

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

by 01031181621021 Agassy Rahmawati M.s

Submission date: 28-Jan-2021 12:18PM (UTC+0700)

Submission ID: 1496053337

File name: kripsi_Agassy_Rahmawati_MS_01031181621021_Ekonomi_Akuntansi.docx (629.43K)

Word count: 6421

Character count: 41916

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 RahmawaD Mitha Suanda

01031181621021

Akimtansi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2020

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).

Untuk dapat meningkatkan kesadaran perpajakan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak nasional yang dapat dicapai dengan meningkatkan kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih (2011) kesadaran pajak wajib pajak akan mempengaruhi kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak. Salah satu faktor yang diketahui wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak adalah pengetahuan dan pemahainannya tentang peraturan perpajakan (Zainuddin, 2018).

Pemahaman pengetahuan mengenai pajak yang minim menyebabkan Wajib pajak enggan melaksanakan kewajibannya dengan benar.

Tidak adanya timbal balik pribadi pada Wajib pajak dan kurangnya tingkat ⁸ pengetahuan Wajib pajak tentang perpajakan mengakibatkan Wajib pajak malas untuk membayar pajak. Tingkat pemahaman pengetahuan pajak sangat Wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan Wajib pajak untuk membayar pajak (Violita Putri, 2018). Hal ini sejalan menggunakan penelitian Jannah & Icha (2018) yang menyatakan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Wajib pajak yang mengetahui mengenai peraturan perpajakan akan tahu 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 Dnta .Itiinlali Tny_•eaknn Pajnk Kenrlninnii h•i'inotoi Rorln 2 <lan

Tahun	Jumlah Kendaraan	Jumlah Unit	Jumlah Tunggakan
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 penghapusan sanksi pajak yang mendaftar di Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) se - Sumatera Selatan oleh UPTB Badan Pendapatan Daerah (B APENDA) (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 Realisasi Pajak Istimewaan Beinsidial

Rincian Realisasi Pajak Istimewaan 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

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 BAPEN DA Provinsi Sumatera Selatan belum berjalan dengan maksimal. Hal ini dapat mengganggu UPTB BAPEN DA dalam upaya meningkatkan PAD dalam sektor PKB.

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.

Minimalnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor salah satu faktornya yaitu inefektifnya adanya program pemutihan pajak (Erfizal, 2019).

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 *point to 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 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 11 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 1 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 keingintahuan 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 *point to 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 Iannah & 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. Namun penulis menambahkan variabel kesadaran wajib pajak sebagai pembeda dari penelitian sebelumnya, dan sampel penelitian ini dibatasi pada wajib pajak yang memiliki kendaraan roda dua dan empat serta membayar PKB tahun 2019. Mengetahui, memahami dan inengeksekusi tunggakan dengan benar, sehingga menurut peneliti perlu dilakukan dalam meningkatkan penelitian ini.

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

1d **Perumusan Masalah**

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

- I. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang'?
2. Apakah kesadaranⁿ 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'?

1J Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- I. Untuk inenguji pengaruh pengetahuan pajak terhadap kemauan membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.
2. Untuk menguji pengalih kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.
3. Untuk inenguji pengalih penghapusan sanksi pajak berpengaruh terhadap kemauanⁿ membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.

4. Untuk menguji pengaruh pelayanan petugas UPTB berpengaruh terhadap keinsufisien membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat, 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 keinsufisien membayar pajak kendaraan bermotor. Kemudian, manfaat praktis dalam penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperluas wawasan, ilmu dan pengalaman peneliti dalam melakukan penelitian mengenai keinsufisien 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.

1J Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan mengenai latar belakang masalah, permasalahan 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, pengelompokan pajak, pajak daerah, PKB, pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, penghapusan sanksi pajak dan pelayanan petugas **UPTB**, kewajiban 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 mau pun kepada peneliti selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

Landasan Teori

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 inencul 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 melakukan lainnya. Penambahan indikator ini bernama TPB yang disebut juga dengan teori tindakan beralasan (Iogiyanto, 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) *normative 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 beberapa aspek hal-hal tersebut dalam mendukung dan menghambat perilaku tersebut yang dipergunakan individu dalam bertindak.

TBP terkait menggunakan penelitian ini dan bertujuan untuk menyebutkan *knowledge* harus pajak pada memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum seorang berniat melakukan sesuatu, Wajib Pajak tadi telah konfiden menggunakan output yang mampu didapat menurut perilakunya, sebagai akibatnya bisa menentukan untuk melakukannya atau tidak. Pengetahuan Wajib pajak tentang perpajakan terutama berkaitan menggunakan PKB persepsi harus pajak pada memilih perilakunya (*perceived control beliefs*) terhadap pencerahan Wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak terutama pembayaran pPKB.

Semakin baik wajib pajak dapat menentukan perilakunya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku artinya pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang perpajakan juga tinggi. Namun, apabila Wajib Pajak tidak memahami pengetahuan perpajakan, maka Wajib Pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan baik. 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 *heh tamil beliefs*. Kemauan membayar pajak pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari adanya minat berperilaku (*heho iorul intentions* terhadap perilaku (*hehi rir» j*).

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 menungut dana dari masyarakat, dana yang dipungut tersebut akan dipergunakan untuk segala sesuatu

yang diperlukan oleh negara dengan prioritas utama adalah kemakmuran rakyatnya, dan bersifat inemaksa serta terikat pada Undang-Undang 1945 ini merupakan definisi dari pajak. definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, “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.

2.1d.1 Fungsi Pajak

Fungsi pajak (Resmi, 2017):

I. Fungsi *Budgetary* (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.

2. fungsi *Re pulot end* (pengatur)

Untuk menstandarkan kebijakan pemerintah di bidang ekonomi dan sosial serta mencapai tujuan di luar sektor keuangan diperlukan suatu alat yang disebut perpajakan.

d.2 Pengelompokan Pajak

Pengelompokan pajak (Resmi, 2017) :

I. Pengelompokan Pajak Sesuai Golongan

a) Pajak Langsung

Pajak dibayar, ditanggung, dan dipungut oleh wajib pajak sendiri, dan tidak dapat dialihkan kepada pihak ketiga.

Contoh: PPh

b) Pajak Tak Langsung

Pembayaran pajak dapat dialihkan kepada pihak ketiga.

Contoh : PPN

2. Berdasarkan Sifat

a) Pajak Subjektif

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

b) Pajak Objektif

Pengenaan pajak tidak memperhatikan keadaan pribadi Wajib pajak tetapi dari pajak yang Wajib pajak terutang. Contoh: PPN, PBB dan PPnBM

3. Berdasarkan Pemungutan dan Pengelolaannya

a) Pajak Pusat

Pemerintah Pusat inemungut langsung pajaknya dan digunakan untuk membiayai ru inah tangga negaranya. Contoh Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Penambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) .

b) Pajak Daerah

Pemerintah Daerah meinungut langsung pajaknya dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerahn ya.

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 permu kaan air

Pajak Kota atau Kabupaten:

- a. Pajak penerangan jalan
- b. Pajak reklame
- c. Bea peroleh an hak atas tanah dan bangunan

- d. Pajak hiburan
- e. Pajak restoran
- f. Pajak parkir
- g. Pajak Hotel
- h. Pajak bumi dan bangunan perdesaan perkotaan
- i. Pajak air tanah
- j. Pajak mineral bumi dan logam dan batuan
- k. Pajak bumi dan bangunan perdesaan perkotaan
- l. Pajak sarang burung walet

2.1d Pajak Daerah

Pajak Daerah menurut Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2009 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” (Mardiasno, 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.

A 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).”

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

1. Wajib pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Pasal 4 ayat (2) Undang-undang Nomor 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. Masa Pajak Kendaraan Bermotor yang karena suatu hal dan hal lain masa

pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan, masa dapat dilakukan restitusi.”

2.1£ 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 dilunasi (Boediono, 2003). Kewajiban Wajib pajak kendaraan bermotor adalah membayar PKB nya sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan dengan kepemilikan kendaraan 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%.

Kesadaran Membayar Pajak

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 terinspirasi dari tindakan orang lain. Motivasi dari luar tersebut didapatkan dari pemerintah, berupa kegiatan-kegiatan sosialisasi (Liza Neva et al., 2019). Wajib pajak dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya misalnya mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajaknya terutang merupakan Wajib pajak yang sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak (Susanti & Khairani, 2018).

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 dinyatakan 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 mendaftar dan mutasi ke Provinsi Sumatera Selatan.” Isi PerGub tersebut dilakukan pembebasan pokok pajak dan sanksi administrasi berupa denda dan bunga atas tunggakan PKB dan pembebasan **BBN-KB 11** dilaksanakan terhitung mulai tanggal 1 September 2016 sampai dengan 31 Desember 2016.

2.16 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 (Herinawan & 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. Keandalan:

Berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan. Dalam hal ini bagaimanakah kemampuan pegawai **UPTB** Palembang 1 dan **UPTB** Palembang 11 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 1 dan UPTB Palembang 11 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 keanamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan.

4. Empati

Meliputi perhatian secara individual yang diberikan petugas **UPTB** Palembang 1 dan **UPTB** Palembang 11 kepada Wajib pajak, seperti kemudahan dalam menghubungi UPTB , kemampuan pegawai dalam berkoinunikasi dengan Wajib pajak.

2.1.9 Kemauan Membayar Pa,jak

Beberapa orang rela mengorbankan perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yang biasan ya digunakan untu k mendanai kepentingan u mu in negara tanpa langsung menerima kompensasi (Hardiningsih, 20 1 1). Kesiediaan untu k membayar adalah dimana seseorang bersedia membayar, berkorban atau inenukar sesuatu dengan barang atau jasa. sedangkan pajak merupakan sebuah paksaan dan Wajib pajak diwajibkan untuk membayar pajak guna membiayai kepentingan negara (Zainuddin, 201 8).

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 lima alat, yaitu: konsultasi sebelum membayar pajak, dokumen wajib membayar pajak, informasi cara dan tempat membayar pajak, dan informasi tentang pembayaran pajak mobil. Informasi batas akhir pembayaran dana pajak kendaraan bermotor (Zainuddin, 2018).

22 Penelitian Terdnhulu

Tabel 2J

Nama			
		pemahaman	berpengaruh signifikan
(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 perpajakan 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 kuantitatif.	a) Variabel bebas: b) Eesadarats Wajib pajak Variabel terikat: Kemauan zacosbayar pajak	Hasil dan peneliiuan ini bahwasanya kesadaran wajib pajak dan adanya berpengaruh terha.dap Rezxiauan membayar pajak akan tetapi sosialiasi perpajakan tidak mempengaruhi met bayar pajak.
(Wulandari & Siti, 2018)	Mmode anabns deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Vanabet bebas: a) Pelayanan petugas Samsat Variabel terikat: Krmauan Membayar Pajak	Hasil dari peneliiuan mi menunjukkan bahwasanya pelayanan petugas samsat ditenipat uosuos osezoiTici pengaruh signifikan pada L*sc<Lasn V7ajlb pdfak un txW membayar pajak kendaraan yang mereka miliki.
tzainuddm. (2018)	Metode analLsis deskriptif dengan kuantitatif.	Vinabelbebas: a) PcnngcmAuan dan A ao Perpajakan bl JCuatitas Pelayanan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan l>ahwa pengetahuan dan perpajakan, kualitas pe layaztaa dao persepsi atas efefctivitas sisteYo peqpaja3cauo berpeogazub
		Sistem variabel cextlcat: membayarpaaM	
madyoaoa Oka et al., (2018)	Metode analisis deskriptif deogaa pcodckao kuantitatif.	Vanabcllcbas: a) Kesadaran membayar pajak b) Pengetahuan dan peraturan perpajakan Vaxiab<l texikat: Kemauan znembayax pajak	Hasil dan peneliiuan mi *oemuojukkao bW6wa v•haboI k=sdmen membayar pajadq dao perzepsi wajib pajak berpo*igaruh poGdfden Lezaauao zaezabayar pajaM sedaogksn peraturan perpajakan berpengaruh pastaI adak signifikan terhadap k<xziauam xzirzibayax pajak.
etai, 2018)	deskriptif dengan	a) Kesadaran membayar	zzi eunjukkam bahwa

	kuantitatif.	b) Pengetahuan peraturan perpajakan Variabel terikat: Kemauan membayar pajak	terhadap kemauan membayar pajak sedangkan variabel Lesadarazi ioeoibayar pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap kemauan membayar pajak.
(Utari Dharniawati & 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 Lesadarazi ioeoibayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.
(IsOQomuA 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	Hasil dan penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak berpengaruh terhadap keefektifan membayar pajak.
		Perpajakan d) Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum c) Kualitas Pelayanan Variabel terikat: Kemauan membayar pajak.	Sedangkan pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan akan dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

2J AJur Pikir

Kesadaran Wajib Pajak

Kemauan Wajib Pajak

Kendaraan Bermotor

Gambar 2.1

Kerangka **Pemikiran**

2A Pengembangan Hipotesis

H1 : Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kemauan Wa,jib pajak
membayar pajak kendaraan bermotor

H2 : Kesadaran Wa,jib pajak berpengaruh terhadap kemauan Membayar
Pajak Wajib pajak kendaraan bermotor.

H3: Penghapusan sanksi pa.jak berpengaruh terhadap kemauan
membayar pa,jak Wa,jib pa,jak kendaraan bermotor.

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

BAB IV
HASIL PENELITIAN

C' ambaran Umum Responden

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat dalam pengainbilan data responden. Penelitian dilakukan di UPTB Palembang 1 dan UPTB Palembang 11 dengan populasi sebanyak 409.414 Wajib pajak kendaraan bermotor yang aktif dan terdaftar di UPTB BAPEN DA Provinsi Suinatera Selatan tahun 2019. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 270 Wajib pajak kendaraan bermotor yang dirnana sampel tersebut diperoleh dengan menggunakan rumus Isaac and Michael. Teknik dalam penelitian ini menggunakan *ok < idental somplinp*, yaitu teknik pengainbilan sampel berdasarkan siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti untu k dijadikan sampel. Adapun analisis pengembalian kuesioner dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 4. 1 .Analisis Pengeinb alian Kuesioner

met erangan	Jumlah	Persentase
jumlah dis ebarkan	270	100° »
Tidaii sesuai karaLu eristik	0	0
Total	270	100%

.Sumber' , ' Hnsi! Omar Data

Hasil olah data dapat dilihat pada tabel 4.1 bahwa kuesioner kembali I 00*/c Kuesioner. Tidak sesuai dengan karakteristik sebanyak 0*/c. Total kuesioner

yang dapat diolah dalam penelitian ini sebesar 100% atau 270 kuesioner yang di ebar.

4J I4asii Penelitian

4d.1 Uji Statistik Dekriptif

Tabel 4J I4asil Uji Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	Stztiric	Statiñik	Stzliñir	Statiñic	Dt\;ati01
Pajak Kesadaran Wajib	270	4	20	15,99	2,527
Penghapusan Sanksi Pajak	270	10	20	16,45	2,554
Pelavanoan	270	6	15	11,81	1,937
paj " . a a'a					
Palâ Valid N (listwise)	270				

Berdasarkan hasil dari tabel 4.2 dengan menggunakan 'JSi 25 {r> 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.) memiliki nilai tertinggi sebesar 20 dan nilai terendah sebesar 4 dan didapat nilai meannya sebesar 15,99 yang diinana 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) 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 (Xq) memiliki nilai tertinggi sebesar 15 dan memiliki nilai terendah sebesar 6 dan memperoleh nilai ineannya 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 1 dan UPTB Palembang 11 sudah sangat baik sehingga dapat menjadi faktor pendorong kemauan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.

4.4 Uji Kualitas Data

4.4.1 Uji Validitas

Pengujian uji validitas ini menggunakan $r_{Si} \geq r_{tabel}$ Windrnt. 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

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kemauan Membayar Pajak (Y)	Y.1	0,53	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 (Z)	X1.1	0,425	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	0,495	0,119	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X)	X2.1	0,357	0,119	Valid
	X2.2	0,634	0,119	Valid
	X2.3	0,670	0,119	Valid
	X2.4	0,644	0,119	Valid
Penghapusan Sanksi Pajak (X ₃)	X3.1	0,617	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 (K)	X4.1	0,517	0,119	Valid
	X4.2	0,619	0,119	Valid
	X4.3	0,610	0,119	Valid

pernyataan untuk variabel kemauan membayar pajak dinyatakan seluruhnya valid.

Dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan tersebut dapat digunakan dalam kuesioner penelitian.

4.2 Uji Realibilitas

Uji realibilitas 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 realibilitas 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 4.1 Hasil Uji Reliabel

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Persepsi Pajak (X)	0.740	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X)	0,772	Reliabel
Penghapusan Sanksi Pajak (X)	0.836	Reliabel
Pelaksanaan Petugas UPTB (X)	0,757	Reliabel
Kemauan Pembayar Pajak (W)	0.710	Reliabel

4.3 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.

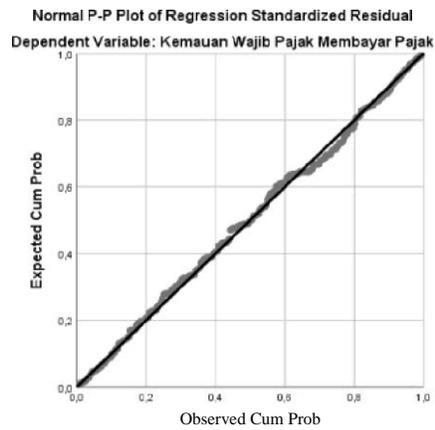
4d£.1 Uji Normalitas

1 a bet 4.?• Hasil Uji Normalitas

Ozze—Sa oUPLE Kolzaogorow—Sozii"zioX- Test

		Un standndized Residual
N		270
Normal Parameters *	hscan	,000000
	Std. Deciation	1 50993623
hlost Esneme Differences	Absolute	,024
	Positi e	08#
	Negative	-,030
Test Statistic		034
Asymp. Sig. (2-tailed)		200: '
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

€rafik 4J €rafik \J,ji Normalitas dengan menggunakan P-P plot



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

4.2.2 Uji Multikolinearitas

Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	TIF	VIF	Keterangan
Pengetahuan Pajak (X ₁)	0,075	1,47a	Tidak terjadi masalah multikolinearitas
Kesadaran Wajib Pajak (X ₂)	0,011	1,944	multikolinearitas Tidak terjadi
Penghapusan Sanksi Pajak (X ₃)	0,070	1,493	multikolinearitas Tidak terjadi
Pelayanan Petugas UPTB (X ₄)	0,077	1,37d	multikolinearitas

Hasil 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 (X₁), kesadaran wajib pajak(X₂), penghapusan sanksi pajak (X₃) dan pelayanan petugas UPTB (X₄) tidak terjadi masalah multikolinearitas.

4JJ.3 Uji Heterokedastisitas

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 IN PTB (X_4) sebesar 0,810 yang semuanya lebih besar dari 0,05. Dari gambar ini dapat disimpulkan tidak terdapat masalah heterokedastisitas pada model regresi.

Tabel 4.7 Hasil Heterokedastisitas dengan Uji Korelasi Spearman

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

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

Sumhet.' Output SPSS' (2020)

4.2 A Uji Hipotesis

4.2 A.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 4.9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda (R.)

	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,720*	,019	,, 11	1,021

a. Predictors: (Constant), Pelasman Petugas UPTB, Penghapusan Samiti Payak.

*, e^o,ge,,N * an,,ad,, n r,,d,,m ** •J'b,,r,,alfi,,,,,,,,,,,,,
 ii m^ob ei . Ori put SPSS 1^o 0^o 01

Persamaan regresi dapat dilihat dalam tabel 4.8 berikut yang dibaca dalam kolom B, untuk kolom pertama merupakan kolom konstanta (o) dan kolom selanjutnya merupakan variabel independen yang akan menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,549 + 0,204 X + 0,217 X + 0,090Xt + 0,376 X$$

4.3 A.2 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan tabel 4.9 bisa dicermati berdasarkan hasil yg diperoleh nomor Adjusted R Square sebanyak 0,511 atau (51,1%). Hal ini memperlihatkan bahwa sumbu pengaruh presentase efek variabel independen pengetahuan pajak, Kesadaran wajib pajak, penghapusan sanksi pajak dan pelayanan petugas KIPB terhadap variabel kemauan wajib pajak membayar PKB sanggup mengungkapkan sebanyak 51,1% variabel dependen. Sedangkan sisanya (48,9%) ditentukan variabel lain tidak termasuk pada penelitian ini.

4.2 A.3 Uji T (F-test)

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

	Constant	Pengetahuan Pajak	Kesadaran Wajib Pajak	Pelayanan Petugas
		.376	.056	.334
			6.688	.000

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

1. Pengaruh pengetahuan pajak (X) 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) berpengaruh secara partial terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor (Y) dengan nilai signifikansi $< 0,05$ yang berarti variabel (X) juga berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y .

2. Pengaruh kesadaran wajib pajak (X) 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_1 diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X) berpengaruh partial terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor (Y) dengan nilai signifikansi $< 0,05$ yang berarti variabel (X) juga berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.

3. Pengaruh penghapusan sanksi pajak (X) 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_1 diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel penghapusan sanksi pajak (X) berpengaruh partial terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor (Y) dengan nilai signifikansi $< 0,05$ yang berarti variabel (X) 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_1 diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan petugas kIPTB (X_4) berpengaruh partial 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 A.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 hitung F_{hitung} jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ ditolak artinya bersama-sama berpengaruh positif

antara variabel independen terhadap variabel dependen, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka 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 Tampilan Output Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	660,512	4	160,128	71,383	,000 ^a
	Residual	513,297	76	6,754		
	Total	1.174,809	80			

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

Sumber: Output SPSS (2020)

Berdasarkan dari tabel 4.11 hasil uji F, maka dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ 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.

4d Pembahasan

4J.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kemauan Membayar Wa,jib pajak **Kendaraan Bermotor di Kota Palembang**

Pengetahuan perpajakan merupakan ilmu yang dimiliki wajib pajak, memahami dan memahami hak dan kewajibannya untuk berkontribusi bagi negara melalui perpajakan. Hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,615 > 1,969$) dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima yang berarti bahwa pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan dapat mempengaruhi kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.

4dd **Pengaruh Kesadaran Wa,jib pajak terhadap Kemauan Membayar**

Wa,jib pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang

hipotesis kedua diterima yang berarti pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak Kota Palembang akan mempengaruhi kesediaan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat dilihat dari nilai ($4,249 > 1,969$) dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$).

4d£ **Pengaruh Penghapusan Sanksi Pajak terhadap Kemauan**

Membayar Wa,jib 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_1) diterima, penghapusan sanksi pajak yang dimiliki oleh wajib pajak di Kota Palembang dapat mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

4.2 A 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_1) 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_1) diterima, artinya pelayanan petugas UPTB di Kota Palembang berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

1. Pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.
2. 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 PKB.
3. Adanya program penghapusan sanksi pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak membayar PKB di Kota Palembang.
4. Pelayanan petugas UPTB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor. Pelayanan petugas UPTB Palembang 1 dan UPTB Palembang 11 yang semakin membaik, semakin memperdulikan pelayanan dan semakin berkualitas dapat mendorong tingkat kemauan wajib pajak untuk membayar PKB di kota Palembang.

V.2 Keterbatasan Penelitian

1. Peneliti menyadari bahwasanya variabel dalam penelitian ini masih belum dapat mencakup hal-hal yang berkaitan dengan variabel dependen untuk membayar pajak kendaraan bermotor, sehingga diharapkan 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 meyakini 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.

1.1 Saran Penelitian

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

1. UPTB BAPEN DA Diharapkan diperpanjang waktu pelaksanaan program penghapusan sanksi pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang, jika UPTB BAPEN DA menyelenggarakan kembali program penghapusan sanksi pajak kendaraan bermotor tersebut.
2. Disarankan kepada UPTB BAPEN DA 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.
3. Disarankan kepada penelitian selanjutnya untuk meninjau 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 BAPEN DA Provinsi Sumatera Selatan.

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

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.mdp.ac.id Internet Source	2%
2	text-id.123dok.com Internet Source	2%
3	repository.unpas.ac.id Internet Source	1%
4	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
5	docplayer.info Internet Source	1%
6	eprints.uns.ac.id Internet Source	1%
7	gu.edu.pk Internet Source	1%
8	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%

9

studentjournal.umpo.ac.id

Internet Source

1%

10

www.scribd.com

Internet Source

1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

**SURAT KETERANGAN PENGECEKAN
SIMILARITY**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Agassy Rahmawati Hitha Suarda
Nim : 01031181621021
Prodi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan bahwa benar hasil pengecekan similarity Skripsi/Tesis/Disertasi/Lap.
Penelitian yang berjudul Pengaruh pengetahuan pajak kesadaran wajib pajak,
penghapusan sanksi pajak dan pelayanan petugas UPTB Terhadap kemauan wajib Pajak
Kendaraan Bermotor adalah 10...% Dicek oleh operator *: 1. Dosen Pembimbing
di Kota Palembang
② UPT Perpustakaan

3. Operatur Fakultas Submission ID : 1496053337

Demikianlah surat keterangan ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat saya
pertanggung jawabkan.

Menyetujui
Dosen pembimbing,



Nama: Dr. Luk Luk Fuadiah, S.E., M.B.A., Ak., CA
NIP: 197405111999032001

Indralaya, 01 Januari 2021

Yang menyatakan,



Nama: Agassy Rahmawati H.S
NIM: 01031181621021

*Lingkari salah satu jawaban tempat anda melakukan pengecekan Similarity