



# Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di DKI Jakarta

Elma Viktoria<sup>1</sup> Yustina Triyani<sup>2</sup>

Mahasiswa Program Studi Akuntansi, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Indonesia. Corresponding Author.

Email: [elma.viktoria071199@gmail.com](mailto:elma.viktoria071199@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Akuntansi, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Indonesia.

Email: [yustina.kamidi@kwikkiangie.ac.id](mailto:yustina.kamidi@kwikkiangie.ac.id)

## Abstract

*Tax is a mandatory contribution to the state that is owed by an individual or entity that is a force. Indonesian tax compliance level is still low shown by its low tax ratio. Motor Vehicles Tax is a tax on ownership or control of motorized vehicles. Taxpayer's compliance is taxpayers willingness to fulfill their tax obligations with respect to regulations. Theories that are used to support this research are the definition of Compliance Theory, Attribution Theory, Compliance, Taxpayer Knowledge, Awareness, Service Quality and Tax Sanctions. This is also supported by theories regarding the relationship between Taxpayer Awareness and Taxpayer Compliance, Taxpayer Awareness and Taxpayer Compliance, Service Quality with Taxpayer Compliance, and Tax Sanctions with Taxpayer Compliance. The data collection method that is used in this research is by distributing questionnaires online via google form, the sampling technique that is used is non-probability sampling with judgment sampling approach. The test that are performed include validity test, reliability test, classic assumption test, f test, t test, multiple regression analysis, and the coefficient of determination. The number of respondents in this research were 100 respondents. The conclusion of this research is Taxpayer's Knowledge, Taxpayer's Awareness, and tax sanction have a positive effect on taxpayer compliance. while the third hypothesis namely service quality show that there is not enough evidence of a positive effect on taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Taxpayer Compliance, Taxpayer Awareness, Taxpayer's Awareness, Service Quality, and Tax Sanctions.*

## 1. Pendahuluan

Pajak merupakan suatu penerimaan Daerah dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang memiliki peranan penting dalam menunjang penyelenggaraan Daerah. Menurut Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 6 Tahun 2010, Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Salah satu jenis pendapatan pajak daerah diperoleh melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor termasuk ke dalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari Pajak Daerah. Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di kantor bersama samsat. Kantor Bersama SAMSAT ini



melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang berbentuk sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Tingkat Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap penerimaan negara dari sektor pajak (Mutia, 2014). Beberapa faktor yang diduga dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.

Menurut Wijayanti (2015:311) Pengetahuan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang- Undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Pengetahuan wajib pajak dapat diperoleh melalui pendidikan formal, pelatihan, atau sosialisasi. Secara logika semakin mengerti wajib pajak akan pentingnya pajak bagi masyarakat dan negara, semakin patuh pula wajib pajak untuk melakukan kewajibannya atas pembayaran pajak, namun dalam beberapa kasus ditemukan bahwa jika pengetahuan yang wajib pajak miliki semakin baik, justru wajib pajak semakin mencari cara untuk menghindari ataupun mengurangi jumlah pajak yang seharusnya mereka bayarkan.

Andreas & Savitri, (2015) kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, menghitung, membayar dan melaksanakan kewajiban pajak dengan sukarela. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari & Setiawan, 2010). Bila seseorang hanya mengetahui dan tidak memahami serta tidak melaksanakan ketentuan (hukum pajak) berarti kesadaran hukum orang tersebut masih rendah (Suriambawa & Setiawan, 2018).

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan seseorang. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan jasa dan barang yang dibutuhkan sesuai dengan keinginan. Sugiyanti dalam Muttaqin, dkk (2013: 248), berpendapat bahwa faktor manusia dalam pemberian layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan total pelanggan, sehingga untuk itu maka dalam memberikan pelayanan, motivasi dari pemberi layanan merupakan hal yang mendasari.

Sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi (Mardiasmo, 2018:62). Demi terciptanya keteraturan dan ketertiban perpajakan, maka dibentuk suatu sanksi perpajakan bagi para pelanggar pajak. Sanksi tersebut juga berfungsi sebagai dasar bagi pemerintah untuk menentukan wajib pajak yang melanggar peraturan.

### 1.1. Teori Kepatuhan (Compliance Theory)

Kepatuhan dapat diartikan patuh dengan perintah atau aturan (Sarbaini, 2012). Anggarini, Yuesti, dan Sudartana (2019) menjelaskan bahwa teori kepatuhan (*compliance theory*) adalah teori yang menjelaskan tentang ketaatan seseorang terhadap perintah dan aturan yang diberikan dalam suatu kondisi. Menurut Devos (2014:14), kepatuhan dari segi perpajakan terbagi menjadi dua pendekatan yaitu *economic deterrence approach* dan *social and fiscal psychological approach*. Pendekatan *economic deterrence* atau pencegahan ekonomi dapat dicapai menggunakan pendekatan menghukum (meningkatkan tarif pajak atau memberikan pinalti/sanksi) atau persuasif (meningkatkan kualitas pendidikan atau dengan meningkatkan iklan/publisitas) (Devos, 2014:15). Pendekatan *social and fiscal psychology* (berfokus pada faktor-faktor psikologis seperti nilai moral dan persepsi terhadap sistem perpajakan dan otoritas pajak dari segi kewajarannya) menekankan pada seseorang sebagai individu yang memiliki sikap dan keyakinan yang berinteraksi dan merespon pada norma sosial (Devos, 2014:21).

### 1.2. Teori Atribusi (Attribution Theory)

Menurut Robbins dan Judge (2013:168), teori ini menjelaskan tentang bagaimana kita menilai orang lain secara berbeda-beda, hal ini tergantung pada arti yang kita asosiasikan dengan suatu perilaku tertentu. Ketika kita mencoba untuk menilai perilaku dari seorang individu, kita berusaha untuk mengetahui apakah hal tersebut disebabkan oleh faktor internal atau eksternal. Faktor internal berhubungan erat dengan kontrol individu atas



perilakunya, sedangkan faktor eksternal berhubungan erat dengan situasi yang membuat individu melakukan suatu perilaku.

### 1.3. Perpajakan

Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapat balasan yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran Negara bagi kemakmuran rakyat (Mardiasmo, 2018:1). Pengertian pajak menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa pajak adalah sebuah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh setiap orang pribadi atau pun badan yang memiliki sifat memaksa, namun berdasarkan Undang- Undang dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan guna kebutuhan negara dan kemakmuran rakyat.

### 1.4. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pengertian Wajib Pajak menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 ayat 1 adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Gunadi (2017:7) definisi wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang UU Perpajakan dimaksudkan untuk mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan termasuk membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan aspek yang penting untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak, hal ini juga erat hubungannya dengan kesediaan wajib pajak dalam memenuhi peraturan perpajakan (Sudrajat & Ompusunggu, 2015). Berdasarkan definisi-definisi maka kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya untuk membayar pajak dengan baik dan benar sesuai peraturan perpajakan yang berlaku.

### 1.5. Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya. Pengetahuan merupakan informasi yang telah dikombinasikan dengan pemahaman dan potensi untuk menindaki; yang melekat di benak seseorang). Pengetahuan Wajib Pajak merupakan pengetahuan dasar bagi wajib pajak mengenai undang-undang, hukum, dan tata cara perpajakan yang baik dan benar. Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman wajib pajak mengenai hukum, Undang- undang, tata cara perpajakan yang benar (Wardani dan Asis 2017).

### 1.6. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Ariesta & Latifah (2017) kesadaran adalah suatu bagian dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana manusia bertindak atau bersikap terhadap realitas. Kesadaran wajib pajak adalah keadaan seseorang mengetahui, membayar, memahami, dan melaporkan pajak juga memenuhi hak dan kewajiban perpajakan nya sebagai wajib pajak Mahaputri & Noviani (2016). Menurut Amran (2018) kesadaran wajib pajak adalah sikap wajib pajak yang rela dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu memberikan kontribusi berupa dana bagi pelaksanaan fungsi pemerintah. Apabila wajib pajak sudah melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tulus, ikhlas, dan menyadari betapa pentingnya pajak untuk pertumbuhan dan pembangunan daerahnya, maka tidak akan terjadi yang namanya kepatuhan dalam membayar pajak. Kesadaran wajib pajak meliputi kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak memenuhi kewajiban membayar pajak untuk pembiayaan negara, dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela (Susilawati dan Budiarta, 2013).



## 1.7. Kualitas Pelayanan

Pelayanan pajak adalah produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jendral Pajak (DJP) Rahayu (2017:163). Bahri et al. (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa perpajakan yang memenuhi harapan dari wajib pajak. Pelayanan menurut Kotler merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yaitu berarti setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

## 1.8. Sanksi Perpajakan

Mardiasmo berpendapat bahwa sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. dengan kata lain sanksi perpajakan yaitu merupakan alat pencegah supaya wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Menurut Mardiasmo (2018:62) di dalam perpajakan terdapat 2 macam sanksi yaitu sanksi administratif dan sanksi pidana. Sanksi administratif merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

## 1.9. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak ini sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil (Kemala, 2015). Pengetahuan pajak adalah proses perubahan sikap serta tingkah laku seorang wajib pajak dalam upaya mendewasakan manusia melalui pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan aturan-aturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak guna untuk membayar pajak. Teori atribusi dinilai berkaitan dengan pengetahuan wajib pajak yaitu untuk menentukan apakah perilaku seorang individu disebabkan dari internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan internal adalah yang dipercaya pengamat berada dalam kendali perilaku pribadi dari individu. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak karena pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak (Yulianawati dan Hardiningsih, 2011). Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat (Angkoso, 2010).

$H_1$  : Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

## 1.10. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Rahayu (2017:191) menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada meningkatnya kepatuhan wajib pajak yang lebih baik lagi. Kesadaran yang tinggi mengenai manfaat dan pentingnya pajak bagi kesejahteraan masyarakat juga memajukan pembangunan secara menyeluruh sehingga dapat mendorong seseorang melaksanakan tanggung jawabnya untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yang berakhir dengan meningkatnya tingkat kepatuhan wajib pajak (Muhamad et al., 2019). Hal ini juga sesuai dengan teori kepatuhan (*compliance theory*) dari segi komitmen normatif melalui moralitas personal yang menekankan pada keharusan untuk mematuhi hukum yang berlaku dikarenakan membayar pajak merupakan kewajiban wajib pajak yang harus dipenuhi. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan hal tersebut, maka dapat meningkatkan kepatuhan. Teori atribusi juga dinilai berkaitan dalam kesadaran wajib pajak terutama yang berhubungan dengan faktor internal seseorang, dimana seseorang memiliki kontrol atas perilakunya, dalam hal ini kesadaran wajib pajak merupakan perilaku yang dapat dikontrol oleh individu yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

$H_2$  : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak





### 1.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan yang berkualitas yang diberikan DJP kepada wajib pajak akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak. Kepuasan tersebut akan berdampak terhadap meningkatnya Kepatuhan Wajib Pajak (Rahayu, 2017:165). Widodo (2018:73) juga menambahkan, ketika pelayanan yang diberikan pemerintah sesuai dengan kebutuhan warga negara, serta pemenuhan pelayanan dilakukan secara adil dan transparan, maka tingkat kepatuhan pajak juga memiliki kecenderungan meningkat. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas fiskus atau pajak memberikan kualitas mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan diduga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan dapat dikaitkan dengan teori atribusi dari segi faktor eksternal yang membuat seseorang untuk melakukan suatu perilaku. Kualitas pelayanan (faktor eksternal yang diberikan oleh aparat pajak fiskus) yang baik dengan memberikan pelayanan yang mumpuni dan baik dinilai dapat meningkatkan wajib pajak untuk membayar pajak.

*H<sub>3</sub>: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak*

## 2. Metode Penelitian

### 2.1. Populasi dan Sample Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Kendaraan bermotor roda dua yang ada di DKI Jakarta. Ukuran sampel diambil berdasarkan metode yang di katakan oleh Roscoe dalam buku *Research Methods For Business* (dalam Sugiyono, 2017:91), yaitu bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Pada penelitian ini ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel =  $10 \times 5 = 50$ . Agar data yang didapatkan lebih akurat lagi maka penulis menambahkan sampel menjadi 100 sampel. Jadi, sampel dari penelitian ini adalah pengguna kendaraan bermotor roda dua yang ada di DKI Jakarta.

### 2.2. Variabel Penelitian

#### 2.2.1. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel utama yang menjadi faktor yang berlaku dalam investigasi dan dipengaruhi atau tergantung oleh variabel lain. Variabel dependen juga disebut variabel terikat yang berarti variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2017:39). Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di DKI Jakarta.

#### 2.2.2. Variabel Independen

Variabel independen disebut juga variabel prediktor yang biasa dilambangkan dengan (x) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen baik secara positif maupun negatif. Variabel independen dalam Bahasa Indonesia disebut variabel bebas yang merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) menurut Sugiyono (2017:39). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan.

### 2.3. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Cooper dan Schindler (2017), teknik pengumpulan data terdiri dari 2 yaitu teknik komunikasi dan observasi atau pengamatan. Pada penulisan skripsi ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data komunikasi yang bertujuan mengolah beberapa karakteristik data seperti sikap, maksud, motivasi, dan harapan. Sedangkan instrumen yang digunakan adalah kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan tertulis yang disusun secara terstruktur kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang dibagikan penulis berkaitan dengan tingkat pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan serta kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua yang berada di DKI Jakarta.



## 2.4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah dengan menggunakan *software* untuk mengolah data yaitu dengan *software* IBM *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) *Statistic Version 22*. Menurut Cooper dan Schindler (2017) Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Adapun analisis data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut

### 1. Uji Skala Likert

Menurut Sekaran dan Bougie (2017:30) skala *likert* didesain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan. Respons terkait sejumlah poin yang menekankan konsep variabel tertentu dapat dianalisis per poin namun juga memungkinkan untuk menghitung total atau penjumlahan nilai untuk setiap responden dengan menjumlahkan antar poin.

### 2. Uji Pra-Kuesioner (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas)

a. Uji Validitas, menurut Cooper dan Schindler (2017) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti.

b. Uji Reliabilitas, berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini dapat digunakan lebih dari satu kali paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi.

### 3. Analisis Deskriptif

Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan mengenai fakta-fakta yang ada secara faktual dan sistematis.

### 4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menguji kualitas data yang diregresikan. Uji asumsi klasik yang akan diujikan sebagai berikut

a. Uji Normalitas, bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen mempunyai distribusi normal atau tidak (Sekaran dan Bougie, 2017).

b. Uji heteroskedastisitas, bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain.

c. Uji Multikolonieritas, bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*).

### 5. Analisis Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan tingkat pendapatan wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua.

### 6. Uji Hipotesis

a. Uji Kelakuan Model (Uji F), untuk menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Uji t, digunakan untuk menentukan apakah setiap variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yang disusun.

c. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabilitas dilakukan terhadap 30 responden yaitu para pemilik kendaraan bermotor roda dua yang tersebar di DKI Jakarta. Setelah melakukan uji pra kuesioner, penulis menyebarkan 100 kuesioner lalu di uji lagi. Berikut tabel hasil dari 100 responden tersebut. Hasil dari uji ini sebagai berikut

a. Dilihat dari nilai CITC pengetahuan wajib pajak diatas 0,361 yang berarti variabel ini valid dan Cronbach's Alpha pada variabel pengetahuan wajib pajak menunjukkan angka 0,860 > 0,70 yang berarti variabel pengetahuan wajib pajak reliabel.

b. Dilihat dari nilai CITC kesadaran wajib pajak diatas 0,361 yang berarti variabel ini valid dan Cronbach's



Alpha pada variabel kesadaran wajib pajak menunjukkan angka  $0,771 > 0,70$  yang variabel kesadaran wajib pajak reliabel.

c. Dilihat dari nilai CITC kualitas pelayanan diatas  $0,361$  yang bearti variabel ini valid dan Cronbach's Alpha pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan angka  $0,898 > 0,70$  yang berarti variabel kualitas pelayanan reliabel.

d. Dilihat dari nilai CITC sanksi perpajakan diatas  $0,361$  yang bearti variabel ini valid dan Cronbach's Alpha pada variabel sanksi pajak menunjukkan angka  $0,760 > 0,70$  yang berarti variabel sanksi pajak reliabel.

e. Dilihat dari nilai CITC kepatuhan wajib pajak diatas  $0,361$  yang bearti variabel ini valid dan Cronbach's Alpha pada variabel kepatuhan wajib pajak menunjukkan angka  $0,821 > 0,70$  yang berarti variabel kepatuhan wajib pajak reliabel.

### 3.2 Analisis Deskriptif

Pada penelitian ini, analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai suatu data yang berdasarkan pada data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti. Dari hasil uji ini, dapat diketahui nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), serta standar deviasi dari setiap variabel yang diteliti :

a. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai minimum responden sebesar 3,83 dan nilai maksimum sebesar 5.00. Rata-rata jawaban sebesar 4,41 sehingga dapat dinyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak para pemilik kendaraan bermotor roda dua memiliki rata-rata yang tinggi dan berada pada rentang nilai yang sangat baik.

b. Dari tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa variabel Pengetahuan wajib pajak (X1) memiliki nilai minimum sebesar 3,50 dan nilai maksimum responden sebesar 5.00 dengan rata-rata total jawaban sebesar 4.34, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak para pemilik kendaraan bermotor roda dua memiliki rata-rata yang tinggi dan berada pada rentang nilai yang sangat baik.

c. Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2) mem iliki nilai minimum responden sebesar 3,40 dan nilai maksimum sebesar 5.00. Rata-rata total jawaban variabel kesadaran wajjin pajak sebesar 4.34 sehingga dapat dinyatakan bahwa kesadaran wajib pajak para pemilik kendaraan bermotor roda dua memiliki rata-rata yang tinggi dan berada pada rentang nilai yang sangat baik.

d. Variabel kualitas pelayanan (X3) memiliki nilai minimum responden sebesar 3,38 dan nilai maksimum sebesar 5.00. Rata-rata jawaban sebesar 4.25 sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima para pemilik kendaraan bermotor roda dua memiliki rata-rata yang tinggi dan berada pada rentang nilai yang sangat baik.

e. Variabel Sanksi Perpajakan (X4) memiliki nilai minimum responden sebesar 3,60 dan nilai maksimum sebesar 5.00. Rata-rata jawaban sebesar 4,38 sehingga dapat dinyatakan bahwa sanksi perpajakan para pemilik kendaraan bermotor roda dua memiliki rata-rata yang tinggi dan berada pada rentang nilai yang sangat baik.

### 3.3. Uji Asumsi Klasik

#### 3.3.1. Uji Normalitas

Dari hasil uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov menunjukan bahwa nilai signifikansi tersebut sebesar  $0,200$  yang berarti lebih besar dari  $0,05$  sehingga menunjukan bahwa data pada model tersebut berdistribusi normal.



### 3.3.2. Uji Multikolinieritas

Dari hasil tabel 1, diperoleh bahwa VIF Pengetahuan Wajib Pajak sebesar  $1.932 < 10$  dan *tolerance*  $0.518 > 0.1$ , VIF Kesadaran Wajib Pajak sebesar  $2.041 < 10$  dan *tolerance*  $0.490 > 0.1$ , VIF Kualitas Pelayanan sebesar  $1.875 < 10$  dan *tolerance*  $0.533 > 0.1$ , dan VIF Sanksi Perpajakan sebesar  $1.888 < 10$  dan *tolerance*  $0.530 > 0.1$ . Atas hasil uji tersebut dapat dinyatakan semua variabel independen tidak terjadi multikolinieritas.

### 3.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel 4.3 diperoleh nilai Sig. dari variabel Pengetahuan Wajib Pajak  $0,066 > 0,05$ , Kesadaran Wajib Pajak  $0,742 > 0,05$ , Kualitas Pelayanan  $0,497 > 0,05$  dan Sanksi pajak  $0,065 > 0,05$  dapat dilihat bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai signifikan diatas  $0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Asumsi Klasik**

Nama Pengujian	Kriteria	Variabel				Hasil
		PWP (X1)	KWP (X2)	KP (X3)	SK (X4)	
Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov)	Asymp Sig. (2-tailed) > 0,05)	0,200				Data berdistribusi normal
Uji Multikolinieritas (Tolerance dan Variance Inflation Factor)	Tolerance > 0,1	0,518	0,490	0,533	0,530	Tidak terjadi multikolonieritas
	VIF < 10	1,932	2,041	1,875	1,888	
Uji heteroskedastisitas (Glejser)	> 0,05	0,066	0,742	0,497	0,065	Tidak terjadi heteroskedastisitas

### 3.4. Uji Regresi Linier Berganda

Berdasarkan tabel 4.4 tersebut, nilai koefisien regresi (B) dari masing- masing variabel independen membentuk persamaan regresi sebagai berikut

$$Y = 1.429 + 0,307 X_1 + 0,193 X_2 - 0,184 X_3 + 0,365 X_4$$

#### 3.4.1. Uji F

Berdasarkan tabel 2 yang merupakan hasil Uji F dengan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  maka model persamaan regresi dapat digunakan karena terdapat hubungan variabel dependen kepatuhan wajib pajak dengan variabel independen pengetahuan, kesadaran, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak. Hal ini berarti tolak  $H_0$  dan menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.





### 3.4.2. Uji t

Dari hasil pengujian diperoleh bahwa koefisien variabel pengetahuan wajib pajak sebesar 0.307, menunjukkan arah positif dan memiliki nilai signifikan sebesar  $0.001 < 0,05$ , maka dapat dinyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diterima.

Dari hasil pengujian diperoleh bahwa koefisien variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0.193, menunjukkan arah positif dan memiliki nilai signifikan sebesar  $0.016 < 0.05$ , maka dapat dinyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diterima.

Dari hasil pengujian diperoleh bahwa koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar -0.183, menunjukkan arah negatif dan memiliki nilai signifikan sebesar  $0.026 < 0.05$ , maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif ditolak.

Dari hasil pengujian diperoleh bahwa koefisien variabel sanksi perpajakan sebesar 0.365, menunjukkan arah positif dan memiliki nilai signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$ , maka dapat dinyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis keempat dalam penelitian ini sanksi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diterima.

### 3.4.3. Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil tabel 4.4, diketahui bahwa variasi variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan) menunjukkan bahwa R Square sebesar 56,4% sedangkan untuk sisanya ( $100\% - 56,4\% = 43,6\%$ ) dijelaskan oleh variabel – variabel lainnya yang tidak termasuk dalam model regresi.

**Tabel 2**  
**Uji Regresi Linier Berganda**

Variabel	Uji F	Uji t		Regresi linier berganda	Koefisien Determinasi
	Sig	Sig (2-tailed)	Sig (1-tailed)	Unstandardized Coefficients (B)	R Square
Constant		0,000	0,000	1.429	0,564
Pengetahuan (X1)		0,001	0,0005	0,307	
Kesadaran ( X2)	0,000	0,016	0,008	0,193	
Kualitas Pelayanan (X3)		0,026	0,013	-0.184	
Sanksi (X4)		0,000	0,000	0.365	

### 3.5. Pembahasan

#### 3.5.1 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, maka dapat dikatakan bahwa Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengetahuan itu sendiri merupakan pengetahuan terhadap hukum dan peraturan undang-undang. Maka semakin tinggi tingkat pengetahuan terhadap hukum dan aturan tersebut maka semakin tinggi tingkat kepatuhan terhadap hukum dan peraturan undang-undang tersebut. Pengetahuan pajak adalah proses perubahan sikap sertatingkah laku seorang wajib pajak dalam upaya mendewasakan manusia melalui pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan aturan-aturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak guna untuk membayar pajak.



Teori atribusi dinilai berkaitan dengan pengetahuan wajib pajak yaitu untuk menentukan apakah perilaku seorang individu disebabkan dari internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan internal adalah yang dipercaya pengamat berada dalam kendali perilaku pribadi dari individu. Hal ini dapat dikaitkan langsung dengan pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh seseorang. Saat semakin banyak pengetahuan seseorang mengenai perpajakan, maka semakin banyak potensi ketaatan dalam melaksanakan perpajakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susilawati dan Budhiarta (2013) disebutkan bahwa pengetahuan pajak wajib pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti jika pengetahuan wajib pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

### 3.5.2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, maka dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang penting dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak berarti sadar terhadap fungsi dari pajak itu sendiri. Semakin tinggi kesadaran seseorang akan pentingnya fungsi pajak maka semakin tinggi juga kepatuhan akan fungsi dan aturan wajib pajak. Dorongan dalam diri sendiri sangat dibutuhkan untuk memenuhi kewajiban perpajakan, hasil nyata yang diberikan pemerintah dari segi pembangunan merupakan suatu stimulus yang bertujuan untuk mendorong wajib pajak untuk membayar pajak dengan merasakan manfaatnya secara langsung.

Hal ini sesuai dengan teori kepatuhan (*compliance theory*) dari segi komitmen normatif melalui moralitas personal yang menekankan pada keharusan untuk mematuhi hukum yang berlaku dikarenakan membayar pajak merupakan kewajiban wajib pajak yang harus dipenuhi. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan hal tersebut, maka dapat meningkatkan kepatuhan. Teori atribusi juga dinilai berkaitan dalam kesadaran wajib pajak terutama yang berhubungan dengan faktor internal seseorang, dimana seseorang memiliki kontrol atas perilakunya, dalam hal ini kesadaran wajib pajak merupakan perilaku yang dapat dikontrol oleh individu yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Adiputra & Wirama (2017) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti jika kesadaran wajib Pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

### 3.5.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ditolak. Kualitas pelayanan dalam hal ini bukanlah menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, hal ini dapat terjadi karena semakin berkembangnya teknologi membuat metode pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) juga mengalami perkembangan yaitu pembayaran secara *online* tanpa menggunakan pelayanan fisik atau tradisional yang masih menggunakan jasa pegawai perpajakan.

Kualitas pelayanan dapat dikaitkan dengan teori atribusi dari segi faktor eksternal yang membuat seseorang untuk melakukan suatu perilaku. Kualitas pelayanan (faktor eksternal yang diberikan oleh aparat pajak/fiskus) yang baik dengan memberikan pelayanan yang mumpuni dan baik dinilai dapat meningkatkan wajib pajak untuk membayar pajak.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Susmita & Supadmi (2016), Jotopurnomo & Mangoting (2013), dan Murti, Sondakh, & Sabijono (2014) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti apabila kualitas layanan semakin baik maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

### 3.5.4. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, maka dapat dikatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tegas sanksi pajak yang diterapkan oleh pemerintah maka wajib pajak semakin patuh. Hal ini akan meningkatkan penerimaan pajak yang dapat digunakan untuk pembangunan daerah ataupun negara. Dengan adanya sanksi pajak, wajib pajak merasa takut apabila tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dikarenakan sanksi yang diberikan dapat memberatkan wajib pajak dari segi finansial.



Teori kepatuhan (*compliance theory*) dinilai cocok dengan sanksi pajak terutama dari segi komitmen normatif melalui legitimasi yang menekankan seseorang akan mematuhi hukum karena pihak penyusun hukum memiliki kekuatan dan hak untuk mendikte perilaku seseorang. Sanksi pajak juga dinilai cocok dengan teori atribusi dari segi faktor eksternal yang berhubungan dengan situasi yang membuat individu melakukan suatu perilaku. Sanksi pajak (faktor eksternal yang diterapkan pemerintah) yang diberikan dengan tujuan untuk membuat wajib pajak jera dan patuh kedepannya dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian As'ari & Erawati (2018) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti jika Sanksi Pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

#### 4. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah terdapat cukup bukti bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, terdapat cukup bukti bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, tidak terdapat cukup bukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan terdapat cukup bukti bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran, yaitu, kepada pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan sosialisasi kepada pemilik kendaraan bermotor roda dua terhadap penekanan tentang informasi mengenai pajak segi manfaatnya bagi negara ataupun bagi masyarakat itu sendiri. Tujuannya adalah agar masyarakat menjadi sadar dan patuh akan pentingnya pajak. Sosialisasi tersebut dapat dilaksanakan dengan memanfaatkan teknologi seperti melakukan sosialisasi di sosial media untuk menjangkau lebih banyak masyarakat, Serta memberikan sanksi yang tegas kepada pihak yang melanggar tanpa terkecuali. Kepada peneliti lain diharapkan dapat menambah atau menggunakan variabel lain seperti program SMSAT CORNER, manajemen sumber daya manusia, pemahaman peraturan pajak, dan tarif pajak. Lalu pada bagian kualitas pelayanan dapat menambahkan pertanyaan mengenai jalur pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) yang digunakan responden.



**Daftar Pustaka**

- Andreas dan Savitri. 2015. "The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance With Taxpayers Awareness as Mediating Variables". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 211 (2015) 163 – 169.
- Anggarini, L. P. I., Yuesti, A., & Sudiartana, M. I. (2019). Pengaruh Penerapan Kebijakan Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Riset Akuntansi, Vol.9 No.1*.
- Amran, A. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *ATESTASI: Jurnal Ilmiah Akuntansi, Vol.1 No.1*, 1–15.
- Ariesta, R. P. & Latifah, L. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern , Pengetahuan Korupsi , Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara, Vol.1 No.2*, 173–187.
- Cooper, Donald R., Pamela S. Schindler. (2017), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 11, Buku 1, Jakarta : Salemba Empat.
- Devos, K. (2014). *Factors Influencing Individual Taxpayer Compliance Behaviour*. Springer Dordrecht Heidelberg London New York.
- Gunadi. (2017). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- Kemala, W. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak dan Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau, Vol.2 No.2*, 34067.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*. (edisi 19.). Yogyakarta: Andi.
- Muhammad, M. S., Asnawi, M., & Pangayow, B. J. C. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelapor SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Jayapura). *Akuntansi & Keuangan Daerah, 14(1)*, 69\_86. [ejournal.akuntansiuncen.ac.id/index.php/JurnalAkuntansiUncen/article/download/92/71](http://ejournal.akuntansiuncen.ac.id/index.php/JurnalAkuntansiUncen/article/download/92/71).
- Murri, H. W., Sondakh, J. J., & Sabijono, H. (2014). Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado. *Jurnal EMBA Vol. 2 No. 3 September 2014*, Hal. 389-398. ISSN 2303-1174.
- Mulhan, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
- Mutia, Sri Purni Tita. 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Indonesia*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber, mengutipnya hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan karya lain, dan penulisan kritik dan tinjauan.  
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber, mengutipnya hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan karya lain, dan penulisan kritik dan tinjauan.  
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie





Perpajakan.

Republik Indonesia. 2009, *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.

Robbins, S. P., & Judge, T. A., (2013). *Organizational Behavior*. Person: USA.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Waluyo. (2017). *Perpajakan Indonesia* (12th ed.). Jakarta: Salemba Empat.

Wardani, D. K., & Asis, moh. R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program Samsat Corner terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Dewantara, Vol. 1*(No. 2), Hal. 1-11.

Widodo, Widi, dkk. (2018). *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfabeta.

Wijayanti, Rahayu. (2015). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan pada Pemerintahan dan Hukum terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Wajib Pajak Peran Profesi Akuntansi. Vol (16). 306-327

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

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,

penyediaan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



LAMPIRAN 1 HASIL PENGUMPULAN SATU KUESUONER

Responden	Kepatuhan Wajib Pajak						Pengetahuan Wajib pajak						Kesadaran Wajib pajak					Kualitas Pelayanan								Sanksi Pajak					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P1	P2	P3	P4	P5	
1	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	5	4	5	3	5	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	
6	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	3	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	
11	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	
12	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
13	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	
14	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	3	5	5	4	5	5	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	5	4	4	3	
16	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
18	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5	5	5	4	3	
21	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	
22	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
23	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	
24	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
25	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
27	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
28	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	
31	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
32	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
33	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	2	4	4	5	5	5	5	5	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
37	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	
38	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	
40	4	4	5	4	4	5	3	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	
42	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
44	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
45	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
46	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
47	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	
48	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
49	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
50	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	

Kwik Kia Gie School of Business

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





LAMPIRAN II HASIL UJI

1. Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEPATUHAN1	21.8500	5.725	.705	.503	.769
KEPATUHAN2	21.6800	5.674	.636	.416	.782
KEPATUHAN3	21.7200	5.800	.561	.342	.799
KEPATUHAN4	21.7500	6.311	.501	.259	.810
KEPATUHAN5	21.7800	5.608	.542	.322	.806
KEPATUHAN6	21.7200	6.062	.610	.402	.789

Sumber: Output SPSS 22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PENGETAHUAN1	21.3800	7.349	.679	.501	.831
PENGETAHUAN2	21.4000	8.081	.581	.358	.848
PENGETAHUAN3	21.3100	7.368	.692	.496	.829
PENGETAHUAN4	21.3500	7.523	.722	.546	.824
PENGETAHUAN5	21.1300	8.033	.556	.327	.853
PENGETAHUAN6	21.2800	7.618	.678	.490	.831

Sumber: Output SPSS 22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KESADARAN1	17.0400	3.776	.551	.348	.726
KESADARAN2	17.2600	3.568	.597	.404	.709
KESADARAN3	17.1500	3.947	.561	.340	.724
KESADARAN4	17.1100	3.796	.528	.387	.734
KESADARAN5	17.0400	4.120	.476	.307	.750

Sumber: Output SPSS 22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.





**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KUALITAS1	29.0300	15.848	.655	.461	.888
KUALITAS2	29.1400	15.657	.712	.531	.883
KUALITAS3	29.0700	15.743	.681	.487	.885
KUALITAS4	29.0900	15.194	.720	.560	.882
KUALITAS5	28.9200	16.034	.681	.506	.886
KUALITAS6	29.0700	15.722	.685	.533	.885
KUALITAS7	29.0000	16.202	.650	.494	.888
KUALITAS8	29.0100	16.353	.680	.525	.886

Sumber: *Output SPSS 22*

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SANKSI1	17.4200	3.034	.564	.427	.708
SANKSI2	17.4600	2.998	.478	.245	.734
SANKSI3	17.4900	2.778	.518	.295	.722
SANKSI4	17.4900	2.778	.594	.461	.693
SANKSI5	17.5800	2.872	.501	.254	.727

Sumber: *Output SPSS 22*

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 2. Uji Reliabilitas

### a. Kepatuhan Wajib Pajak

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.821	.825	6

Sumber: *Output SPSS 22*

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.



**b. Pengetahuan Wajib Pajak**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.860	.860	6

Sumber: *Output SPSS 22*

**c. Kesadaran Wajib Pajak**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.771	.771	5

Sumber: *Output SPSS 22*

**d. Kualitas Pelayanan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.898	.899	8

Sumber: *Output SPSS 22*

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**e. Sanksi Pajak**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.760	.763	5

Sumber: *Output SPSS 22*

**3. Analisis Deskriptif**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEPATUHAN1	100	3.83	5.00	4.4150	.31649
PENGETAHUAN	100	3.50	5.00	4.3433	.34801
KESADARAN	100	3.40	5.00	4.3420	.38695
KUALITAS	100	3.38	5.00	4.2575	.35967
SANKSI	100	3.60	5.00	4.3840	.38105
Valid N (listwise)	100				

Sumber: *Output SPSS 22*

**4. Hasil Uji Asumsi Klasik**

**a. Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.20892538
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.060
	Negative	-.072
Test Statistic		.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Sumber: *Output SPSS 22*

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

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## b. Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.429	.307		4.652	.000		
	X1	.307	.086	.337	3.582	.001	.518	1.932
	X2	.193	.079	.236	2.443	.016	.490	2.041
	X3	-.184	.082	-.209	-2.257	.026	.533	1.875
	X4	.365	.077	.439	4.716	.000	.530	1.888

a. Dependent Variable: Y1

Sumber: *Output SPSS 22*

## c. Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.397	.171		2.328	.022
	PENGETAHUAN	-.088	.048	-.256	-1.858	.066
	KESADARAN	-.015	.044	-.047	-.331	.742
	KUALITAS	-.031	.045	-.093	-.682	.497
	SANKSI	.080	.043	.254	1.866	.065

a. Dependent Variable: abs\_res

Sumber: *Output SPSS 22*

## 5. Hasil Uji Hipotesis

### a. Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.595	4	1.399	30.750	.000 <sup>b</sup>
	Residual	4.321	95	.045		
	Total	9.916	99			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

Sumber: *Output SPSS 22*

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.





**b. Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.429	.307		4.652	.000
	X1	.307	.086	.337	3.582	.001
	X2	.193	.079	.236	2.443	.016
	X3	-.184	.082	-.209	-2.257	.026
	X4	.365	.077	.439	4.716	.000

a. Dependent Variable: Y1

Sumber: *Output SPSS 22*

**c. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751 <sup>a</sup>	.564	.546	.21328

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y1

Sumber: *Output SPSS 22*

**d. Uji Regresi Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.429	.307		4.652	.000
	X1	.307	.086	.337	3.582	.001
	X2	.193	.079	.236	2.443	.016
	X3	-.184	.082	-.209	-2.257	.026
	X4	.365	.077	.439	4.716	.000

a. Dependent Variable: Y1

Sumber: *Output SPSS 22*

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**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.