghapusan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang?
4. Apakah pelayanan petugas UPTB berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh pengetahuan pajak terhadap kemauan membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.
2. Untuk menguji pengaruh kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.
3. Untuk menguji pengaruh penghapusan sanksi pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.
4. Untuk menguji pengaruh pelayanan petugas UPTB berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah sumbangan referensi yang dapat digunakan untuk peneliti selanjutnya terutama dalam topik kemauan membayar pajak kendaraan bermotor. Kemudian, manfaat praktis dalam penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperluas wawasan, ilmu dan pengalaman peneliti dalam melakukan penelitian mengenai kemauan membayar pajak kendaraan bermotor dan bagi Pemerintah dapat digunakan sebagai bahan masukan dan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini terdapat isi mengenai teori-teori sebagai dasar landasan dalam mendukung penyelesaian masalah penelitian skripsi ini diantaranya terdapat teori atribusi, definisi pajak, fungsi pajak, pengelompokkan pajak, pajak daerah, pajak kendaraan bermotor, pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, penghapusan sanksi pajak dan pelayanan petugas UPTB, kemauan wajib pajak serta

terdapat penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

### **BAB III           METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini memberikan isi mengenai ruang lingkup penelitian, rancangan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik analisis dan definisi operasional dan pengukuran variabel.

### **BAB IV           HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan uraian mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang didalamnya terdapat uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

### **BAB V           KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan mengenai kesimpulan, keterbatasan penelitian serta saran kepada Pemerintah maupun kepada peneliti selanjutnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 *Theory of Planned Behavior (TPB)***

*Theory of planned behavior* merupakan perkembangan lanjutan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dicetuskan pertama kali oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980. TRA merupakan teori yang berhubungan dengan perilaku sukarela. Pada tahun 1988 Ajzen dan Fishbein menyadari bahwasanya perilaku seseorang muncul tidak hanya berkaitan dengan perilaku sukarela dan terkendali saja, sehinggaterjadi penambahan faktor indikator perilaku yaitu kepercayaan dan persepsi individu terhadap kontrol perilaku. Individu dapat melakukan suatu perilaku karena individu tersebut memiliki kemampuan untuk melakukannya. Penambahan indikator ini bernama TPB yang disebut juga dengan teori tindakan beralasan (Jogiyanto, 2007).

TPB dipergunakan untuk menganalisis niat seseorang, bersedia atau tidaknyadalam melakukan suatu perilaku. Niat berperilaku seseorang memiliki tiga indikator penentu (Fishbein, 1975) yaitu :

- a) *behavioral beliefs* (keyakinan berperilaku), yaitu pembentukan sikap individu didorong oleh keyakinan individu terhadap perilaku tersebut.
- b) *nomative beliefs* (keyakinan norma), yaitu pembentukan sikap individu didorong oleh persepsi harapan orang lain atas dirinya atau dorongan dari pendapat orang terdekat yang memiliki pengaruh terhadap individu

tersebut dalam mempertimbangkan dilakukan atau tidaknya perilaku tersebut.

- c) *Control beliefs* (kontrol perilaku), yaitu keyakinan mengenai keberadaan suatu hal yang dapat menghambat atau mendorong individu untuk menampilkan perilaku serta persepsi individu tersebut mengenai seberapa kokoh hal-hal tersebut dalam mendukung dan menghambat perilaku tersebut yang dipergunakan individu dalam bertindak.

TPB memiliki keterkaitan dengan penelitian ini yang relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum seseorang berniat untuk melakukan sesuatu, maka orang tersebut sudah memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut, sehingga yang bersangkutan dapat memilih untuk melakukannya atau tidak melakukannya. Pengetahuan Wajib pajak mengenai perpajakan terutama berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor berhubungan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya (*perceived control beliefs*) terhadap kesadaran Wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak terutama pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan terutama pengetahuan mengenai pajak kendaraan bermotor, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Namun jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat. Wajib pajak yang sadar pajak memiliki keyakinan

untuk membayar pajak karena pajak yang dibayarkan dapat berguna untuk membantu Pemerintah dalam melakukan pembangunan negara.

Kesadaran Wajib pajak merupakan salah satu faktor yang dapat muncul karena niat berperilaku yaitu *behavioral beliefs*. Kemudian, apabila Wajib pajak sudah memiliki kesadaran yang tinggi untuk membayar pajak maka Wajib pajak akan memiliki kemauan untuk membayar pajak secara tepat waktu. Kemauan membayar pajak pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari adanya minat berperilaku (*behavioral intention*) terhadap perilaku (*behavior*).

Niat seseorang untuk melakukan sesuatu berkaitan dengan perilaku seseorang tersebut untuk bersedia atau tidak melakukannya. Faktor berikutnya sebagai penentu munculnya TPB yaitu *normative beliefs*. Pembentukan sikap seseorang untuk melakukan sesuatu berasal dari orang lain yang memiliki pengaruh terhadap orang tersebut dalam mempertimbangkan atau tidak mempertimbangkan perilaku tersebut. Hal tersebut relevan dengan pelayanan petugas UPTB dan penghapusan sanksi pajak.

Pelayanan petugas yang baik dan dapat memuaskan Wajib pajak dapat mempengaruhi dan memotivasi Wajib pajak untuk berperilaku taat pajak (*normative beliefs*). Adanya program penghapusan sanksi pajak kendaraan bermotor, Wajib pajak yang awalnya tidak melaksanakan kewajibannya dengan benar akan bersedia untuk membayar pajak. Wajib pajak tidak akan dikenakan sanksi atau denda karena tidak membayar pajak. Adanya program penghapusan

sanksi pajak juga dapat mempengaruhi Wajib pajak untuk berperilaku taat pajak (*normative beliefs*).

### **2.1.2 Definisi Pajak**

Pemerintah melakukan suatu usaha untuk memungut dana dari masyarakat, dana yang dipungut tersebut akan dipergunakan untuk segala sesuatu yang diperlukan oleh negara dengan prioritas utama adalah kemakmuran rakyatnya, dan bersifat memaksa serta terikat pada Undang-Undang 1945 merupakan definisi dari pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, definisi pajak adalah “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Unsur-unsur pajak (Mardiasmo, 2011):

1. Rakyat wajib melakukan iuran untuk kas negara : negara memiliki hak untuk memungut pajak.
2. Berdasarkan undang-undang : undang-undang harus dijadikan aturan dalam melakukan pelaksanaan pajak.
3. Pajak yang dibayar oleh rakyat akan dirasakan manfaatnya dari fasilitas-fasilitas umum yang dibangun Pemerintah secara tidak langsung. Seperti : jembatan,jalan tol.
4. Dipergunakan negara untuk membiayai rumah tangganya yang memiliki manfaat bagi rakyat.

### **2.1.2.1 Fungsi Pajak**

Fungsi pajak (Resmi, 2017):

#### 1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pemerintah menggunakan sumber penerimaan negara salah satunya dari pajak untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara yang memiliki manfaat untuk negara dan berpengaruh terhadap masyarakat, karena hal tersebut Pemerintah rutin untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke kas negara. Jenis pajak yang dipungut pemerintah yaitu pajak penghasilan (PPh), pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

#### 2. Fungsi *Regularend* (pengatur)

Mengatur kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi dan sosial serta untuk mencapai tujuan-tujuan yang diluar bidang keuangan maka diperlukan suatu alat, alat tersebut yang dinamakan dengan pajak.

### **2.1.2.2 Pengelompokkan Pajak**

Pengelompokkan pajak(Resmi, 2017) :

#### 1. Pengelompokkan Pajak Sesuai Golongan

##### a) Pajak Langsung

Pajak dibayar,ditanggung dan dibebankan sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dipindahtangankan kepada pihak ketiga.

Contoh : Pajak Penghasilan (PPh).

b) Pajak Tak Langsung

Pembayaran pajak yang dapat dipindahtanggankan kepada pihak ketiga. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2. Berdasarkan Sifat

a) Pajak Subjektif

Wajib pajak dikenakan pajak dengan memperhatikan keadaan pribadi Wajib. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh).

b) Pajak Objektif

Penaan pajak tidak memperhatikan keadaan pribadi Wajib pajak tetapi dari pajak yang Wajib pajak terutang. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

3. Berdasarkan Pemungutan dan Pengelolaannya

a) Pajak Pusat

Pemerintah Pusat memungut langsung pajaknya dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negaranya. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

b) Pajak Daerah

Pemerintah Daerah memungut langsung pajaknya dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerahnya.

Contoh:

Pajak Provinsi:

- a. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor
- b. Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan diatas air
- c. Pajak rokok
- d. Bea balik nama kendaraan bermotor
- e. Pajak permukaan air

Pajak Kota atau Kabupaten:

- a. Pajak penerangan jalan
- b. Pajak reklame
- c. Bea perolehan hak atas tanah dan bangunan
- d. Pajak hiburan
- e. Pajak restoran
- f. Pajak parkir
- g. Pajak Hotel
- h. Pajak bumi bangunan perdesaan perkotaan
- i. Pajak air tanah
- j. Pajak mineral bukan logam dan batuan
- k. Pajak bumi bangunan perdesaan perkotaan
- l. Pajak sarang burung walet

### **2.1.3 Pajak Daerah**

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pajak Daerah adalah “Kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan

yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Menurut Resmi (2017) pajak adalah ”kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

“Pajak Daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepala daerah tanpa imbalan langsung secara seimbang yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah” (Mardiasmo, 2011). Sistem pemungutan pajak terbagi menjadi (Resmi, 2017) :

a. *Official Assessment System*

Aparatur perpajakan memiliki kewenangan sepenuhnya untuk melakukan perhitungan dan pemungutan pajak yang terutang oleh Wajib pajak setiap tahunnya dan berpedoman pada Undang-Undang Perpajakan yang berlaku.

b. *Self Assessment System*

Memungut dan menghitung jumlah pajak terutang setiap tahun merupakan wewenang Wajib pajak sendiri asalkan berpedoman sesuai dengan Undang-Undang perpajakan yang berlaku.

#### **2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor**

Kendaraan bermotor menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 adalah “Semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi 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.” Pengertian pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dikenakan oleh pemilik atau Wajib pajak yang memiliki kendaraan pribadi baik roda dua maupun roda empat.

Menurut Pasal 4 ayat (1) Undang - Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah yaitu: Subjek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah orang pribadi, badan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, TNI, dan Polri yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Kepemilikan adalah hubungan hukum antara orang pribadi atau badan dengan kendaraan bermotor yang namanya tercantum di dalam kepemilikan atau dokumen sah termasuk Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).

Penguasaan adalah penggunaan dan/atau penguasaan fisik kendaraan bermotor oleh pribadi atau badan dengan bukti pengesahan yang sah menurut ketentuan perundangan yang berlaku. Yang bertanggungjawab terhadap pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah: 1. Orang yang bersangkutan, yaitu sebagai pemilik sesuai dengan hak kepemilikannya. 2. Orang atau badan

yang memperoleh kuasa dari pemilik kendaraan bermotor. 3. Ahli waris yaitu orang atau badan yang ditunjuk dengan surat wasiat atau yang ditetapkan sebagai ahli waris berdasarkan kesepakatan dan atas putusan pengadilan.

Menurut Pasal 3 ayat (1) sampai dengan ayat (3) Undang-undang Nomer 28 Tahun 2009 Tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah adalah: Objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu kepemilikan kendaraan bermotor sedangkan subjeknya adalah orang atau instansi yang memiliki kendaraan bermotor tersebut.

1. Wajib pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Pasal 4 ayat (2) Undang-undang Nomer 28 Tahun 2009 Tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah adalah: Wajib pajak baik perorangan maupun badan yang menerima penyerahan kendaraan bermotor yang jumlah pajaknya sebagian atau seluruhnya belum dilunasi oleh pemilik lama, maka pihak yang menerima penyerahan tersebut juga bertanggungjawab terhadap pelunasan

2. Masa Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Pasal 8 ayat (1) Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah adalah: Masa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah 12 (dua belas) bulan berturut-turut yang merupakan tahun pajak terhitung sejak tanggal pendaftaran. Pajak Kendaraan Bermotor yang karena suatu hal dan hal lain masa pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan, masa dapat dilakukan restitusi.

### 3. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

- a. Wajib pajak yang pertama memiliki kendaraan bermotor akan dikenakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terendah 1% dan tertinggi 2%.
- b. Wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor lebih dari satu akan dikenakan tarif pajak progresif terendah 2% dan tertinggi 10%.
- c. Pajak kendaraan bermotor yang dipergunakan untuk keperluan umum atau dimiliki pemerintah dikenakan tarif terendah 0,5% dan tertinggi 1%.
- d. Pajak kendaraan bermotor untuk alat-alat berat dan alat-alat besar dikenakan tarif terendah 0,1% dan tertinggi 0,2%.

### 4. Cara Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan pokok Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak. Secara umum perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah sesuai rumus berikut ini:

$$\begin{aligned}\text{Pajak Terutang} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times (\text{NJKB} \times \text{Bobot})\end{aligned}$$

### **2.1.5 Pengetahuan Pajak**

Pengetahuan Pajak yaitu Wajib pajak telah mengerti dan memahami tentang hak dan kewajibannya untuk berkontribusi kepada negara melalui pembayaran pajak serta mengaplikasikan pengetahuan tersebut untuk membayar pajak yang dimana jika tidak dilakukan akan dikenakan sanksi perpajakan. Wajib pajak kendaraan bermotor memiliki hak dan kewajiban sebagaimana sama dengan Wajib pajak secara umum, Hak Wajib pajak kendaraan bermotor adalah Wajib pajak memiliki hak untuk kerahasiaan maksudnya, Wajib pajak berhak untuk mendapatkan perlindungan kerahasiaan atas segala sesuatu yang berkaitan dengan dokumen atau rahasia Wajib pajak, kemudian Wajib pajak memiliki hak untuk melakukan penundaan pembayaran pajaknya oleh karena itu untuk melakukan pembayaran PKB biasanya terdapat jarak waktu selama satu tahun untuk melunasi PKB tersebut dan jika lewat dari batas waktu yang telah ditentukan akan dikenakan denda pajak kendaraan bermotor.

Wajib pajak berhak untuk mendapatkan pengembalian kelebihan pembayaran PKB akan tetapi restitusi atas pajak yang sudah dibayar tersebut juga dapat digunakan Wajib pajak untuk porsi pajak yang belum di lalui (Boediono, 2003). Kewajiban Wajib pajak kendaran bermotor adalah membayar PKBnya sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan dengan kepemilikan kendaran bermotor Wajib pajak Orang Pribadi yang memiliki kendaraan lebih dari dua dikenakan tarif progresif yang dimana untuk kendaraan kedua dikenakan tarif progresif 2%, untuk kepemilikan kendaraan ketiga dikenakan tarif progresif 2,25% dan untuk

kepemilikan kendaraan pribadi keempat dan seterusnya dikenakan tarif progresif 2,5%.

#### **2.1.6 Kesadaran Membayar Pajak**

Kesadaran membayar pajak adalah kondisi dimana Wajib pajak mengetahui dan menaati peraturan perpajakan yang berlaku dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang taat dalam membayar pajak berarti memiliki kesadaran untuk membayar pajak. Kesadaran masyarakat untuk membayar pajak bisa berasal dari dirinya sendiri atau bisa juga termotivasi dari tindakan orang lain. Motivasi dari luar tersebut didapatkan dari pemerintah, berupa kegiatan- kegiatan sosialisasi (Liza Neva et al., 2019). Wajib pajak yang dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajaknya yang terutang artinya Wajib pajak tersebut sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak (Susanti & Khairani, 2018).

#### **2.1.7 Penghapusan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Salah satu jenis yang terdapat di dalam Perda tersebut adalah pajak provinsi yaitu mengenai pajak kendaraan bermotor. Menurut pasal 73 dan pasal 75 menyatakan bahwa Gubernur dapat memberikan keringanan, pengurangan, pembebasan dan penghapusan pajak yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur.

Pada tahun 2016 diterbitkan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 22 Tahun 2016 tentang pembebasan pokok pajak dan sanksi administrasi berupa denda dan bunga atas tunggakan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor kedua untuk kendaraan bermotor polisi dalam provinsi dan kendaraan bermotor nomor polisi luar provinsi yang mendaftarkan dan mutasi ke Provinsi Sumatera Selatan. Di dalam PerGub tersebut dilakukan pembebasan pokok pajak dan sanksi administrasi berupa denda dan bunga atas tunggakan PKB dan pembebasan BBN-KB II dilaksanakan terhitung mulai tanggal 1 September 2016 sampai dengan 31 Desember 2016.

#### **2.1.8 Pelayanan Petugas UPTB**

Pelayanan merupakan sebuah kepuasan yang dapat dirasakan tapi tidak berwujud. Kualitas pelayanan perpajakan yaitu Wajib pajak dapat merasa puas atas kemampuan pelayanan yang diberikan baik pelayanan administrasi maupun pelayanan secara umum (Hermawan & Arisman, 2017). Kualitas pelayanan dinilai dengan membandingkan harapan yang diinginkan Wajib pajak dengan Penilaian Wajib pajak terhadap kinerja suatu penyedia layanan, jika pelayanan tidak berkualitas dan berbelit-belit maka kualitas pelayanan mutunya kurang baik. Untuk mengetahui kualitas pelayanan petugas UPTB ada beberapa pokok dimensi sebagai berikut (Ilhamsyah et al., 2016).

##### **1. Kehandalan:**

Berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan. Dalam hal ini bagaimanakah kemampuan pegawai UPTB Palembang I dan UPTB Palembang II dalam

memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu serta dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh Wajib pajak dengan jelas, tepat dan cepat.

## 2. Daya Tangkap

Menyangkut bagaimana daya tanggap pegawai UPTB Palembang I dan UPTB Palembang II dalam menanggapi setiap keluhan yang disampaikan oleh Wajib pajak.

## 3. Jaminan

Meliputi kemampuan petugas UPTB atas pengetahuan terhadap jasa secara tepat, kualitas perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan.

## 4. Empati

Meliputi perhatian secara individual yang diberikan petugas UPTB Palembang I dan UPTB Palembang II kepada Wajib pajak, seperti kemudahan dalam menghubungi UPTB, kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan Wajib pajak.

### **2.1.9 Kemauan Membayar Pajak**

Kemauan membayar pajak adalah sesuatu yang rela dikorbankan oleh seseorang sesuai peraturan yang berlaku yang dipergunakan untuk membiayai kepentingan umum negara dengan tidak mendapatkan timbal jasa secara langsung (Hardiningsih, 2011). Kemauan membayar adalah dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa. sedangkan pajak merupakan sebuah paksaan dan Wajib pajak

diwajibkan untuk membayar pajak guna membiayai kepentingan negara (Zainuddin, 2018).

Wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak merasa terbebani dengan adanya pajak kendaraan bermotor artinya Wajib pajak tersebut memiliki kesadaran bahwasanya pajak kendaraan bermotor merupakan tanggungan setiap Wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor dan wajib untuk dibayar sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Variabel kemauan membayar pajak diukur dengan instrumen terdiri dari lima item yaitu konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak kendaraan bermotor, mengetahui informasi cara dan tempat pembayaran pajak kendaraan bermotor, mengetahui informasi batas waktu pembayaran pajak kendaraan bermotor dan membuat alokasi dana untuk membayar pajak kendaraan bermotor (Zainuddin, 2018).

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Tinjauan penelitian terdahulu untuk mendukung penulisan penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 2.1**

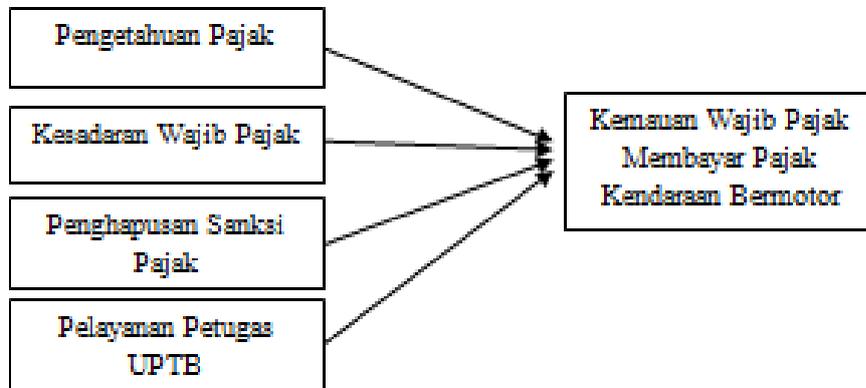
**Penelitian Terdahulu**

<b>Nama Peneliti (Tahun)</b>	<b>Metode</b>	<b>Variabel</b>	<b>Hasil</b>
(Kumala, 2019)	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Variabel bebas: a) Kesadaran membayar pajak b) Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan c) Kualitas layanan  Variabel terikat: Kemauan Membayar Pajak	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak dan pengetahuan serta pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak akan tetapi, kualitas layanan hanya berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kemauan membayar pajak.
(Liza Neva et al., 2019)	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Variabel bebas: a) Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan b) Sosialisasi Pajak c) Kondisi Keuangan d) Efektivitas Sistem Pajak Variabel Terikat : Kemauan Membayar Pajak	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasanya pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan dan sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, sedangkan kondisi keuangan dan efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.
(Jannah & Icha, 2018)	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Variabel bebas: a) Pengetahuan Pajak b) Penghapusan Sanksi Pajak c) Pelayanan Petugas SAMSAT Variabel Terikat: Kemauan Membayar Pajak	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan Pajak dan penghapusan pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak sedangkan pelayanan petugas SAMSAT tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

(Susanti & Khairani, 2018)	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Variabel bebas: a) Kesadaran Wajib pajak b) Sanksi Pajak Variabel terikat : Kemauan Membayar Pajak	Hasil dari penelitian ini bahwasanya kesadaran wajib pajak dan adanya sanksi pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak akan tetapi sosialisasi perpajakan tidak mempengaruhi terhadap kemauan membayar pajak.
(Wulandari & Siti, 2018)	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Variabel bebas: a) Pelayanan Petugas UPTB Variabel terikat: Kemauan Membayar Pajak	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasanya pelayanan petugas UPTB ditempat umum memiliki pengaruh signifikan pada kesediaan Wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan yang mereka miliki.
(Zainuddin, 2018)	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Variabel bebas: a) Pengetahuan dan Pemahaman b) Aturan Perpajakan c) Kualitas Pelayanan d) Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Variabel terikat: Kemauan Membayar Pajak.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman aturan perpajakan, kualitas pelayanan dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.
(Pradynana Oka et al., 2018)	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Variabel bebas: a) Kesadaran Membayar Pajak b) Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan c) Persepsi Wajib pajak Variabel terikat: Kemauan Membayar Pajak	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran membayar pajak, dan persepsi wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak sedangkan variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

(Rusmanto et al., 2018)	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Variabel bebas: a) Kesadaran Membayar Pajak b) Pengetahuan Peraturan Perpajakan Variabel terikat: Kemauan Membayar Pajak	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peraturan perpajakan berpengaruh parsial terhadap kemauan membayar pajak sedangkan variabel kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap kemauan membayar pajak.
(Utari Dharmawati & Intan Budi, 2017)	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Variabel bebas: a) Norma Moral b) Kesadaran Membayar Pajak Variabel terikat: Kemauan Membayar Pajak.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya norma moral dan kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.
(Istiqomah et al., 2018)	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Variabel bebas: a) Pengetahuan dan Pemahaman Aturan Perpajakan b) Kualitas Pelayanan c) Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan d) Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum e) Kualitas Pelayanan Variabel terikat: Kemauan Membayar Pajak.	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwasanya kesadaran membayar pajak, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Sedangkan pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

### 2.3 Alur Pikir



Gambar 2.1

#### Kerangka Pemikiran

### 2.4 Pengembangan Hipotesis

#### 2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Hardiningsih (2011) Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal ataupun non formal akan berdampak positif terhadap kemauan Wajib pajak untuk membayar pajak. Diselenggarakan pendidikan perpajakan akan meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Pengetahuan perpajakan meliputi pengetahuan perpajakan yang bersifat umum dan bersifat khusus.

Salah satu pengetahuan perpajakan yang bersifat khusus untuk dipelajari oleh Wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor yaitu tentang hak dan kewajibannya dalam pembayaran dan pelaksanaan akan kepemilikan kendaraan bermotornya. Wajib pajak akan merasa lebih mudah dalam membayar pajak termasuk pajak kendaraan bermotor sebab telah mengetahui dan menguasai secara

teknis mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang tidak memahami tentang peraturan pajak maka cenderung akan menjadi tidak taat dalam pajaknya.

Semakin paham Wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku maka semakin paham pula Wajib pajak terhadap sanksi yang diterima jika Wajib pajak melalaikan dalam melakukan pembayaran pajaknya. Sanksi pajak kendaraan bermotor tersebut dapat berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Pentingnya pengetahuan tentang perpajakan menjadi faktor agar Wajib pajak memiliki kemauandalam membayar pajak dengan baik dan benar.

Berdasarkan *Theory Planned Behavior* (TPB) yang digunakan untuk menganalisis niat seseorang dalam berperilaku dengan salah satu faktor penentunya yaitu *control beliefs*. *Control beliefs* adalah suatu keyakinan tentang keberadaan yang mendukung atau menghambat individu untuk melakukan perilaku yang akan ditampilkan yang dapat digunakan individu tersebut dalam bertindak. Hal tersebut berkaitan dengan pengetahuan pajak. Pengetahuan Wajib pajak mengenai perpajakan kendaraan bermotor berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya.

Semakin paham Wajib pajak mengenai pengetahuan perpajakan hal tersebut dapat membantu Wajib pajak dalam mengimplementasikan ilmunya dan dapat memudahkan pandangan Wajib pajak tersebut untuk berperilaku taat pajak. Sehingga, Wajib pajak memiliki kemauan dalam diri sendiri untuk melakukan kewajibannya. Hal ini sejalan dengan penelitian Liza Neva (2019) yang

menyatakan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kemauan Wajib pajak untuk membayar pajak.

**H1 : Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kemauan Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor**

#### **2.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Kesadaran Wajib pajak merupakan keadaan dimana Wajib pajak memiliki kemauan tersendiri untuk membayar pajak tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan tentang pajak akan sadar terhadap kewajibannya terutama Wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor. Sadar bahwa dalam kepemilikan kendaraan tersebut perlu untuk dilakukan pembayaran pajak.

Wajib pajak memahami bahwa pajak yang dibayarkan termasuk pajak kendaraan bermotor dapat berguna untuk pembangunan sektor diberbagai daerah. Bentuk uraian dari adanya kesadaran membayar pajak mendorong Wajib pajak untuk melakukan kewajibannya untuk membayar pajak. Hal tersebut dapat menyadarkan Wajib pajak bahwasanya dengan melakukan penundaan membayar pajak dapat mengurangi peningkatan penerimaan dalam sektor pajak (Pradynana Oka & Astakoni Purba, 2018).

Berdasarkan pada TPB, Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak berhubungan dengan salah satu faktor munculnya niat berperilaku yaitu *behavioral beliefs*. Seseorang harus memiliki kepercayaan terlebih dahulu sebelum melakukan sebuah tindakan dengan mempertimbangkan hasil yang akan diperoleh

jika melakukan perilaku tersebut dan hasil dari pertimbangan tersebut dapat menghasilkan keputusan apakah bersedia atau tidak untuk melakukannya merupakan pengertian dari *behavioral beliefs*.

Wajib pajak yang sadar akan kewajibannya dalam perpajakan otomatis meyakini bahwa memenuhi kewajibannya merupakan hal yang penting yang harus dilakukannya sebagai Wajib pajak. Hal tersebut berkaitan dengan persepsi Wajib pajak dalam menentukan perilakunya. Semakin tinggi kesadaran Wajib pajak untuk membayar pajak dapat menentukan perilaku Wajib tersebut sehingga mendorong kemauan Wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Apabila kesadaran Wajib pajak rendah untuk membayar pajak maka wajib pajak tidak mampu untuk menentukan perilakunya dengan tepat dan cenderung akan melalaikan kewajibannya untuk membayar pajak. Hipotesis ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Utari Dharmawati & Intan Budi (2017) yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kemauan Wajib pajak untuk membayar pajak.

**H2 : Kesadaran Wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan Membayar Pajak Wajib pajak kendaraan bermotor.**

#### **2.4.3 Pengaruh Penghapusan Sanksi Pajak terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Penghapusan sanksi pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan apabila sanksi administrasi berupa bunga, denda dan kenaikan yang terutang sesuai peraturan undang-undang perpajakan disebabkan oleh kekhilafan Wajib pajak

atau bukan kekhilafannya. Penghapusan sanksi pajak juga dapat berupa pembebasan sanksi administratif terhadap pajak kendaraan bermotor yang mengalami keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Adanya program penghapusan sanksi pajak kendaraan bermotor dapat berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor yang terutang dapat dihapuskan dan wajib pajak dapat membayar pajaknya kembali tanpa adanya sanksi yang dikenakan dalam pajak kendaraan bermotor (Jannah & Icha, 2018).

Berdasarkan TPB, Penghapusan sanksi pajak berkaitan dengan *normative beliefs*. Penghapusan sanksi pajak memiliki tujuan untuk menarik Wajib pajak agar membayar pajaknya terutang dengan tidak dikenakan denda atau sanksi. Wajib pajak yang berpartisipasi dalam program penghapusan sanksi pajak berpengaruh langsung terhadap peningkatan penerimaan pajak sehingga dengan adanya penghapusan sanksi pajak dapat mempengaruhi kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Kemauan wajib pajak inilah yang ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak dalam menilai seberapa efektifnya penghapusan sanksi pajak dalam mendorong perilaku wajib pajak untuk taat membayar pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian Susanti & Khairani (2018) dengan adanya penghapusan sanksi pajak maka akan meningkatkan kemauan Wajib pajak untuk membayar pajak.

**H3: Penghapusan sanksi pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor.**

#### **2.4.4 Pengaruh Pelayanan Petugas UPTB terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kemauan Wajib pajak. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan memberikan layanan kepada Wajib pajak sesuai dengan harapan Wajib pajak. Ketidakpuasan pada salah satu atau lebih dari dimensi layanan tersebut akan berpengaruh terhadap kemauan Wajib pajak untuk membayar pajak. Maka dari itu, diperlukan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti meningkatkan kehandalan petugas UPTB dalam bekerja serta merespon pertanyaan wajib pajak mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor (Wulandari & Siti, 2018).

Berdasarkan TBP, Pelayanan petugas UPTB berkaitan dengan *normative beliefs*. Pembentukan sikap individu untuk melakukan sesuatu berasal dari orang lain yang memiliki pengaruh terhadap individu tersebut dalam mempertimbangkan atau tidak mempertimbangkan perilaku tersebut merupakan pengertian dari *normative beliefs*. Pelayanan petugas UPTB yang baik, memuaskan serta sesuai ekspektasi wajib pajak berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak untuk taat dalam melakukan kewajibannya. Wajib pajak yang terkesan dengan pelayanan petugas UPTB dapat mempengaruhi niat perilaku wajib pajak dengan cara komunikasi *word of mouth* dengan Wajib pajak lain. Sehingga menimbulkan keingintahuan Wajib pajak untuk dapat merasakan pelayanan petugas UPTB setempat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti & Khairani (2018) yang menyatakan bahwa Pelayanan petugas UPTB

berpengaruh terhadap kemauan Wajib Pajak membayar pajak Kendaraan Bermotor.

**H4 : Pelayanan petugas UPTB berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor.**

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Objek penelitian ini adalah Wajib pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor UPTB BAPENDA Provinsi Sumatera Selatan yang berada di Jl. Kapten A. Rivai No.23, Sungai Pangeran, Kec. Ilir Timur. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan, 30127 dengan pengambilan responden dibatasi hanya berada di UPTB Palembang I yang beralamat D. I, 26 Ilir, Ilir Barat I, Kota Palembang, 30121 dan UPTB Palembang II yang beralamat OPI Water fun Jakabaring, sungai Kedukan, kec. Rambutan, Kabupaten Banyuasin, Sumatera Selatan, 30967. Pembatasan pengambilan responden hanya dilakukan di UPTB Palembang I dan UPTB Palembang II dikarenakan didalam data Tunggakan PKB serta data bunga dan denda PKB kota Palembang mencakup Palembang I dan Palembang II.

Variabel dalam penelitian ini adalah Pengetahuan Pajak ( $X_1$ ), Kesadaran Wajib pajak( $X_2$ ), Penghapusan Sanksi Pajak ( $X_3$ ) dan Pelayanan Petugas UPTB ( $X_4$ ) sebagai variabel Independen terhadap Kemauan Wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang (Y) sebagai variabel Dependen.

#### **3.2 Rancangan Penelitian**

Penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data dalam bentuk pengetahuan yang berbentuk angka sebagai alat untuk menganalisis penelitian yang ingin dilakukan peneliti dengan

menggunakan *incidental sampling*. Penelitian deskriptif tidak melakukan perubahan pada variabel ataupun manipulasi tetapi menggambarkan suatu keadaan benar-benar terjadi (Sukmadinata Syaodih, 2011).

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, sumber data yang digunakan sumber data primer. Data primer dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang akan dibagikan kepada Wajib pajak kendaraan bermotor yang berada di UPTB Palembang I dan UPTB Palembang II. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu meminta data kepada Kantor UPTB BAPENDA Provinsi Sumsel yang terkait dalam penelitian ini.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan adalah :

1. Studi kepustakaan

Pengambilan data dari buku-buku, literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang terkait dalam penelitian skripsi ini.

2. Studi Lapangan

- a. Kuesioner

Membuat Kuesioner yang berhubungan mengenai pengetahuan Pajak, kesadaran Wajib pajak serta tanggapan responden mengenai Pelayanan Petugas UPTB Palembang I dan UPTB Palembang II yang berpengaruh terhadap kemauan Wajib pajak dalam membayar PKB. Pengukuran mengenai pendapat responden diukur dengan skala likert

yang dimana terdapat 5 point yaitu : Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral, Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS).

b. Dokumentasi

Mengumpulkan bahan – bahan yang tertulis berupa data yang diperoleh dari kantor UPTB BAPENDA Provinsi Sumatera Selatan maupun hasil dari survey yang dilakukan melalui kuesioner bertempat di UPTB Palembang I dan UPTB Palembang II.

### **3.5 Populasi dan Sampel**

Populasi dari penelitian ini sebanyak 409.414 Wajib pajak kendaraan bermotor yang aktif dan terdaftar di UPTB BAPENDA Provinsi Sumatera Selatan tahun 2019 yang dimana kantornya berada di Kota Palembang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus menurut Isaac dan Michael. Jika dilakukan penarikan sampel yang menggunakan rumus Isaac dan Michael (Sarjono & Winda, 2011) maka kuesioner yang akan dibagikan peneliti sebanyak 270 responden.

Rumus Isaac dan Michael :

$$S = \frac{X^2NP(1 - P)}{d^2(N - 1) + X^2P(1 - P)}$$
$$S = \frac{2.706 \times 409.414 \times 0.50 (1 - 0.50)}{0.05^2(409.414 - 1) + 2.706 \times 0.50(1 - 0.50)}$$
$$S = 270$$

Diketahui :

S : Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah populasi

P : Proporsi populasi sebagai dasar asumsi pembuatan tabel. Harga ini diambil dari  $P = 0.50$

d : Derajat ketepatan yang direltesikan oleh kesalahan yang dapat ditoleransi dalam fluktuasi proporsi sampel (P), umumnya diambil 0.05.

$X^2$  : Nilai tabel *chi-square* untuk satu derajat kebebasan (dk) relatif level konfiden yang diinginkan;  $X^2 = 2.706$  dengan taraf kesalahan 10% (Sarjono & Winda, 2011).

Berdasarkan perhitungan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang ditentukan dalam penelitian ini menjadi 270 responden dalam penyebaran kuesioner.

Penelitian ini menggunakan metode *Non-probability sampling* dengan teknik *incidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang tersebut dianggap cocok sebagai sumber data.

## **3.6 Teknik Analisis**

### **3.6.1 Uji Kualitas Data**

#### **3.6.1.1 Uji Validitas**

Valid atau sahnyanya suatu kuesioner diukur menggunakan uji validitas, kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018). Jika ( $R_{hitung}$ ) lebih besar dari ( $R_{tabel}$ ) dan bernilai positif maka pertanyaan kuesioner tersebut valid, ketika tingkat signifikan dibawah 0,05 maka dinyatakan valid. Pengukuran uji validitas ini menggunakan SPSS versi 25.

#### **3.6.1.2 Uji Realibilitas**

Uji realibitas diukur untuk mengukur jawaban responden terhadap pernyataan yang ada di kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018). Salah satu pengukuran realibitas yang sering digunakan oleh peneliti terdahulu adalah pengukuran sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan oleh pernyataan yang lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Pengukuran realibitas menggunakan uji statistik Cronboach Alpha, dikatakan reliabel jika Cronboach Alpha nya  $>0.70$  (Ghozali, 2018).

### **3.6.2 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.6.2.1 Uji Normalitas**

Normal atau tidaknya distribusi data diketahui dengan menggunakan uji normalitas. Uji normalitas yaitu membandingkan data yang di miliki dengan data

berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data kita. Menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dapat mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Dikatakan distribusi normal apabila angka signifikansi uji Kolmogorov-Smirnov Sig. >0.05. Data yang normal berarti memiliki sebaran yang normal pula, dan dianggap dapat mewakili suatu populasi.

Data yang tidak berdistribusi normal terjadi karena jawaban responden terhadap pernyataan di dalam kuesioner cenderung seragam. Peristiwa tersebut tidak mungkin terjadi karena pemikiran setiap responden tidak mungkin 100% sama (Sarjono & Winda, 2011).

#### **3.6.2.2 Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel-variabel bebas. Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi antar variabel-variabel bebas. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance Inflation Factor* (TIF) dan dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai TIF lebih besar daripada 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang di uji (Ghozali, 2018).

#### **3.6.2.3 Uji Heterokedastisitas**

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat adanya ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya (Ghozali, 2018). Model regresi yang baik adalah tidak terjadinya heterokedastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada tidaknya

heterokedastisitas salah satunya yaitu menggunakan uji Korelasi Spearman (Sarjono & Winda, 2011).

### **3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib pajak, Penghapusan Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas UPTB Terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang dengan model regresi berganda sebagai berikut (Sarjono & Winda, 2011) :

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

Diketahui

Y : Kemauan membayar pajak

a : Konstanta

b : Koefisien regresi variabel bebas

X1 : Pengetahuan Pajak

X2 : Kesadaran Wajib pajak

X3 : Penghapusan Sanksi Pajak

X4 : Pelayanan Petugas UPTB

### **3.6.4 Uji Hipotesis**

#### **3.6.4.1 Uji Statistik F (*F-test*)**

Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat (Ghozali, 2018). Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

$H_0$  : Variabel-variabel bebas (Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib pajak, Penghapusan Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas UPTB) tidak memiliki pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Variabel terikat (Kemauan membayar pajak).

$H_a$  : Variabel-variabel bebas (Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib pajak, Penghapusan Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas UPTB) memiliki pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Variabel terikat (Kemauan membayar pajak).

Kriteria dasar pengambilan keputusan dalam penerimaan atau penolakan variabel sebagai berikut:

- a. Apabila probabilitas signifikansi  $> 0.05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- b. Apabila probabilitas signifikansi  $< 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

#### **3.6.4.2 Uji Statistik T(*T-test*)**

Uji T digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2018). Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut :

$H_0$  : Variabel-variabel bebas (Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib pajak, Penghapusan Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas UPTB) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Variabel terikat (Kemauan membayar pajak).

$H_a$  : Variabel-variabel bebas (Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib pajak, Penghapusan Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas UPTB) memiliki pengaruh signifikan terhadap Variabel terikat (Kemauan membayar pajak).

Kriteria dasar pengambilan keputusan dalam penerimaan atau penolakan variabel sebagai berikut:

- a. Apabila probabilitas signifikansi  $> 0.05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- b. Apabila probabilitas signifikansi  $< 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

#### **3.6.4.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi yaitu mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Koefisien determinasi dengan nilai nol artinya variabel-variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika koefisien determinasi dengan nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2018).

### **3.7 Definisi Operasional**

1. Pengetahuan Pajak ( $X_1$ ), definisi operasional dari Pengetahuan Pajak adalah suatu ingatan yang harus dipelajari oleh Wajib pajak mengenai perpajakan. Indikatornya: Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, membayar pajak tepat waktu, memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya dan mengetahui jatuh tempo pembayaran (Jannah & Icha, 2018).
2. Kesadaran Wajib pajak ( $X_2$ ), definisi operasional dari Kesadaran Wajib pajak adalah Wajib pajak mengetahui, memahami, dan mengerti tata cara membayar pajak dengan benar dan sukarela. Indikatornya:

Memahami pentingnya pajak untuk pembangunan nasional, Sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak karena telah diatur dan diikat oleh Undang-Undang dan Penundaan pembayaran pajak sangat merugikan Negara(Wardani Kusuma & Juliansya, 2018).

3. Penghapusan Sanksi Pajak ( $X_3$ ), definisi operasional penghapusan sanksi pajak adalah pemutihan pajak kendaraan bermotor yang mengalami keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Indikatornya: Pembebasan denda administrasi, pembebasan pokok dan pembebasan denda bea balik nama kendaraan bermotor (Rahayu, 2018).
4. Pelayanan Petugas UPTB ( $X_4$ ), definisi operasional dari Kualitas Pelayanan Pajak adalah persepsi para Wajib pajak atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan terhadap pelayanan petugas suatu instansi. Indikatornya: kehandalan, daya tangkap, jaminan dan empati (Jannah & Icha, 2018).
5. Kemauan Membayar Pajak (Y), definisi operasional dari Kemauan Membayar Pajak adalah Wajib pajak rela berkontribusi untuk membiayai kepentingan Negara dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung. Indikator: konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak, dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak, informasi mengenai cara dan tempat pembayaran pajak, informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak dan membuat alokasi dana untuk membayar pajak (Jannah & Icha, 2018).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Umum Responden

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat dalam pengambilan data responden. Penelitian dilakukan di UPTB Palembang I dan UPTB Palembang II dengan populasi sebanyak 409.414 Wajib pajak kendaraan bermotor yang aktif dan terdaftar di UPTB BAPENDA Provinsi Sumatera Selatan tahun 2019. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 270 Wajib pajak kendaraan bermotor yang dimana sampel tersebut diperoleh dengan menggunakan rumus Isaac and Michael. Teknik dalam penelitian ini menggunakan *incidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang tersebut dianggap cocok sebagai sumber data. Adapun analisis pengembalian kuesioner dapat dilihat dalam tabel berikut.

**Tabel 4.1 Analisis Pengembalian Kuesioner**

Keterangan	Jumlah	Persentase
Jumlah disebar	270	100%
Tidak sesuai karakteristik	0	0
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Hasil Olah Data*

Hasil olah data dapat dilihat pada tabel 4.1 bahwa kuesioner kembali 100% Kuesioner. Tidak sesuai dengan karakteristik sebanyak 0%. Total kuesioner yang dapat diolah dalam penelitian ini sebesar 100% atau 270 kuesioner yang disebar.

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Uji Statistik Dekriptif

Pengukuran statistik deskriptif variabel merupakan uji yang dilakukan dalam penelitian ini. Pengukuran statistik deskriptif variabel digunakan untuk menggambarkan secara umum mengenai kisaran teoritis, kisaran aktual, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi dari masing-masing variabel. Variabel yang dimaksud antara lain pengetahuan pajak, kesadaran Wajib pajak, penghapusan sanksi pajak, pelayanan petugas UPTB dan kemauan membayar pajak yang disajikan sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif**  
**Descriptive Statistics**

	N Statistic	Minimum Statistic	Maximum Statistic	Mean Statistic	Std. Deviation Statistic
Pengetahuan Pajak	270	10	25	20,95	2,546
Kesadaran Wajib pajak	270	4	20	15,99	2,527
Penghapusan Sanksi Pajak	270	10	20	16,45	2,554
Pelayanan Petugas UPTB	270	6	15	11,81	1,937
Kemauan Wajib pajak Membayar Pajak	270	8	20	16,22	2,176
Valid N (listwise)	270				

Berdasarkan hasil dari tabel 4.2 dengan menggunakan *SPSS 25 for Windows*, pada variabel independen yaitu variabel pengetahuan pajak ( $X_1$ ) memiliki jawaban nilai tertinggi bernilai 25 dan jawaban nilai terendah bernilai 10 sehingga diperoleh nilai mean sebesar 20,95 yang dimana jika dibagikan dengan 5 butir pernyataan maka diperoleh rata-rata jawaban responden adalah 4 untuk

setiap butir pernyataan. Hal ini menyatakan pada variabel pengetahuan pajak, rata-rata responden menjawab “setuju” yang memiliki arti kemauan responden dalam membayar pajak dipengaruhi oleh pengetahuan pajak. Semakin tinggi jawaban responden pada kuesioner yang melebihi skala 3 “netral” maka pengetahuan pajak dalam kemauan membayar pajak akan semakin tinggi.

Variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) memiliki nilai tertinggi sebesar 20 dan nilai terendah sebesar 4 dan didapat nilai meannya sebesar 15,99 yang dimana jika dibagikan dengan 4 butir pernyataan maka akan mendapatkan rata-rata jawaban responden adalah 4 pada setiap butir-butir pernyataan. Hal ini menyatakan pada variabel kesadaran wajib pajak, rata-rata responden menjawab “setuju” yang memiliki arti kemauan responden dalam membayar pajak dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Jawaban responden pada kuesioner ini menyatakan bahwasanya kesadaran wajib pajak dalam kemauan membayar pajak sudah cukup baik karena rata-rata responden menjawab setuju.

Variabel independen penghapusan sanksi pajak ( $X_3$ ) memiliki nilai tertinggi sebesar 20 dan memiliki nilai terendah sebesar 10 dan memperoleh nilai meannya sebesar 16,45 yang dimana jika dibagikan dengan 4 butir pernyataan maka akan mendapatkan rata-rata jawaban responden adalah 4 pada setiap butir-butir pernyataan. Hal ini menyatakan pada variabel penghapusan sanksi pajak, rata-rata responden menjawab “setuju” yang memiliki arti kemauan responden dalam membayar pajak dipengaruhi oleh penghapusan sanksi pajak. Semakin

tinggi jawaban responden pada kuesioner yang melebihi skala 3 “netral” maka penghapusan sanksi pajak dalam kemauan membayar pajak akan semakin tinggi.

Pelayanan petugas UPTB ( $X_4$ ) memiliki nilai tertinggi sebesar 15 dan memiliki nilai terendah sebesar 6 dan memperoleh nilai meannya sebesar 11,81 yang dimana jika dibagikan dengan 3 butir pernyataan maka akan mendapatkan rata-rata jawaban responden adalah 4 pada setiap butir-butir pernyataan. Hal ini menyatakan pada variabel pelayanan petugas UPTB, rata-rata responden menjawab “setuju” yang memiliki arti kemauan responden dalam membayar pajak dipengaruhi oleh pelayanan petugas UPTB. Jawaban responden pada kuesioner ini menyatakan bahwasanya pelayanan petugas UPTB Palembang I dan UPTB Palembang II sudah sangat baik sehingga dapat menjadi faktor pendorong kemauan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.

## **4.2.2 Uji Kualitas Data**

### **4.2.2.1 Uji Validitas**

Pengujian uji validitas ini menggunakan *SPSS 25 for Windows*. Pada uji validitas ini jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan bernilai positif serta pada tingkat signifikan 0,05 maka pernyataan kuesioner tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2018). Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan oleh peneliti dengan total pernyataan keseluruhan sebanyak 20 butir yang terdiri dari 5 butir pernyataan untuk variabel pengetahuan pajak, 4 butir pernyataan untuk variabel kesadaran wajib pajak, 4 butir pernyataan untuk variabel penghapusan sanksi

pajak, 3 butir pernyataan untuk variabel pelayanan petugas UPTB dan 4 butir pernyataan untuk variabel kemauan membayar pajak dinyatakan seluruhnya valid. Dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan tersebut dapat digunakan dalam kuesioner penelitian.

**Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Butir	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kemauan Membayar Pajak (Y)	Y.1	0,553	0,119	Valid
	Y.2	0,496	0,119	Valid
	Y.3	0,466	0,119	Valid
	Y.4	0,474	0,119	Valid
Pengetahuan Pajak ( $X_1$ )	X1.1	0,428	0,119	Valid
	X1.2	0,616	0,119	Valid
	X1.3	0,536	0,119	Valid
	X1.4	0,440	0,119	Valid
	X1.5	0,498	0,119	Valid
Kesadaran Wajib pajak ( $X_2$ )	X2.1	0,362	0,119	Valid
	X2.2	0,634	0,119	Valid
	X2.3	0,675	0,119	Valid
	X2.4	0,644	0,119	Valid
Penghapusan Sanksi Pajak ( $X_3$ )	X3.1	0,645	0,119	Valid
	X3.2	0,698	0,119	Valid
	X3.3	0,697	0,119	Valid
	X3.4	0,630	0,119	Valid
Pelayanan Petugas UPTB ( $X_4$ )	X4.1	0,655	0,119	Valid
	X4.2	0,619	0,119	Valid
	X4.3	0,610	0,119	Valid

#### 4.2.2.2 Uji Realibilitas

Uji realibitas diukur untuk mengukur jawaban responden terhadap pernyataan yang ada di kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Pengukuran realibitas menggunakan uji statistik Cronboach Alpha, dikatakan reliabel jika

Cronboach Alpha nya  $>0,70$  (Ghozali, 2018). Hasil pengujian uji realibilitas dalam kuesioner penelitian ini diatas  $0,70$  sehingga semua variabel dalam penelitian ini lulus dalam uji realibilitas.

**Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabel**

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Pengetahuan Pajak ( $X_1$ )	0,740	Reliabel
Kesadaran Wajib pajak ( $X_2$ )	0,772	Reliabel
Penghapusan Sanksi Pajak ( $X_3$ )	0,836	Reliabel
Pelayanan Petugas UPTB ( $X_4$ )	0,787	Reliabel
Kemauan Membayar Pajak (Y)	0,710	Reliabel

#### 4.2.3 Uji Asumsi Klasik

Teknik analisis regresi berganda menggunakan uji asumsi klasik yang dipergunakan untuk memastikan bahwa pada model regresi tidak terjadi penyimpangan baik pada uji normalitas, heterokedastisitas, multikolinearitas dan regresi linear berganda.

##### 4.2.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah sebaran data yang diperoleh terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini digunakan dengan metode uji kolmogrov-smirnov, residual distribusi normal apabila signifikasinya lebih dari  $0,05$ . Hasil uji dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas**

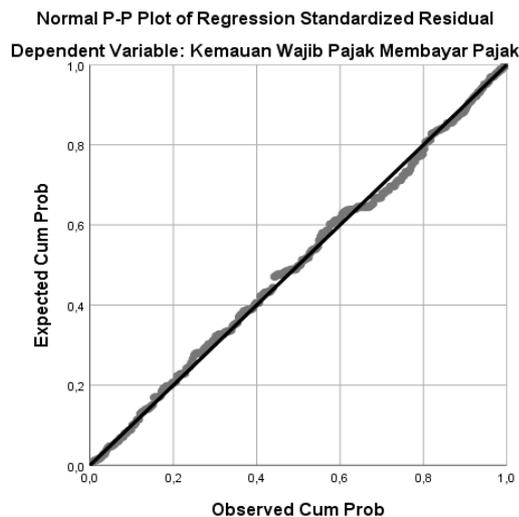
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		270
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,50993623
Most Extreme Differences	Absolute	,034
	Positive	,034
	Negative	-,030
Test Statistic		,034
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

*Sumber : Output SPSS (2020)*

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat dilihat tingkat signifikasi variabel sebesar 0,200 yang dimana lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal.

**Grafik 4.3 Grafik Uji Normalitas dengan menggunakan P-P plot**



*Sumber : Output SPSS (2020)*

Pada grafik P-P plot dapat dikatakan berdistribusi normal apabila data titik menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal. Jika data tidak berdistribusi normal data atau tidak menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti garis diagonal. Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa grafik tersebut berdistribusi normal karena titik menyebar mengikuti arus garis diagonal. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

#### 4.2.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji adanya korelasi antar variabel independen, model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi antar variabel independen. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai TIF dan dari nilai VIF. Apabila nilai TIF lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang di uji (Ghozali, 2018). Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 4.6.

**Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	TIF	VIF	Keterangan
Pengetahuan Pajak ( $X_1$ )	0,678	1,475	Tidak terjadi masalah multikolinearitas
Kesadaran Wajib pajak ( $X_2$ )	0,514	1,944	Tidak terjadi masalah multikolinearitas
Penghapusan Sanksi Pajak ( $X_3$ )	0,670	1,493	Tidak terjadi masalah multikolinearitas
Pelayanan Petugas UPTB ( $X_4$ )	0,727	1,376	Tidak terjadi masalah multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas antar variabel independen pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa pada nilai *TIF* lebih dari 0,10 dan pada nilai *VIF* kurang dari

10, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan pajak ( $X_1$ ), kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ), penghapusan sanksi pajak ( $X_3$ ) dan pelayanan petugas UPTB ( $X_4$ ) tidak terjadi masalah multikolinearitas.

#### 4.2.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Salah satu cara untuk menguji adanya heterokedastisitas adalah dengan menggunakan metode uji Korelasi Spearman dan melihat pola titik pada grafik scatter plot. Uji Korelasi Spearman merupakan salah satu cara yang paling akurat untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas. Syarat model tidak terjadinya heterokedastisitas adalah jika signifikansi seluruh variabel bebas  $>0,05$ .

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa angka signifikansi variabel independen yaitu variabel pengetahuan pajak ( $X_1$ ) sebesar 0,322, variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) sebesar 0,596, variabel penghapusan sanksi pajak ( $X_3$ ) sebesar 0,177 dan variabel pelayanan petugas UPTB ( $X_4$ ) sebesar 0,810 yang dimana lebih besar dari 0,05. Dari gambar ini dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heterokedastisitas pada model regresi.

**Tabel 4.7 Hasil Heterokedastisitas dengan Uji Korelasi Spearman**

		Correlations					
		ABS _RES	Pengeta huan Pajak	Kesadaran Wajib Pajak	Pengha pusan Sanksi Pajak	Pelayanan Petugas UPTB	
S p e a r m a n' s r h o	ABS_RES	Correlation Coefficient	1,000	-,061	-,032	-,082	,015
		Sig. (2- tailed)	.	,322	,596	,177	,810
		N	270	270	270	270	270
	Pengetahuan Pajak	Correlation Coefficient	-,061	1,000	,491**	,365**	,360**
		Sig. (2- tailed)	,322	.	,000	,000	,000
		N	270	270	270	270	270
	Kesadaran Wajib Pajak	Correlation Coefficient	-,032	,491**	1,000	,520**	,438**
		Sig. (2- tailed)	,596	,000	.	,000	,000
		N	270	270	270	270	270
	Penghapusan Sanksi Pajak	Correlation Coefficient	-,082	,365**	,520**	1,000	,194**
		Sig. (2- tailed)	,177	,000	,000	.	,001
		N	270	270	270	270	270
	Pelayanan Petugas UPTB SAMSAT	Correlation Coefficient	,015	,360**	,438**	,194**	1,000
		Sig. (2- tailed)	,810	,000	,000	,001	.
		N	270	270	270	270	270

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

Sumber: Output SPSS (2020)

## 4.2.4 Uji Hipotesis

### 4.2.4.1 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel dependen dengan satu variabel independen yang ditampilkan dalam bentuk regresi. Berikut adalah hasil dari regresi linear berganda.

**Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta		
1 (Constant)	2,549	,871		2,927	,004
Pengetahuan Pajak	,204	,044	,239	4,615	,000
Kesadaran Wajib Pajak	,217	,051	,252	4,249	,000
Penghapusan Sanksi Pajak	,090	,044	,106	2,029	,043
Pelayanan Petugas UPTB	,376	,056	,334	6,688	,000

a. Dependent Variable: Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak  
Sumber : Output SPSS (2020)

Persamaan regresi dapat dilihat dalam tabel 4.8 *coefficients* yang dibaca dalam kolom B, untuk kolom pertama merupakan kolom *constant* ( $\alpha$ ) dan kolom selanjutnya merupakan variabel independen yang akan menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,549 + 0,204X_1 + 0,217X_2 + 0,090X_3 + 0,376X_4$$

Berdasarkan tabel 4.8 hasil regresi dapat dilihat sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 2,549, artinya jika variabel pengetahuan pajak ( $X_1$ ), kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ), penghapusan sanksi pajak ( $X_3$ ) dan pelayanan petugas UPTB ( $X_4$ ) diasumsikan konstan, maka kemauan wajib pajak membayar pajak (Y) nilainya sebesar 2,549.
2. Koefisien regresi variabel pengetahuan pajak ( $X_1$ ) sebesar 0,204, artinya jika pengetahuan pajak mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka kemauan wajib pajak membayar pajak mengalami kenaikan sebesar 0,204satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
3. Koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) sebesar 0,217, artinya jika kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka kemauan wajib pajak membayar pajak mengalami kenaikan sebesar 0,217 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
4. Koefisien regresi variabel penghapusan sanksi pajak ( $X_3$ ) sebesar 0,090, artinya jika penghapusan sanksi pajak mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka kemauan wajib pajak membayar pajak mengalami kenaikan sebesar 0,090 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
5. Koefisien regresi variabel pelayanan petugas UPTB ( $X_4$ ) sebesar 0,376 artinya jika pelayanan petugas UPTB mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka kemauan wajib pajak membayar pajak mengalami kenaikan

sebesar 0,376 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

#### 4.2.4.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R_2$ )

Analisis koefisien determinasi ( $R_2$ ) digunakan untuk mengetahui sumbangan presentase pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi ( $R_2$ ) dapat dilihat sebagai berikut.

**Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R_2$ )**

Model	R	R Square	Model Summary	
			Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,720 <sup>a</sup>	,519	,511	1,521

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Petugas UPTB, Penghapusan Sanksi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak

Sumber: Output SPSS(2020)

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat dari output yang diperoleh angka Adjusted R Square sebesar 0,511 atau (51,1%). Hal ini menunjukkan bahwa sumbangan presentase pengaruh variabel independen pengetahuan pajak ( $X_1$ ), kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ), penghapusan sanksi pajak ( $X_3$ ) dan pelayanan petugas UPTB ( $X_4$ ) terhadap variabel kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor (Y) mampu menjelaskan sebesar 51,1% variabel dependen. Sedangkan sisanya (48,9%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

#### 4.2.4.3 Uji T(T-Test)

Uji T pada regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji T dapat dilihat dari nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  jika  $H_0$  ditolak artinya berpengaruh positif antara variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.10 Hasil Uji T**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta		
1 (Constant)	2,549	,871		2,927	,004
Pengetahuan Pajak	,204	,044	,239	4,615	,000
Kesadaran Wajib Pajak	,217	,051	,252	4,249	,000
Penghapusan Sanksi Pajak	,090	,044	,106	2,029	,043
Pelayanan Petugas UPTB	,376	,056	,334	6,688	,000

a. Dependent Variable: Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak

Sumber : Output SPSS(2020)

Berdasarkan dari tabel 4.10 hasil uji t, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaruh pengetahuan pajak ( $X_1$ ) terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor (Y)

Koefisien variabel pengetahuan pajak sebesar 4,615 yang menunjukkan bahwa besaran nilai t hitungnya positif. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $4,615 > 1,969$ ) maka  $H_0$  ditolak dan nilai signifikansinya 0,004 yang dimana lebih kecil dari 0,05 sehingga menyebabkan  $H_1$  diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan pajak ( $X_1$ ) berpengaruh

secara parsial terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor (Y) dengan nilai signifikansi  $<0,05$  yang berarti variabel ( $X_1$ ) juga berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.

2. Pengaruh kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor (Y)

Koefisien variabel kesadaran wajib pajak sebesar 4,249 yang menunjukkan bahwa besaran nilai t hitungnya positif. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $4,249 > 1,969$ ) maka  $H_0$  ditolak dan nilai signifikansinya 0,000 yang dimana lebih kecil dari 0,05 sehingga menyebabkan  $H_2$  diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) berpengaruh parsial terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor (Y) dengan nilai signifikansi  $<0,05$  yang berarti variabel ( $X_2$ ) juga berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.

3. Pengaruh penghapusan sanksi pajak ( $X_3$ ) terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor (Y)

Koefisien variabel penghapusan sanksi pajak sebesar 2,029 yang menunjukkan bahwa besaran nilai t hitungnya positif. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $2,029 > 1,969$ ) maka  $H_0$  ditolak dan nilai signifikansinya 0,043 yang dimana lebih kecil dari 0,05 sehingga menyebabkan  $H_3$  diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel penghapusan sanksi pajak ( $X_3$ ) berpengaruh parsial terhadap kemauan

wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor (Y) dengan nilai signifikansi  $<0,05$  yang berarti variabel ( $X_3$ ) juga berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.

4. Pengaruh pelayanan petugas UPTB ( $X_4$ ) terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor (Y)

Koefisien variabel pelayanan petugas UPTB sebesar 6,688 yang menunjukkan bahwa besaran nilai t hitungnya positif. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $6,688 > 1,969$ ) maka  $H_0$  ditolak dan nilai signifikansinya 0,000 yang dimana lebih kecil dari 0,05 sehingga menyebabkan  $H_4$  diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan petugas UPTB ( $X_4$ ) berpengaruh parsial terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor (Y) dengan nilai signifikansi  $<0,05$  yang berarti variabel ( $X_4$ ) juga berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.

#### 4.2.4.4 Uji F (*F Test*)

Uji F pada regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel dependen. Tahap- tahap untuk melakukan uji F dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Melakukan perhitungan  $F_{hitung}$  terlebih dahulu. Cara menghitungnya yaitu dengan melihat jumlah angka uji F yang tertera di tabel ANOVA. Setelah

itu mencari  $F_{tabel}$  pada lampiran statistik uji F. Uji F dalam hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu 2,37.

2. Menentukan kriteria pengujian Uji F dapat dilihat dari nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  jika  $H_0$  ditolak artinya bersama-sama berpengaruh positif antara variabel independen terhadap variabel dependen, jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  artinya  $H_0$  diterima dan secara simultan variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
3. Kriteria dasar kedua dalam pengambilan keputusan dalam penerimaan atau penolakan variabel sebagai berikut: Apabila probabilitas signifikansi  $>0.05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, jika probabilitas signifikansi  $<0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Tabel 4.11 Hasil Uji F**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	660,812	4	165,203	71,383	,000 <sup>b</sup>
	Residual	613,295	265	2,314		
	Total	1274,107	269			

a. Dependent Variable: Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Petugas UPTB, Penghapusan Sanksi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak

Sumber: Output SPSS(2020)

Berdasarkan dari tabel 4.11 hasil uji F, maka dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung}$  dalam penelitian ini yaitu 71,383 yang artinya lebih besar daripada  $F_{tabel}$  yang hanya 2,37. Tingkat signifikansi dalam penelitian ini 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pajak, kesadaran wajib

pajak, penghapusan sanksi pajak dan pelayanan petugas UPTB secara bersama-sama dan signifikan berpengaruh terhadap variabel kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor.

### **4.3 Pembahasan**

#### **4.3.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kemauan Membayar Wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang**

Pengetahuan pajak adalah pengetahuan yang dimiliki oleh Wajib pajak yang telah memahami dan mengerti tentang hak dan kewajibannya dalam berkontribusi kepada negara melalui pembayaran pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor ( $Y$ ). Terlihat dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,615 > 1,969$ ) dan nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima, artinya pengetahuan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak dapat mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kota Palembang.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, pengaruh pengetahuan pajak terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang memiliki peranan penting bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang telah memiliki pengetahuan mengenai perpajakan cenderung akan taat dalam pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hardiningsih (2011) yang menyatakan bahwa semakin paham

wajib pajak dalam pengetahuan mengenai perpajakan maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima jika melalaikan kewajibannya.

#### **4.3.2 Pengaruh Kesadaran Wajib pajak terhadap Kemauan Membayar Wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang**

Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan mengenai variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor (Y). Hal tersebut dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,249 > 1,969$ ) dan nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua ( $H_2$ ) diterima, artinya pengetahuan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak di Kota Palembang dapat mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Wajib pajak yang sadar akan pentingnya membayar pajak dengan berlandaskan kesadaran pada diri sendiri tanpa paksaan dari pihak manapun dan menyadari bahwa dengan melakukan penundaan pembayaran pajak memiliki konsekuensi terhadap wajib pajak seperti mendapatkan sanksi perpajakan jika tidak menunaikan kewajibannya dengan benar merupakan definisi dari kesadaran wajib pajak. Menurut penelitian Pradynana Oka & Astakoni Purba (2018) penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Hal ini sejalan dengan penelitian penelitian Violita Putri (2015) yang menyatakan adanya kesadaran Wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan Wajib pajak untuk membayar pajak.

### **4.3.3 Pengaruh Penghapusan Sanksi Pajak terhadap Kemauan**

#### **Membayar Wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang**

Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan mengenai variabel penghapusan sanksi pajak ( $X_3$ ) terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor (Y). Hal tersebut dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,029 > 1,969$ ) dan nilai signifikansi ( $0,043 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua ( $H_3$ ) diterima, penghapusan sanksi pajak yang dimiliki oleh wajib pajak di Kota Palembang dapat mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Penghapusan sanksi pajak kendaraan bermotor merupakan suatu kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah pusat untuk meringankan beban wajib pajak yang memiliki tunggakan denda pajak kendaraan bermotor sehingga wajib pajak tidak merasa terbebani dengan sanksi administrasi yang ada. Adanya penghapusan sanksi pajak seperti program pemutihan pajak kendaraan bermotor, meringankan wajib pajak dalam membayar PKBnya dan akan dapat terbebaskan dari adanya sanksi administrasi atas keterlambatan pembayaran PKB. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Jannah & Icha (2018) yang menyatakan dengan adanya penghapusan sanksi pajak dapat berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

#### **4.3.4 Pengaruh Pelayanan Petugas UPTB terhadap Kemauan Membayar Wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang**

Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan mengenai variabel pelayanan petugas UPTB ( $X_4$ ) terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor (Y). Hal tersebut dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,688 > 1,969$ ) dan nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua ( $H_4$ ) diterima, artinya pelayanan petugas UPTB di Kota Palembang berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pelayanan petugas UPTB yang semakin baik dalam memprioritaskan wajib pajak dalam membayar pajak. Terbukti dengan adanya pelayanan khusus bagi Wajib pajak disabilitas serta kecakapan petugas UPTB dalam melayani wajib pajak mendorong meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan peneliti tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Jannah & Icha (2018) yang menyatakan pelayanan petugas UPTB tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. kendaraan bermotor di Kota Palembang. Tetapi, sejalan dengan penelitian Susanti & Khairani (2018) yang menyatakan bahwa pelayanan petugas UPTB berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan serta analisis yang telah dilakukan.

Berikut kesimpulan mengenai judul penelitian ini :

1. Pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini memperlihatkan bahwasanya semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai perpajakan, maka akan semakin tinggi juga kemauan wajib pajak di Kota Palembang untuk membayar pajaknya yang terutang termasuk dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa semakin tinggi kesadaran membayar pajak Wajib Pajak di Kota Palembang akan semakin tinggi juga kemauan wajib pajak untuk membayar pajak terutama dalam melakukan pembayaran pajakkendaraan bermotor.
3. Penghapusan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor. Adanya program penghapusan sanksi pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.

4. Pelayanan petugas UPTB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor. Pelayanan petugas UPTB Palembang I dan UPTB Palembang II yang semakin membaik, semakin memperdulikan pelayanan dan semakin berkualitas dapat mendorong tingkat kemauan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor di kota Palembang.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Peneliti menyadari bahwasanya variabel dalam penelitian ini masih belum dapat mencakupi hal-hal yang berkaitan kepada kemauan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor, sehingga diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini selain variabel pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, penghapusan sanksi pajak dan pelayanan petugas UPTB.
2. Dikarenakan memakai kuesioner maka terdapat sejumlah responden yang mengisi kuesioner tidak sesuai dengan pertanyaan yang dituju sehingga jawaban yang diberikan oleh responden tidak sesuai dengan kenyataan yang terjadi sebenarnya.

## **5.3 Saran Penelitian**

Berdasarkan penelitian diatas, saran yang dapat peneliti berikan sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor diharapkan memperpanjang waktu pelaksanaan program penghapusan sanksi pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang, jika UPTB BAPENDA menyelenggarakan kembali program penghapusan sanksi pajak kendaraan bermotor tersebut.
2. Disarankan kepada UPTB BAPENDA dan petugas UPTB untuk dapat lebih sering melakukan sosialisasi mengenai program perpajakan termasuk pengetahuan mengenai pajak daerah terutama pajak kendaraan bermotor. Masih banyak wajib pajak di Kota Palembang yang membutuhkan penyuluhan secara berkala mengenai perpajakan sehingga dapat meningkatkan kesadaran serta kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.
3. Disarankan kepada penelitian selanjutnya untuk menambah jumlah variabel independen yang akan diteliti yang tidak diteliti pada penelitian ini seperti variabel norma moral, sosialisasi pajak ataupun kualitas layanan aplikasi pajak kendaraan bermotor milik UPTB BAPENDA Provinsi Sumatera Selatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. (2003). *Buku Panduan Hak dan Kewajiban Perpajakan*. Jakarta Selatan: Direktorat Jendral Pajak.
- Erfizal, R. (2019). *Tingkatkan Pajak Kendaraan Bermotor, Bapenda Sumsel Siapkan Hologram*. Sumsel.Idntimes.Com. <https://sumsel.idntimes.com/news/sumsel/muhammad-ranggaerfizal/tingkatkan-pajak-kendaraan-bermotor-bapenda-sumsel-siapkan-hologram/full>
- Fajri. (2017). *Bapenda Sumsel Luncurkan Program Bayar Pajak di Mall*. Koran Sindo. <http://koran-sindo.com/page/news/2017-01-31/6/91>
- Fansuri, M. (2017). *Sumsel Berlakukan Pembayaran Pajak Kendaraan di Mal*. Republika.Co.Id. <https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/17/01/31/okmnhz384-sumsel-berlakukan-pembayaran-pajak-kendaraan-di-mal>
- Fishbein, M. dan Icek. A. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. In Philosophy Rhetoric. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/cncr.26402>
- Fristyia, T. (2016). Analisis Hubungan Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 4(2).
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafiz, A. (2016). *Kasdispenda Sumsel: Pemutihan Pajak Masih Fokus di SAMSAT, Belum Door to Door*. Tribunnnews. <http://pemprovsumsel.tribunnnews.com/2016/09/01/kadispendasumselpemutihan-pajak-masih-fokus-di-SAMSAT-belum-door-to-door>
- Hardiningsih, P. (2011). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 126–143.
- Hermawan, H., & Arisman, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Kota Palembang. *STIE-MDP*, I, 1–10.
- Ilhamsyah, R., Endang G Wi, M., & Dewantara Yudi, R. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 8(1), 1–9.

- Istiqomah, I., Siti, N., & Anita, W. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di KPP Sukoharjo. *Jurnal Ekonomi Paradigma*, 19(02), 92–98. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/11617/7168>
- Jannah, M., & Icha, F. (2018). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Penghapusan Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas SAMSAT Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang. *Jurnal STIE MDP*, 1–19.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keprilakuan* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi Offset.
- Kumala, R. dan R. A. (2019). Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan perpajakan dan Kualitas Layanan Terhadap Kemauan Wajib Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi. *Jurnal Eksekutif*, 16(2), 256–278.
- Kurniawan, W. (2018). *Tingkatkan Pelayanan Administrasi, SAMSAT Palembang Gelar Senam Rileksasi Untuk Wajib Pajak*. Palembang. [Tribunnews.Com. https://palembang.tribunnews.com/2018/08/07/tingkatkan-pelayanan-administrasi-SAMSAT-palembang-gelar-senam-rileksasi-untuk-wajib-pajak](https://palembang.tribunnews.com/2018/08/07/tingkatkan-pelayanan-administrasi-SAMSAT-palembang-gelar-senam-rileksasi-untuk-wajib-pajak)
- Le Da, I., Pieter, L., & Nicoline, H. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi, Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kemauan Wajib Pajak dalam Mengikuti Program Tax Amnesty (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ambon). *Jurnal Ekonomi Peluang*, 11(2), 91–111. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23887/jimat.v7i1.9489>
- Liza Neva, S., Andreas, A., & Enni, S. (2019). Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Kondisi Keuangan Dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Badan Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi Media Riset Dan Keuangan*, 7(2), 208–223.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi.
- Maulana, D., Armida, I., Aji, P., & Budiwati, S. D. (2016). Aplikasi Panduan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Android, 2(1), 122–131.
- Nilasari, N. (2018). *Gerakan Sajak (Sadar Pajak): Upaya Peningkatan Kesadaran Pajak Bagi Generasi Milenial*. [Pajak.Go.Id. https://www.pajak.go.id/artikel/gerakan-sajak-sadar-pajak-upaya-peningkatan-kesadaran-pajak-bagi-generasi-milenial](https://www.pajak.go.id/artikel/gerakan-sajak-sadar-pajak-upaya-peningkatan-kesadaran-pajak-bagi-generasi-milenial)

- Pradynana Oka, I. G. G., & Astakoni Purba, I. M. (2018). Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Serta Persepsi Wajib Pajak Sebagai Determinan Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi Akuntansi*, 10(1), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.22225/kr.10.1.715.77-88>
- Rahayu, C. (2018). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Permana Jurnal*, 10(1). <https://doi.org/10.24905/permana.v10i2.78>
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan* (Edisi 10). Jakarta: Salemba Empat.
- Rusmanto, R., Indra, S., & Retno Suci, L. (2018). Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak dan Pengetahuan Tentang Peraturan Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Banjarmasin). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 300–318.
- Sarjono, H., & Winda, J. (2011). *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Siahaan, M. P. (2010). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sukmadinata Syaodih, N. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Susanti, M., & Khairani, S. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Palembang). *STIE-MDP*, 4 (I), 1–17.
- Utari Dharmawati, I., & Intan Budi, S. (2017). Pengaruh Norma Moral dan Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi. *Unikom Repository*, 1–7.
- Uzair, M. (2019). *SAMSAT Palembang I Berikan Pelayanan Ekstra Bagi Kaum Disabilitas*. Lenterapendidikan.Com. <http://www.lenterapendidikan.com/berita/palembang/view/SAMSAT-palembang-1-berikan-pelayanan-ekstra-bagikaum-disabilitas.html>
- Violita Putri, P. (2015). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di Lingkungan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Akuntansi AKUNESA*, 3(3).
- Wardani Kusuma, D., & Juliansya, F. (2018). Pengaruh Program E-SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus SAMSAT

Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Akmenika*, 15(2), 79–92. <https://doi.org/10.17509/jaset.v11i1.16420>

Wulandari, N., & Siti, K. (2018). Pengaruh Pelayanan SAMSAT Ditempat Umum Terhadap Kemauan Wajib Pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang. *STIE-MDP*, (28), 1–19.

Zainuddin, Z. (2018). Pengetahuan dan Pemahaman Aturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel Dan Objektif*, 1(1), 14–32. <https://doi.org/10.22487/j26223090.2018.v1.i1.10482>

## LAMPIRAN I

### Surat Permohonan Riset



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Palembang-Prabumulih Kilometer 32 Indralaya Ogan Ilir Kode Pos 30662  
Telepon (0711) 580964, Faksimile (0711) 580964  
Laman: <http://fe.unsri.ac.id> - email: [dekan@fe.unsri.ac.id](mailto:dekan@fe.unsri.ac.id)

Nomor : 0392/UN9.FE/TU.SB5/2020  
Prihal : **Mohon Bantuan Data**

11 Februari 2020

Yth. Kepala  
Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan  
Jl. POM IX Lorok Pakjo, Ilir Barat I  
Palembang

Dalam rangka memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, maka mahasiswa tersebut di bawah ini :

N a m a : Agassy Rahmawati Mitha Suanda  
N I M : 01031181621021  
Jurusan : Akuntansi

diwajibkan menyusun skripsi dalam mata kuliah :

== Perpajakan ==

dengan judul skripsi :

**“Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Penghapusan Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas SAMSAT Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang”**

untuk menyusun skripsi tersebut, diperlukan data/keterangan dari Instansi/Dinas/Perusahaan yang ada di bawah pimpinan Bapak/Ibu.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami menyampaikan ucapan terima kasih.



Wakil Dekan Bidang Akademik,

Prof. Dr. Muhammad Adam, S.E., M.E  
011-49670624 199402 1 002

Tembusan :  
1. Dekan FE Unsri (sebagai laporan)  
2. Ketua Jurusan Akuntansi FE Unsri

## LAMPIRAN II

### Surat Izin Riset



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**

Jalan POM IX Kampus Palembang, Provinsi Sumatera Selatan  
Telepon : (0711) 310633 Faksimile : (0711) 319819 Kode Pos 30137  
Website : www.dispenda.sumselprov.go.id

Palembang, 24 Februari 2020

Nomor : 423.4// 00018)Penda Yth. Plt. Kepala Badan Kesatuan Bangsa  
Sifat : Biasa Dan Politik Provinsi Sumatera  
Lampiran : - Selatan  
Perihal : Izin Penelitian di Palembang

Menjawab surat Saudara Nomor: 070/453/Ban.KBP/2020  
tanggal 18 Februari 2020 Hal Penyampaian Izin Rekomendasi  
Penelitian Universitas Sriwijaya Palembang atas nama :

No.	Nama	NIM	Program Studi
1.	Agassy Rahmawati Mitha Suanda	001031181621021	Ekonomi

Dengan ini disampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak berkeberatan menerima mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian dan pengambilan data pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, sepanjang untuk bahan kajian ilmiah dan tidak untuk disebarluaskan.

Demikian atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
PROVINSI SUMATERA SELATAN,**

**Dra. Hj. NENG MUHAIBA, M.M**

PEMBINA UTAMA MUDA IV/c  
NIP. 196511121995122001

### LAMPIRAN III HASIL UJI SPSS

#### Lampiran Uji Deskriptif

	Descriptive Statistics								
	N Statistic	Range Statistic	Minimum Statistic	Maximum Statistic	Sum Statistic	Mean Statistic	Std. Error	Std. Deviation Statistic	Variance Statistic
Pengetahuan Pajak	270	15	10	25	5657	20,95	,155	2,546	6,485
Kesadaran Wajib Pajak	270	16	4	20	4316	15,99	,154	2,527	6,386
Penghapusan Sanksi Pajak	270	10	10	20	4441	16,45	,155	2,554	6,523
Pelayanan Petugas UPTB	270	9	6	15	3189	11,81	,118	1,937	3,752
Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak	270	12	8	20	4379	16,22	,132	2,176	4,736
Valid N (listwise)	270								

## Lampiran Uji Validitas dan Realibilitas

### Variabel Pengetahuan pajak ( $X_1$ )

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	16,70	4,612	,428	,720
Item2	16,91	4,242	,616	,651
Item3	17,04	4,073	,536	,681
Item4	16,49	4,622	,440	,716
Item5	16,67	4,556	,498	,695

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,739	5

### Variabel Kesadaran Wajib pajak ( $X_2$ )

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	11,86	4,545	,362	,819
Item2	11,96	3,712	,634	,685
Item3	12,10	3,528	,675	,661
Item4	12,03	3,675	,644	,680

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,772	4

### Variabel Penghapusan Sanksi Pajak ( $X_3$ )

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	12,36	3,844	,645	,803
Item2	12,30	3,781	,698	,779
Item3	12,41	3,797	,697	,779
Item4	12,27	4,057	,630	,809

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,836	4

### Variabel Pelayanan Petugas UPTB ( $X_4$ )

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	7,88	1,815	,655	,680
Item2	7,96	1,760	,619	,722
Item3	7,79	1,961	,610	,730

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,787	3

### Variabel Kemauan Wajib Pajak Membayar pajak (Y)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	11,95	2,956	,553	,614
Item2	12,31	2,884	,496	,645
Item3	12,46	2,799	,466	,667
Item4	11,94	3,052	,474	,658

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,709	4

### Lampiran Analisis Regresi Linear Berganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,720 <sup>a</sup>	,519	,511	1,521

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Petugas UPTB, Penghapusan Sanksi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	660,812	4	165,203	71,383	,000 <sup>b</sup>
	Residual	613,295	265	2,314		
	Total	1274,107	269			

a. Dependent Variable: Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Petugas UPTB, Penghapusan Sanksi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
		B		Beta		
1	(Constant)	2,549	,871		2,927	,004
	Pengetahuan Pajak	,204	,044	,239	4,615	,000
	Kesadaran Wajib Pajak	,217	,051	,252	4,249	,000
	Penghapusan Sanksi Pajak	,090	,044	,106	2,029	,043
	Pelayanan Petugas UPTB	,376	,056	,334	6,688	,000

a. Dependent Variable: Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak

## Lampiran Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		270
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,50993623
Most Extreme Differences	Absolute	,034
	Positive	,034
	Negative	-,030
Test Statistic		,034
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

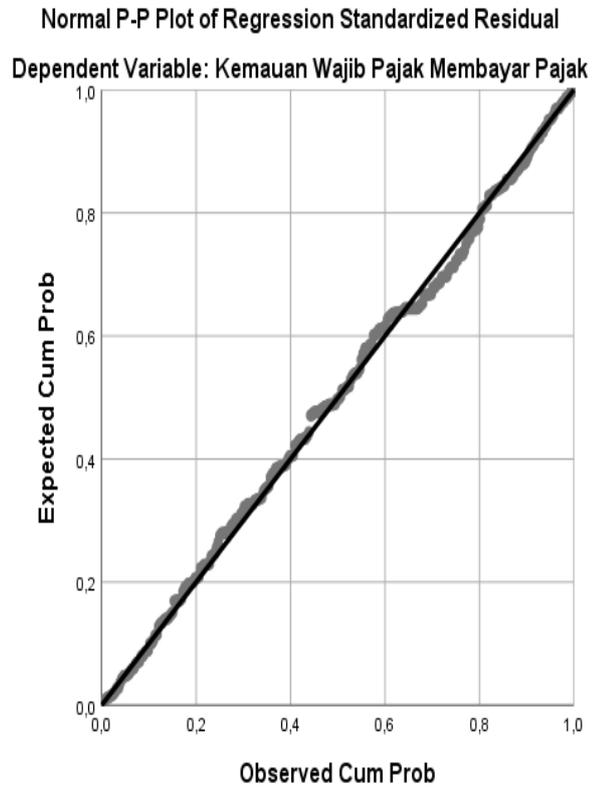
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

## Uji Normalitas P-P Plot



## Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	2,549	,871		2,927	,004		
	Pengetahuan Pajak	,204	,044	,239	4,615	,000	,678	1,475
	Kesadaran Wajib Pajak	,217	,051	,252	4,249	,000	,514	1,944
	Penghapusan Sanksi Pajak	,090	,044	,106	2,029	,043	,670	1,493
	Pelayanan Petugas UPTB	,376	,056	,334	6,688	,000	,727	1,376

a. Dependent Variable: Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak

## Uji Heterokedastisitas

		Correlations					
		ABS_RES	Pengetahuan Pajak	Kesadaran Wajib Pajak	Penghapusan Sanksi Pajak	Pelayanan Petugas UPTB	
Spearman's rho	ABS_RES	Correlation Coefficient	1,000	-,061	-,032	-,082	,015
		Sig. (2-tailed)	.	,322	,596	,177	,810
		N	270	270	270	270	270
	Pengetahuan Pajak	Correlation Coefficient	-,061	1,000	,491**	,365**	,360**
		Sig. (2-tailed)	,322	.	,000	,000	,000
		N	270	270	270	270	270
	Kesadaran Wajib Pajak	Correlation Coefficient	-,032	,491**	1,000	,520**	,438**
		Sig. (2-tailed)	,596	,000	.	,000	,000
		N	270	270	270	270	270
	Penghapusan Sanksi Pajak	Correlation Coefficient	-,082	,365**	,520**	1,000	,194**
		Sig. (2-tailed)	,177	,000	,000	.	,001
		N	270	270	270	270	270
	Pelayanan Petugas UPTB	Correlation Coefficient	,015	,360**	,438**	,194**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,810	,000	,000	,001	.
		N	270	270	270	270	270

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

## LAMPIRAN IV

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/I

Di tempat

Dengan segala kerendahan hati, Perkenalkan saya Agassy Rahmawati M.S mahasiswi S1-Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib pajak, Penghapusan Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas UPTB Terhadap Kemauan Wajib pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang”**

Untuk itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk memberikan jawaban atas pertanyaan berikut sesuai dengan pendapat pribadi Bapak/Ibu/Saudara/I dengan cara **memberi tanda Checklist (√)** pada kolom yang tersedia. Identitas pada penelitian ini akan dirahasiakan dan isi kuesioner hanya akan dijadikan bahan acuan penelitian.

Atas bantuan dan kerja sama Bapak/Ibu/Saudara/I saya ucapkan Terima Kasih.

Palembang, Maret 2020

Hormat Saya

Agassy Rahmawati MS



## **KUESIONER PENELITIAN**

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

PRODI AKUNTANSI

---

Data Diri Responden

Petunjuk: Isilah dan beri tanda (√) untuk mengisi identitas

Nama : .....

Jenis Kelamin :  Pria  Wanita

### **Petunjuk Pengisian Kuesioner**

Petunjuk :

Berikan tanda Ceklist (√) pada jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Responden.

### **Keterangan :**

**SS : Sangat Setuju**

**S : Setuju**

**N : Netral**

**TS : Tidak Setuju**

**STS : Sangat Tidak Setuju**

### 1. Pengetahuan Pajak

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya mengetahui hak dan kewajiban saya sebagai Wajib pajak kendaraan bermotor.					
2	Saya mengetahui prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor.					
3	Saya memperoleh informasi perhitungan pajak kendaraan bermotor dengan jelas.					
4	Saya mengetahui jika saya terlambat membayar pajak kendaraan bermotor maka akan dikenakan sanksi					
5	Saya mengetahui batas waktu untuk membayar pajak kendaraan bermotor.					

(Jannah & Icha, 2018)

### 2. Kesadaran Wajib pajak

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Sebagai Wajib pajak, saya menyadari terdapat Undang-Undang yang mengatur ketentuan Pajak Kendaraan Bermotor.					
2	Sebagai Wajib pajak, saya menyadari membayar Pajak Kendaraan Bemotor perlu dilakukan untuk menunjang pembangunan Daerah.					
3	Sebagai Wajib pajak, saya menyadari bahwa pajak yang telah saya bayar akan dipergunakan untuk membangun sarana dan prasarana umum.					
4	Sebagai Wajib pajak, saya menyadari penundaan membayar pajak akan merugikan Negara.					

(Wardani Kusuma & Juliansya, 2018)

### 3. Penghapusan Sanksi Pajak

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya menyetujui apabila program penghapusan sanksi administrasi pajak					

	diadakan setiap tahun.					
2	Saya menyetujui adanya program pembebasan sanksiadministrasi pajak memberikankeringanan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.					
3	Saya menyetujui dengan adanya program pembebasan terhadap pajak kendaraan bermotor yang pernah terutang tahun sebelumnya dapat dimanfaatkan untuk membayar pajak pada tahun berjalan.					
4	Saya menyetujui dengan adanya program penghapusan denda bea balik nama kendaraan bermotor akan memudahkan saya dalam membayar pajak tahun berikutnya.					

(Rahayu, 2018)

#### 4. Pelayanan Petugas UPTB

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Petugas UPTB memberikan informasi yang dibutuhkanWajib pajak mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan jelas,tepat dan cepat.					
2	Petugas UPTB bersikap ramah dan komunikatif dalam melayani Wajib pajak termasuk dalam melayani keluhan Wajib pajak					
3	Petugas UPTB memiliki pengetahuan yang baik mengenai Pajak Kendaraan Bermotor					

(Jannah & Icha, 2018)

#### 5. Kemauan Membayar Pajak

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya mempersiapkan dengan baik dokumen yang diperlukan untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor.					
2	Saya berusaha mencari informasi mengenai cara membayar Pajak					

	Kendaraan Bermotor.					
3	Saya berkonsultasi terlebih dahulu kepada petugas UPTB mengenai pajak yang akan dibayarkan.					
4	Saya telah mempersiapkan dana yang akan saya pergunakan untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor.					

*(Jannah & Icha, 2018)*