



PENGARUH KEPUASAN PELAYANAN PROGRAM SAMSAT KELILING, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI ADMINISTRASI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI WILAYAH JAKARTA UTARA

Monika

Monikamonik67@gmail.com

Yustina Triyani

Yustina.kamidi@kwikkiangie.ac.id

ABSTRAK

Adanya pandemi virus corona berdampak pada pelayanan dan penerimaan pajak daerah dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar, berimbas pada berkurangnya pengunjung. Oleh karena itu, petugas pajak memberikan fasilitas berupa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap keliling di Jakarta yang dinilai cukup efektif untuk mencegah terjadinya penumpukan antrean di dalam gedung SAMSAT dengan protokol kesehatan covid-19. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif korelasional yang keterkaitannya antar variabel dapat bersifat positif atau negatif dan menggunakan tiga variabel independen yang diperkirakan mempengaruhi variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Jakarta Utara. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Hal ini dinyatakan berdasarkan uji F yang memperlihatkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi $\leq 5\%$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelayanan, pengetahuan wajib pajak, dan sanksi administrasi pajak secara bersama-sama atau simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Kepuasan Pelayanan Program Samsat Keliling, Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Administrasi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

The existence of the corona virus pandemic has an impact on services and local tax revenues in motor vehicle tax collection. The implementation of Large-Scale Social Restrictions has an impact on reducing visitors. Therefore, the tax officer provides facilities in the form of a mobile One-Stop Single Administration System in Jakarta which is considered effective enough to prevent the accumulation of queues in the SAMSAT building with the Covid-19 health protocol. This study uses a correlational quantitative method whose relationship between variables can be positive or negative and uses three independent variables that are estimated to affect the dependent variable, namely motor vehicle tax compliance in the North Jakarta area. This research was conducted by distributing questionnaires to respondents who were in accordance with predetermined criteria. This is stated based on the F test which shows the F count $> F$ table value and the significance value $\leq 5\%$. So it can be concluded that the variables of service satisfaction, knowledge of taxpayers, and tax administration sanctions together or simultaneously have a positive and significant effect on the taxpayer compliance variable.

Keywords: Service Satisfaction of Mobile Samsat Program, Taxpayer Knowledge, Tax Administration Sanctions, Taxpayer Compliance



PENDAHULUAN

Dalam kehidupan bermasyarakat, kepatuhan terhadap pajak telah menjadi rutinitas yang wajib kepada negara. Pandemi virus corona menyebabkan pelayanan dan penerimaan pajak daerah mengalami dampak dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. Virus ini dikatakan berbahaya karena dapat menular antar individu dengan manusia lainnya dan penyakit tersebut sudah menyebar secara luas di China dari data tercatat lebih dari 190 negara lainnya termasuk Indonesia telah terjangkit penyakit ini. Oleh karena itu, dilakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar yang berimbas pada berkurangnya pengunjung.

Seperti yang dilansir di kumparan.com, petugas pajak memberikan fasilitas berupa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap keliling di Jakarta. Pengadaan SAMSAT keliling saat ini cukup efektif untuk mencegah terjadinya penumpukan antrean di dalam gedung SAMSAT induk diikuti dengan mengedepankan pelayanan tetap sesuai protokol kesehatan covid-19. Dengan adanya pembatasan kuota pemohon selama pandemi, menyebabkan suatu penerimaan pajak daerah mengalami penurunan dibandingkan sebelum masa pandemi. Dalam hal ini, kepatuhan pajak menjadi tingkat keberhasilan dalam menunjang pembiayaan fasilitas negara. Peningkatan pada kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh wajib pajak yang telah paham akan hukum perpajakan dan memilih patuh dibandingkan tertimpa sanksi perpajakan yang lebih banyak merugikannya.

Penelitian Astia dalam mengatakan bahwa, "Kepuasan Wajib Pajak adalah keinginan wajib pajak berupa harapan yang terpenuhi sesuai ekspektasi dari hasil pelayanan petugas pajak." Pelayanan dapat dikatakan memuaskan bila pelayanan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Awaluddin dkk., dan Printaningrum menunjukkan variabel pada kepuasan wajib pajak dapat memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Rohemah et al. tidak menemukan pengaruh variabel kepuasan pelayanan program SAMSAT keliling terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kepatuhan pajak kendaraan bermotor dilakukan untuk menghindari pengenaan denda dalam keterlambatan pembayaran, seperti pajak kendaraan bermotor yang melewati jatuh tempo. Hal ini didukung oleh penelitian dan Siamena et al membuktikan bahwa SAMSAT Keliling berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dalam penelitian ini variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan.

Pemahaman pajak dalam perpajakan sangat diperlukan bagi wajib pajak, maka wajib pajak harus tahu terlebih dahulu mengenai ilmu pengetahuan pajak. Setelah ilmu perpajakan dimengerti oleh wajib pajak, maka tercipta pemahaman pajak yang dapat berpengaruh dalam kesadaran wajib pajak dalam menjalakan kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai pengaruh kepuasan pelayanan program SAMSAT keliling, pengetahuan wajib pajak, dan sanksi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Utara dan mengetahui pengaruh Program Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor daerah Jakarta Utara.

TELAAH PUSTAKA

Teori Atribusi

Pertama kali, teori atribusi diperkenalkan oleh Fritz Heider pada tahun 1958 dan teori penelitian ini mengalami perkembangan yang dilanjutkan oleh Harold Kelley tahun 1972. Dalam definisi teori atribusi merupakan "salah satu proses terbentuknya tanggapan dengan mengamati perilaku sosial berdasarkan faktor situasional atau individual". Adanya teori atribusi dalam penelitian memberikan pandangan terhadap kecenderungan sifat ingin tahu manusia dalam berbagai hal yang ada, termasuk apa yang ada dibalik perilaku orang lain.



Teori Tindakan Beralasan

Teori penelitian ini dikembangkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen . Dalam definisi teori tindakan beralasan menurut Jogiyanto dalam merupakan suatu teori yang menjelaskan minat seseorang dalam melakukan suatu perilaku . Theory of Reasoned Action ini sangat memiliki keterkaitan dengan penelitian ini, karena dalam menentukan perilaku kepatuhan yang ada dalam diri seseorang mempengaruhi kewajiban perpajakannya berdasarkan sifat rasional yang disertai pengaruh lingkungan yang berhubungan melalui pembentukan norma subjektif terhadap suatu keputusan perilaku wajib pajak.

Pengaruh kepuasan pelayanan program SAMSAT keliling terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Kepuasan pelayanan memiliki hubungan yang relevan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan, Wajib Pajak selaku pemohon dapat bertindak secara sukarela meluangkan waktunya untuk memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya. Dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Ha1: Pengaruh kepuasan pelayanan program SAMSAT keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan pajak merupakan ilmu yang berisi informasi perpajakan dan diberikan untuk membekali pengetahuan Wajib Pajak dalam memenuhi hak dan kewajibannya sebagai warga negara yang taat pajak. Keterikatan yang terjadi antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh positif. Hal ini sesuai dengan teori atribusi yang membahas terbentuknya anggapan dalam segi pengamatan perilaku sosial berdasarkan faktor situasional atau individual.

Ha2: Pengaruh pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Pengaruh sanksi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi administrasi turut mengambil peranan penting terhadap kepatuhan wajib pajak. Peranan sanksi perpajakan membuat suatu ketegasan untuk wajib pajak yang memiliki sifat memaksa untuk taat dalam mematuhi kewajiban perpajakannya menyebabkan wajib pajak akan enggan untuk membayar lebih dari yang seharusnya dibayarkan. Adanya penerapan sistem jatuh tempo pembayaran akan membatasi Wajib Pajak, hal ini dapat menciptakan keteraturan terhadap peraturan pemerintah yang sistem pemerintahannya terus berjalan dalam mengelola pembangunan negara.

Ha3: Pengaruh sanksi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

METODE PENELITIAN

Obyek penelitian merupakan gambaran singkat dalam penelitian secara padat mengenai suatu hal yang akan dibuktikan secara objektif. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan survei berupa angket atau kuesioner kepada responden yang dianggap sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Angket atau kuisisioner merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis untuk diisi oleh responden.

Dalam penelitian ini, data yang digunakan peneliti adalah data primer, karena penulis mengambil data langsung dengan menyebar kuesioner melalui google formulir. Sampel yang diteliti pada penelitian ini adalah Wajib Pajak kendaraan bermotor di wilayah Jakarta Utara yang terdapat di samsat keliling Jakarta Utara selama 1 bulan penelitian.



Variabel Penelitian

Keberhasilan dalam penelitian dilihat pada metode penelitian yang digunakan, jika menggunakan metode yang benar maka akan didapatkan cara pengambilan, analisis data dan kesimpulan yang tepat sehingga data pada penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif korelasional yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antar dua variabel atau lebih, dimana hubungannya dapat bersifat positif atau negatif. Variabel yang akan diuji pada penelitian ini, yaitu Kepuasan Pelayanan Program SAMSAT Keliling, Pengetahuan..Wajib..Pajak, Sanksi..Administrasi..Pajak..sebagai..variabel..independent. Sementara variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Wilayah Jakarta Utara.sebagai.variabel dependent.

Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan analisa regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda adalah regresi linear untuk menganalisis besarnya hubungan dan pengaruh dari variable independen yang jumlahnya lebih dari dua (Suharyadi dan Purwanto 2004 ; 508) . Adapun persamaan model regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2011:122),“Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data”. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. Formula yang digunakan untuk menentukan tingkat validitas dari alat ukur tersebut adalah koefisien korelasi untuk sampel (r).

Uji Reabilitas

Menurut Priyatno (2014:64) uji reliabilitas dilakukan untuk “Mengetahui kejelasan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Menurut Sekaran (1992) dalam Priyatno (2014:64), cara menghitung reliabilitas adalah dengan menghitung koefisien reliabilitas Cronbach’s Alpha indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Teknik yang digunakan untuk proses pengukuran adalah alat Alpha Cronbach.

Uji Koefisien determinasi

Koefisien Determinasi digunakan untuk menyatakan besar atau kecilnya kontribusi (sumbangan langsung) Pengaruh Kepuasan Pelayanan Program SAMSAT Keliling, Pengetahuan Wajib Pajak dan Sanksi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Wilayah Jakarta Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini, peneliti telah menyebar kuesioner pada seluruh masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor di Wilayah Jakarta Utara. Berdasarkan data yang terkumpul, diambil sampel sebanyak 109 kuesioner dan akan diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Identifikasi ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui gambaran umum responden dalam penelitian ini.

Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan tabel 4.1 dan gambar 4.2 dapat dilihat bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini adalah perempuan yaitu 74 orang dengan persentase sebesar 67,9%, sedangkan laki-laki hanya 35 orang dengan persentase sebesar 32,1%.

Data Responden berdasarkan Usia

Berdasarkan tabel 4.2 dan gambar 4.3 dapat dilihat bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini adalah responden dengan usia 17 – 25 tahun yaitu 78 orang dengan persentase sebesar 71,6% sedangkan responden dengan usia 26 – 40 tahun hanya sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 6,4%, dan responden dengan usia lebih dari 40 tahun sejumlah 24 orang dengan persentase sebesar 22%.

Data Responden berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan tabel 4.3 dan gambar 4.4 dapat dilihat bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini adalah mahasiswa yaitu sebanyak 46 orang dengan persentase sebesar 42,2%, selanjutnya adalah karyawan swasta yaitu sebanyak 41 orang dengan persentase sebesar 37,6%, kemudian adalah pengangguran atau tidak memiliki pekerjaan yaitu sebanyak 13 orang dengan persentase sebesar 11,9% dan yang terakhir adalah wiraswasta yaitu sebanyak 9 orang dengan persentase sebesar 8,3%.

Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai r hitung dengan nilai r tabel. Nilai r hitung dilihat pada table 4.4 dari hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS 22. Sedangkan nilai r tabel yang digunakan adalah 0,361 karena banyaknya data yang diuji sebanyak 30 sampel dengan taraf signifikansi 0,05 . Data dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel.

b. Uji Reabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang menjadi indikator dari variabel pada tabel 4.5, maka dapat dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau dapat diandalkan. Pengukuran reliabilitas dapat diuji dengan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha, Indikator pada variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha $> 0,6$.

c. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi secara normal atau tidak . Uji normalitas penelitian ini menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov. Hasil dari uji normalitas tersebut dapat diketahui nilai signifikansi yang didapat dari uji normalitas yaitu sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi secara normal .

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui hubungan yang sempurna antar variabel independen dalam suatu model regresi. Suatu model yang baik seharusnya tidak memiliki multikolinieritas di antara variabel independennya, dengan kata lain tidak terdapat korelasi di antara variabel independen tersebut. Dasar dari pengambilan keputusan uji ini adalah data dikatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai toleransi sebesar $> 0,1$ dan nilai VIF sebesar < 10 . Seluruh nilai toleransi tersebut di atas 0,1, sehingga dapat dikatakan bahwa data variabel independen dalam penelitian ini bebas dari multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi terdapat ketidaksamaan varians residual antar pengamat. Jika varians dari residual



satu pengamat ke pengamat lain berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Suatu model yang baik seharusnya adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas di dalamnya (Ghozali 2016). Salah satu metode yang bisa digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas yaitu uji Glejser yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi. Sebaliknya, apabila nilai t signifikansi $< 0,05$ maka model regresi dapat dikatakan terdapat heteroskedastisitas.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Dengan melakukan uji regresi linear berganda dilihat pada tabel 4.6, maka diketahui pengaruh kepuasan pelayanan, pengetahuan wajib pajak, dan sanksi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil dari uji regresi linear berganda pada tabel tersebut, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -4310 + 0,346 X1 + 0,259 X2 + 0,530 X3$$

Uji Ketepatan Model

a. Uji t

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur apakah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel independen.

Kepuasan Pelayanan (X1)

Nilai t hitung sebesar 2,548 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi sebesar 0,012 lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima. Dengan demikian, variabel kepuasan pelayanan berpengaruh secara positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan Wajib Pajak (X2)

Nilai t hitung sebesar 2,025 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi sebesar 0,045 lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa hipotesis kedua diterima. Dengan demikian, variabel pengetahuan wajib pajak berpengaruh secara positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Sanksi Administrasi Pajak (X3)

Nilai t hitung sebesar 4,641 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima. Dengan demikian, variabel sanksi administrasi pajak berpengaruh secara positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

b. Uji F

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur apakah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel independen. Dengan demikian, variabel kepuasan pelayanan (X1), pengetahuan wajib pajak (X2), dan sanksi administrasi pajak (X3) secara bersama-sama berpengaruh secara positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

c. Uji Koefisien Determinasi

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Semakin kecil nilai berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Diketahui nilai koefisien korelasi yang menunjukkan seberapa erat pengaruh antara variabel kepuasan pelayanan, pengetahuan wajib pajak, sanksi administrasi pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak, yaitu sebesar 0,847 atau sebesar 84,7%.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



PEMBAHASAN

Pengaruh Kepuasan Pelayanan Program Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil perhitungan pada sub bab 4.2, didapatkan hasil bahwa variabel kepuasan pelayanan berpengaruh secara positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak . Hal ini dinyatakan berdasarkan uji t yang memperlihatkan nilai thitung > nilai ttabel dan nilai signifikansi < = 5% . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak .

Wajib pajak yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik cenderung lebih patuh dalam membayar kewajibannya. Dengan demikian, semakin baik pelayanan yang diberikan maka hal tersebut membuat wajib pajak juga semakin patuh dalam membayar kewajiban pajaknya.

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil perhitungan pada sub bab 4.2, didapatkan hasil bahwa variabel pengetahuan wajib pajak berpengaruh secara positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak . Hal ini dinyatakan berdasarkan uji t yang memperlihatkan nilai thitung > nilai ttabel dan nilai signifikansi < = 5% . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak .

Wajib pajak yang memiliki pengetahuan dan pemahaman dengan baik mengenai pajak akan cenderung lebih patuh dalam membayar kewajibannya. Dengan demikian, semakin tinggi pemahaman dan pengetahuan wajib pajak mengenai pajak, maka hal tersebut membuat wajib pajak juga semakin patuh dalam membayar kewajiban pajaknya.

Pengaruh Sanksi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil perhitungan pada sub bab 4.2, didapatkan hasil bahwa variabel sanksi administrasi pajak berpengaruh secara positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak . Hal ini dinyatakan berdasarkan uji t yang memperlihatkan nilai thitung > nilai ttabel dan nilai signifikansi < = 5% . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi administrasi pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak .

Adanya sanksi pajak secara tegas kepada wajib pajak mengakibatkan wajib pajak tersebut cenderung lebih patuh dalam membayar kewajibannya. Wajib pajak memahami sanksi administrasi pajak dan memilih untuk membayar kewajiban pajaknya daripada mendapat sanksi yang jelas merugikannya apabila ia tidak memenuhi kewajiban pajaknya. Dengan demikian, adanya sanksi administrasi pajak yang tegas membuat wajib pajak juga semakin patuh dalam membayar kewajiban pajaknya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat cukup bukti bahwa variabel kepuasan pelayanan, pengetahuan wajib pajak dan sanksi administrasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

Bagi petugas pajak SAMSAT keliling khususnya di Kota Jakarta Utara diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik agar wajib pajak tetap merasa puas dan semakin patuh dalam membayar kewajiban pajaknya. Cara meningkatkan kualitas pelayanannya antara lain petugas pajak bersikap ramah dan sopan serta responsif dan memberikan informasi yang jelas kepada wajib pajak. Selain itu, pemerintah diharapkan memberikan pengetahuan mengenai pajak beserta sanksi-sanksinya agar wajib pajak memiliki pengetahuan akan pajak.

Bagi Wajib Pajak yang memiliki kendaraan bermotor khususnya di Kota Jakarta Utara diharapkan semakin meningkatkan pengetahuan dan kesadarannya dalam membayar pajak. Karena jika wajib

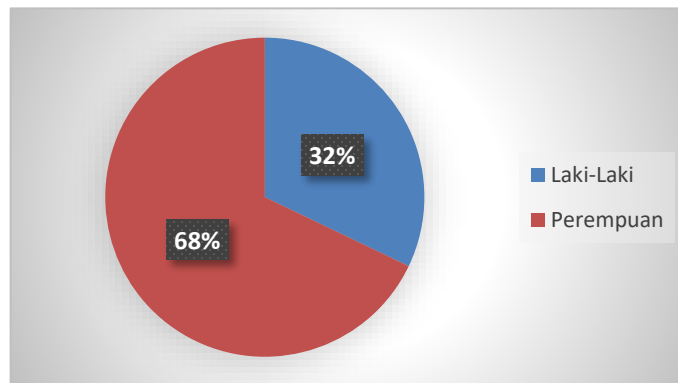
pajak tidak memiliki pengetahuan yang baik mengenai pajak, kepatuhan wajib pajak tidak akan terlaksanakan dan wajib pajak juga dapat merugi dengan dikenakannya sanksi administrasi pajak akibat pelanggaran yang dilakukan wajib pajak tersebut. Cara meningkatkan pengetahuan mengenai perpajakan adalah mengakses di situs resmi yang berkaitan dengan perpajakan, seperti jadwalsmkeliling.com. Selain itu, wajib pajak juga sebaiknya memahami prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor yang bisa dilakukan dengan tanya langsung kepada petugas pajak.

LAMPIRAN
Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	35	32,1
Perempuan	74	67,9
Total	109	100

Sumber: olahan data, 2020

Gambar 4.2
Grafik Jenis Kelamin Responden



Sumber: olahan data, 2020

Tabel 4.2
Usia Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
17 – 25 tahun	78	71,6



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

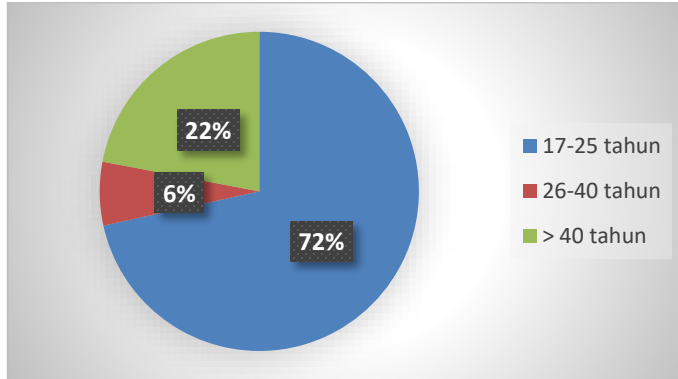
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

26 – 40 tahun	7	6,4
> 40 tahun	24	22,0
Total	109	100

Sumber: olahan data, 2020

Gambar 4.3
Grafik Usia Responden



Sumber: Olahan data, 2020

Tabel 4.3
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Karyawan Swasta	41	37,6
Mahasiswa	46	42,2
Pengangguran	13	11,9
Wiraswasta	9	8,3
Total	109	100

Sumber: olahan data, 2020

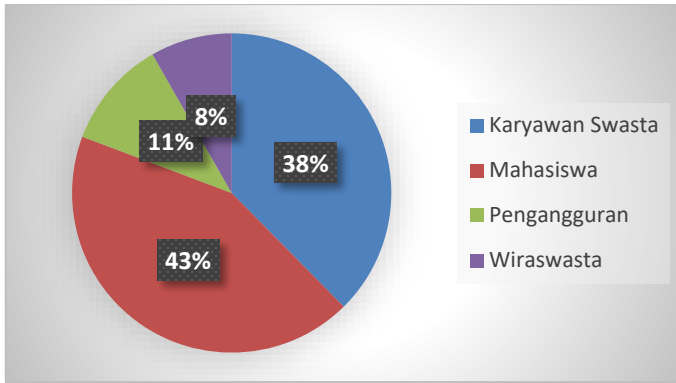
Gambar 4.4
Grafik Pekerjaan Responden



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



Sumber: olahan data, 2020

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Kuesioner	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
Variabel Y			
Kepatuhan Wajib Pajak			
Kuesioner Item 1	0,921	0,361	Valid
Kuesioner Item 2	0,959	0,361	Valid
Kuesioner Item 3	0,950	0,361	Valid
Kuesioner Item 4	0,877	0,361	Valid
Kuesioner Item 5	0,912	0,361	Valid
Kuesioner Item 6	0,769	0,361	Valid

Kuesioner	r_{hitung}	R_{tabel}	Keputusan
Variabel X1			
Kepuasan Pelayanan			
Kuesioner Item 1	0,776	0,361	Valid
Kuesioner Item 2	0,789	0,361	Valid
Kuesioner Item 3	0,780	0,361	Valid
Kuesioner Item 4	0,714	0,361	Valid
Kuesioner Item 5	0,479	0,361	Valid
Kuesioner Item 6	0,665	0,361	Valid
Kuesioner Item 7	0,646	0,361	Valid
Variabel X2			
Pengetahuan Wajib Pajak			

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kuesioner Item 1	0,784	0,361	Valid
Kuesioner Item 2	0,668	0,361	Valid
Kuesioner Item 3	0,721	0,361	Valid
Kuesioner Item 4	0,762	0,361	Valid
Kuesioner Item 5	0,607	0,361	Valid
Kuesioner Item 6	0,571	0,361	Valid
Kuesioner Item 7	0,622	0,361	Valid
Variabel X3 Sanksi Administrasi Pajak			
Kuesioner Item 1	0,763	0,361	Valid
Kuesioner Item 2	0,871	0,361	Valid
Kuesioner Item 3	0,746	0,361	Valid
Kuesioner Item 4	0,763	0,361	Valid
Kuesioner Item 5	0,857	0,361	Valid

Sumber: olahan data, 2020

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item Kuesioner	Cronbach Alpha	Standar Reliabel	Keputusan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	6	0,952	0,6	Reliabel
Kepuasan Pelayanan (X1)	7	0,805	0,6	Reliabel
Pengetahuan Wajib Pajak (X2)	7	0,800	0,6	Reliabel
Sanksi Administrasi Pajak (X3)	5	0,856	0,6	Reliabel

Sumber: olahan data, 2020

Tabel 4.6
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
Konstanta	-4,310	1,342		-3,210	0,002
Kepuasan Pelayanan (X1)	0,346	0,134	0,275	2,591	0,011
Pengetahuan Wajib Pajak (X2)	0,259	0,128	0,206	2,025	0,045
Sanksi Administrasi Pajak (X3)	0,530	0,117	0,424	4,548	0,000

Sumber: olahan data, 2020

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 1. Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

		Correlations						Total_Y
		y1	y2	y3	y4	y5	y6	
y1	Pearson Correlation	1	.905**	.899**	.669**	.761**	.704**	.921**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
y2	Pearson Correlation	.905**	1	.920**	.799**	.876**	.642**	.959**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
y3	Pearson Correlation	.899**	.920**	1	.777**	.889**	.600**	.950**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
y4	Pearson Correlation	.669**	.799**	.777**	1	.827**	.671**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
y5	Pearson Correlation	.761**	.876**	.889**	.827**	1	.537**	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
y6	Pearson Correlation	.704**	.642**	.600**	.671**	.537**	1	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.921**	.959**	.950**	.877**	.912**	.760**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

Lampiran 2. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelayanan

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



		Correlations							
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	TOTAL_X1
x1.1	Pearson Correlation	1	.711**	.497**	.321	.290	.424*	.563**	.776**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.084	.121	.020	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x1.2	Pearson Correlation	.711**	1	.613**	.379*	.450*	.247	.539**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.039	.013	.189	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x1.3	Pearson Correlation	.497**	.613**	1	.504**	.667**	.265	.236	.780**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.005	.000	.158	.210	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x1.4	Pearson Correlation	.321	.379*	.504**	1	.103	.718**	.304	.714**
	Sig. (2-tailed)	.084	.039	.005		.588	.000	.102	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x1.5	Pearson Correlation	.290	.450*	.667**	.103	1	-.184	-.003	.479**
	Sig. (2-tailed)	.121	.013	.000	.588		.331	.988	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x1.6	Pearson Correlation	.424*	.247	.265	.718**	-.184	1	.605**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.020	.189	.158	.000	.331		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x1.7	Pearson Correlation	.563**	.539**	.236	.304	-.003	.605**	1	.646**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.210	.102	.988	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.776**	.789**	.780**	.714**	.479**	.655**	.646**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.007	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 3. Uji Validitas Variabel Pengetahuan Wajib Pajak

		Correlations							
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	TOTAL_X2
x2.1	Pearson Correlation	1	.242	.748**	.740**	.251	.228	.478**	.784**
	Sig. (2-tailed)		.198	.000	.000	.180	.225	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.2	Pearson Correlation	.242	1	.307	.223	.508**	.466**	.396*	.668**
	Sig. (2-tailed)	.198		.098	.235	.004	.009	.030	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.3	Pearson Correlation	.748**	.307	1	.731**	.240	.039	.279	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.098		.000	.202	.839	.135	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.4	Pearson Correlation	.740**	.223	.731**	1	.352	.206	.361*	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.235	.000		.057	.274	.050	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.5	Pearson Correlation	.251	.508**	.240	.352	1	.575**	.061	.607**
	Sig. (2-tailed)	.180	.004	.202	.057		.001	.750	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.6	Pearson Correlation	.228	.466**	.039	.206	.575**	1	.289	.571**
	Sig. (2-tailed)	.225	.009	.839	.274	.001		.122	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.7	Pearson Correlation	.478**	.396*	.279	.361*	.061	.289	1	.622**
	Sig. (2-tailed)	.008	.030	.135	.050	.750	.122		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.784**	.668**	.721**	.762**	.607**	.571**	.622**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 4. Uji Validitas Variabel Sanksi Administrasi Pajak

©

Correlations

		D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL_X3
D1	Pearson Correlation	1	.535**	.452*	.326	.705**	.763**
	Sig. (2-tailed)		.002	.012	.078	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
D2	Pearson Correlation	.535**	1	.535**	.666**	.774**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.002		.002	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
D3	Pearson Correlation	.452*	.535**	1	.545**	.445*	.746**
	Sig. (2-tailed)	.012	.002		.002	.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30
D4	Pearson Correlation	.326	.666**	.545**	1	.518**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.078	.000	.002		.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
D5	Pearson Correlation	.705**	.774**	.445*	.518**	1	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.014	.003		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.763**	.871**	.746**	.763**	.857**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 5. Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.952	6

Lampiran 6. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.805	7

1. Dilarang menutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 7. Uji Reliabilitas Variabel Pengetahuan Wajib Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.800	7

Lampiran 8. Uji Reliabilitas Variabel Sanksi Administrasi Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.856	5

Lampiran 9. Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		109
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.74275919
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.046
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c, d}

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

Lampiran 10. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-4.310	1.342		-3.210	.002		
	TOTAL_X1	.346	.134	.275	2.591	.011	.239	4.183
	TOTAL_X2	.259	.128	.206	2.025	.045	.260	3.844
	TOTAL_X3	.530	.117	.424	4.548	.000	.310	3.226

a. Dependent Variable: Total_Y

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Lampiran 11. Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.616	.834		3.137	.002
	TOTAL_X1	-.102	.083	-.235	-1.228	.222
	TOTAL_X2	-.018	.079	-.041	-.222	.825
	TOTAL_X3	.199	.072	.462	2.753	.070

a. Dependent Variable: Abs_Res

Lampiran 12. Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.310	1.342		-3.210	.002
	TOTAL_X1	.346	.134	.275	2.591	.011
	TOTAL_X2	.259	.128	.206	2.025	.045
	TOTAL_X3	.530	.117	.424	4.548	.000

a. Dependent Variable: Total_Y

Lampiran 13. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.847 ^a	.717	.709	3.796

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Lampiran 14. Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3872.574	3	1290.858	89.783	.000 ^b
	Residual	1524.017	106	14.378		
	Total	5396.591	109			

a. Dependent Variable: Total_Y

Lampiran 15. Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	-4.046	1.307		-3.096	.003
	TOTAL_X1	.339	.133	.273	2.548	.012
	TOTAL_X2	.247	.127	.206	2.025	.045
	TOTAL_X3	.538	.116	.431	4.641	.000

a. Dependent Variable: Total_Y

Hak Cipta dilindungi Undang-undang
 © Hak cipta milik IBI KIKS (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.