

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah pungutan wajib yang dibayar masyarakat untuk Negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Masyarakat yang membayar pajak tidak akan merasakan manfaat dari pajak secara langsung, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan kepentingan pribadi. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang.

Ada beberapa fungsi pajak di antaranya, pajak sebagai fungsi anggaran atau penerimaan (*budgetair*) dimana dalam hal ini pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana yang digunakan pemerintah dan bermanfaat untuk membiayai pengeluaran anggaran pemerintah pusat maupun daerah. Pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Fungsi pajak berikutnya adalah sebagai fungsi stabilitas dimana pajak sebagai penerimaan Negara dapat digunakan untuk menjalankan kebijakan-kebijakan pemerintah. Pajak juga berfungsi sebagai redistribusi pendapatan, dimana penerimaan Negara dari pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan pembangunan nasional sehingga dapat membuka kesempatan kerja dengan tujuan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat.

Pajak diharapkan dapat menjadi sumber dana yang dapat menangani permasalahan ekonomi mengingat bahwa pajak merupakan sumber pendapatan terbesar di Indonesia saat ini. Target pendapatan Negara dalam APBN periode Januari-Juli 2018 sebesar Rp 1.618,1 triliun. Dan realisasi penerimaan pajak hanya 780,05 triliun atau, 48,2 persen dari target Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dari informasi tersebut bisa disimpulkan bahwa penerimaan pajak masih rendah dan jauh dari target, direktorat jendral Pajak harus terus berusaha untuk meningkatkan pendapatan pajak dengan menggali potensi yang ada demi mencapai target yang telah ditetapkan.

Faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak suatu Negara diantaranya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor dan dapat dilihat dari banyak perspektif antara lain yaitu kecenderungan terhadap instansi publik (dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak), keadilan yang dirasakan oleh wajib pajak dari sistem yang berlaku, persepsi keadilan, dan ketegasan dari undang-undang dan sanksi.

Di Indonesia sendiri terdapat dua jenis pajak berdasarkan lembaga pemungutannya yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak - pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat sebagian besar melalui direktorat jendral pajak (DJP) dan unit vertikal dibawahnya. Sedangkan pajak daerah adalah pajak-pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah baik ditingkat provinsi maupun

kabupaten/kota. Salah satu jenis pajak pendapatan daerah diantaranya diperoleh dari pajak kendaraan bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor.

Untuk meningkatkan pendapatan asli Daerah pemerintah dapat melakukan dengan cara pemungutan pajak dan distribusi daerah. Pajak daerah yang selanjutnya disebut dengan pajak menurut UU No 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Untuk mengamati dan mengukur pertumbuhan pajak daerah terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu melalui Badan Pendapatan Daerah terus berupaya membuat terobosan dalam meningkatkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor pajak dan retribusi.

Pembiayaan yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan senantiasa memerlukan penerimaan yang dapat diandalkan. Peningkatan pendapatan suatu daerah dipengaruhi oleh berbagai sumber pendapatan. Kebutuhan ini semakin dirasakan oleh daerah terutama sejak diberlakukannya Otonomi Daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagai penyempurna dari UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara pemerintah Pusat dan Daerah. Dengan adanya

otonomi daerah diharapkan dapat memacu untuk berkreasi dalam mencari sumber penerimaan daerah yang dapat mendukung pembiayaan pengeluaran daerah. Sumber pendapatan daerah dari sektor pajak merupakan faktor penting untuk mendukung dan menjamin pelaksanaan lokal pemerintah. Undang-Undang tentang pemerintah Daerah menetapkan pajak dan retribusi daerah menjadi salah satu sumber penerimaan yang berasal dari dalam daerah dan dapat dikembangkan sesuai dengan kondisi masing-masing daerah. Pelaksanaan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah diatur dalam UU No. 34 Tahun 2000 tentang pajak Daerah Retribusi Daerah yang pelaksanaannya berdasarkan pada peraturan pemerintah No.65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah dan peraturan pemerintah No 20 tahun 1997 tentang retribusi daerah yang kemudian disempurnakan kembali menjadi UU No 28 tahun 2009.

Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahun dan terus bertumbuhnya tingkat produksi kendaraan bermotor dapat mempengaruhi tingkat pendapatan pajak kendaraan bermotor, hal ini bisa dikatakan karena hampir setiap kepala keluarga di Kabupaten Rokan Hulu memiliki lebih dari satu kendaraan bermotor, dengan demikian seharusnya pendapatan daerah harus terus meningkat seiring dengan terus meningkatnya jumlah pemilik kendaraan bermotor yang ada di Kabupaten Rokan Hulu.

Pengetahuan yang rendah tentang pajak dapat mengakibatkan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Dan semakin tingginya kualitas pengetahuan wajib pajak maka semakin tinggi pula kesadaran mereka untuk memenuhi kewajiban pajak. Menurut Feld dan Frey dalam Ilhamsyah (2016)

masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan publik sebanding dengan pembayaran pajaknya, adanya perlakuan yang adil dari pemerintah serta proses perpajakan yang jelas dari pemerintah.

Namun selain adanya pelayanan yang dilakukan dengan baik diperlukan juga adanya sanksi yang dapat menjadi kontrol bagi wajib pajak, Karena sanksi yang diterima wajib pajak dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah judul penelitian **“Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kabupaten Rokan Hulu)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat ditarik rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimanakah pengaruh pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Rokan Hulu?
2. Bagaimanakah pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Rokan Hulu?

3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Rokan Hulu?
4. Bagaimanakah pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Rokan Hulu?
5. Bagaimakah pengaruh pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara bersamaan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Rokan Hulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari peneliti melakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Rokan Hulu.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Rokan Hulu.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Rokan Hulu .
4. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Rokan Hulu.
5. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan

secara bersamaan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Rokan Hulu.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam hal perpajakan serta sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori-teori perpajakan yang telah diperoleh selama perkuliahan sehingga dapat diterapkan dalam kehidupan masyarakat.

2. Bagi Instansi Pajak

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Samsat kabupaten Rokan Hulu.

3. Bagi wajib pajak dan masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi sehingga dapat memberikan wawasan kepada wajib pajak dan masyarakat bahwa sangat penting untuk meningkatkan kepatuhandalam hal perpajakan agar dapat meningkatkan pendapatan dari sektor pajak sehingga pembangunan dapat berjalan dengan lancar.

1.5 Batasan Masalah dan Originalitas

1.5.1 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dan mengingat bahwa luasnya masalah yang akan diteliti maka peneliti membatasi pada pengaruh pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kabupaten Rokan Hulu yang berlokasi dikota Pasir Pengaraian.

1.5.2 Originalitas

Penelitian ini merupakan replika dari penelitian yang dilakukan Oleh Randi Ilhamsyah, dkk, Universitas Brawijaya Tahun 2016 yang berjudul “Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor Bersama Samsat Kota Malang.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada objek penelitian dan tahun amatan. Objek penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Samsat Kabupaten Rokan Hulu, tahun amatan 2019 sedangkan

penelitian replika objeknya wajib pajak yang terdaftar di Samsat Malang tahun 2016.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian skripsi ini, penulis membaginya dalam lima bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan originalitas serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang teori yang digunakan sebagai dasar penelitian yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dan penelitian yang relevan, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang objek penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional, variabel penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian yang diperoleh beserta pembahasannya sesuai dengan rumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pajak

Pengertian atau definisi pajak dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat,. Berikut ini beberapa definisi pajak yang dikemukakan oleh para ahli:

1. Dikemukakan oleh Mardiasmo (2011:1) yang dimaksud pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksa) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.
2. Menurut Djajadiningrat dalam Resmi (2009) Pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.
3. Dikemukakan oleh Andriani dalam (Waluyo, 2013). Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk

membayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

Berdasarkan definisi pajak dari beberapa ahli, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapat jasa timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

Menurut Waluyo (2013:6) ada dua fungsi pajak yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Mengatur (*Regular*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

2.1.1 Jenis Pajak

Menurut Waluyo (2013:12) pajak dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok, adalah sebagai berikut:

1. Menurut Golongan atau pembebanan, dibagi menjadi berikut ini:

- a. Pajak langsung, adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung wajib pajak yang bersangkutan. Contoh: Pajak Penghasilan.
- b. Pajak tidak langsung, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

2. Menurut Sifatnya

Pembagian pajak menurut sifat dimaksudkan pembedaan dan pembagiannya berdasarkan ciri-ciri prinsip adalah sebagai berikut:

- a. Pajak subjektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya, yang selanjutnya di cari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari wajib pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.
- b. Pajak objektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3. Menurut Pemungut dan pengelolanya, adalah sebagai berikut

- a. Pajak pusat, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara.

Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai.

- b. Pajak daerah, adalah pajak yang dipungut oleh Pemerintahn Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh: Pajak reklame,

pajak hiburan, bea perolehan atas tanah dan bangunan (PBHTB), pajak bumi dan bangunan sektor perkotaan dan perdesaan.

2.1.2. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Ilhamsyah (2016) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak meliputi yaitu memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, membayar pajaknya tepat pada waktunya, wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajaknya, dan wajib pajak mengetahui jatuh tempo pembayaran.

Adapun jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak adalah :

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang perpajakan.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila Wajib Pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka Wajib Pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantive

memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

2.1.3. Kriteria Wajib Pajak yang Patuh

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK. 03/2007 wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
4. Dalam dua tahun pajak pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam UU No. 28 tahun 2007 KUP pasal 28, dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat

dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan laba ruginya harus komersial dan fiskal. Dalam hal wajib pajak yang laporan keuangannya tidak diaudit oleh akuntan publik dipersyaratkan untuk memenuhi ketentuan pada huruf a,b,c,d di atas.

2.2. Pajak Daerah

Menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2009 pajak Daerah yang selanjutnya disebut pajak adalah kontribusi wajib pajak 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.

Suandy (2011) pajak daerah yang selanjutnya disebut pajak adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.

2.2.1 Prinsip Pajak Daerah

Prinsip pajak daerah menurut (Devas, 1989) dalam buku Mahmudi (2010).

1. Prinsip Elastisitas

Pajak daerah harus memberikan pendapat yang cukup elastis, artinya mudah naik turun mengikuti naik/turunnya tingkat pendapatan masyarakat.

2. Prinsip Keadilan

Pajak daerah harus memberikan keadilan, baik adil secara vertikal dalam arti sesuai dengan tingkatan sosial kelompok masyarakat maupun adil secara horizontal dalam arti berlaku sama bagi setiap anggota masyarakat.

3. Prinsip Kemudahan Administrasi

Administrasi pajak daerah harus fleksibel, sederhana, mudah dihitung, dan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi wajib pajak.

4. Prinsip Keberterimaan Politis

Pajak daerah harus dapat diterima secara politis oleh masyarakat, sehingga masyarakat sadar untuk membayar pajak.

5. Prinsip Nondistorsi Terhadap Perekonomian

Pajak daerah tidak boleh menimbulkan dampak negative terhadap perekonomian.

2.2.2 Sistem Pemungutan Pajak Daerah

Menurut Suandy (2011) sistem pemungutan pajak daerah terbagi tiga yaitu:

1. Sistem official assessment

Pemungutan pajak daerah berdasarkan penetapan kepala daerah dengan menggunakan surat ketetapan pajak daerah (SKPD) atau dokumen lain yang dipersamakan.

2. Sistem Self assessment

Wajib pajak menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak daerah yang terutang. Dokumen yang digunakan adalah surat pemberitahuan pajak daerah (SPTPD).

3. *With Holding System*

Adalah suatu system pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya: Wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

2.3 Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2009 Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Menurut Zuraida dalam Chusaeri (2016) Objek dari pajak kendaraan bermotor adalah penguasaan kendaraan dan atau kepemilikan kendaraan bermotor. Pengertian kendaraan bermotor adalah:

1. Kendaraan bermotor adalah semua jenis kendaraan beroda dan gandengannya atau tidak yang digunakan disemua jenis jalan darat maupun yang dioperasikan di air yang digerakkan dengan menggunakan peralatan-peralatan teknik (motor ataupun peralatan lain sejenisnya yang berfungsi sebagai pengubah suatu sumber daya energi tertentu sehingga menjadi tenaga yang menghasilkan gerak pada kendaraan bermotor tersebut, termasuk juga alat-alat berat dan alat-alat besar sejenisnya yang untuk mengoperasikannya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat permanen
2. Kendaraan bermotor yang dioperasikan disemua jenis jalan di darat beroda beserta gandengannya dan di air dengan ukuran isi kotor *limagross tonnage* (GT 5) sampai dengan tujuh *gross tonnage*(GT 7).

2.3.1 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam masa transisi pemberlakuan Undang-Undang No 28 Tahun 2009 dewasa ini, pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) di Indonesia saat ini didasarkan pada dasar hukum yang jelas dan kuat, sehingga harus dipatuhi oleh masyarakat dan pihak yang terkait. Dasar hukum pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor pada suatu propinsi adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang No 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah.
2. Undang-Undang No 34 Tahun 2002 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang No 18 Tahun 1997 tentang pajak daerah dan retribusi daerah.
3. Peraturan Pemerintah No 65 Tahun 2001 tentang pajak daerah.
4. Keputusan gubernur yang mengatur pajak kendaraan bermotor sebagai aturan pelaksanaan peraturan daerah tentang pajak kendaraan bermotor pada masing-masing propinsi.

2.3.2 Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang No 28 Tahun 2009, subjek PKB adalah orang pribadi, badan, pemerintah, pemerintah daerah, TNI, dan Polri yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor. Kepemilikan adalah hubungan hukum antara orang pribadi atau badan dengan kendaraan bermotor yang namanya tercantum di dalam bukti kepemilikan atau dokumen sah termasuk buku kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB). Sedangkan penguasaan adalah penggunaan dan atau penguasaan fisik kendaraan bermotor oleh pribadi atau badan dengan bukti

penguasaan yang sah menurut ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Yang bertanggung jawab terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah:

1. Orang yang bersangkutan, yaitu sebagai pemilik sesuai dengan hak kepemilikannya.
2. Orang atau badan yang memperoleh kuasa dari pemilik kendaraan bermotor.
3. Ahli waris yaitu orang atau badan yang ditunjuk dengan surat wasiat dan yang ditetapkan sebagai ahli waris berdasarkan kesepakatan dan atas keputusan pengadilan.

2.3.3 Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang No 28 Tahun 2009, Objek PKB adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor tidak termasuk kepentingan dan atau penguasaan kendaraan alat-alat berat dan alat-alat besar seperti bulldozer, excavator, loader, dan lain-lain, yang tidak digunakan sebagai alat angkut orang dan atau barang di jalan umum.

2.4. Pengetahuan Wajib Pajak

Dalam Pasal 1 UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) disebutkan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak serta kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa wajib pajak merupakan pihak yang melaksanakan kewajiban, wajib pajak terdiri dari 3

jenis yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi, Wajib Pajak Badan, dan Bendahara sebagai pemotong pajak/pemungut pajak. Wajib pajak orang pribadi adalah semua orang yang telah memiliki penghasilan, yaitu penghasilan yang merupakan objek pajak dan dikenakan tarif umum yang jumlahnya diatas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).

Veronica Carolina (2009) Pengetahuan pajak adalah informasi yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan.

Ihsan (2013) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan. Pengetahuan wajib pajak memenuhi pengetahuan tentang fungsi pajak, pengetahuan prosedur pembayaran, pengetahuan sanksi pajak, dan lokasi pembayaran pajak.

Didalam faktor-faktor pengetahuan wajib pajak menurut Taslim (2007) tinggi rendahnya pengetahuan wajib pajak dapat diukur dengan:

- a. Pemahaman prosedur dan tata cara pengisian SPT
- b. Pemahaman batas waktu pelaporan SPT
- c. Pemahaman Sanksi perpajakan dan administrasi

2.5. Kesadaran Wajib Pajak

Susilawai dan Budiarta (2013) menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikat baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas. Apabila wajib pajak sudah

melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tulus, ikhlas dan menyadari betapa penting nya pajak untuk pertumbuhan dan pembangunan daerahnya, maka tidak akan terjadi yang namanya ketidak patuhan dalam membayar pajak. Kesadaran wajib pajak meliputi kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak memenuhi kewajiban membayar pajak, kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan Negara, dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela.

Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila sesuai dengan hal-hal berikut:

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

Faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak adalah sebagai berikut:

1. Persepsi wajib pajak
2. Pengetahuan perpajakan
3. Karakteristik wajib pajak
4. Penyuluhan perpajakan

2.6. Kualitas Pelayanan

Menurut Ratmino (2013), menyebutkan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Tjiptono (2010) Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus.

2.6.1 Jenis-Jenis Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2010) mengemukakan enam jenis kualitas pelayanan yang dipersiapkan baik, yakni sebagai berikut:

1. Professionalism and Skills

Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcome-related criteria*).

2. *Attitudes and Behavior*

Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.

3. *Accessibility and Flexibility*

Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.

4. *Reliability and Trustworthiness*

Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.

5. *Recovery*

Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.

6. *Reputation and Credibility*

Pelanggan menyakini bahwa operasi dan penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

2.6.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Lumpiyadi (2011) terdapat lima determinan dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu:

1. *Reability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Dimensi ini menunjukkan kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan secara akurat, handal, dan bertanggungjawab sesuai yang dijanjikan dan terpercaya. Kualitas pelayanan ini umumnya terlihat dalam kerja sehari-hari, misalnya jika pada kurun waktu tertentu frekuensi kesalahan semakin tinggi, hal ini akan memberikan indikasi kualitas pelayanan yang semakin menurun, contohnya ketepatan waktu, kecepatan dalam melayani nasabah.
2. *Responsiveness* (ketanggapan). Dimensi ini mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat. Tingkat kepekaan yang tinggi terhadap nasabah perlu diikuti dengan tindakan yang tepat sesuai dengan kebutuhan tersebut.
3. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan. Untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, atau jaminan ini dapat ditunjukkan melalui pengetahuan, kesopan santunan, rasa aman, rasa percaya, bebas dari bahaya dan resiko yang dapat diberikan karyawan kepada pelanggannya. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*). Bentuk layanan langsung layanan ini dapat *proactive marketing* biasanya disebut dengan kontak tatap muka atau

melalui telepon hal ini menuntut petugas untuk melaksanakan tugasnya secara terampil sehingga dapat menumbuhkan kesan yang meyakinkan. Membekali diri dengan pengetahuan tentang produk dan melatih diri untuk melayani sebaik-baiknya merupakan tuntunan yang harus dipenuhi sebelum nasabah melakukan kontak. Contohnya kepastian dalam pelayanan.

4. *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Dimana suatu lembaga memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian bagi nasabah. Bentuk perhatian terhadap nasabah bermacam-macam sesuai dengan kondisi nasabah dan situasi keadaan yang ada, adakalanya seseorang yang datang dengan perasaan yang kalut, marah-marah atau stres. Seorang pemasar perlu memahami perasaan yang seperti itu agar dapat melakukan tindakan yang sesuai dengan kondisi psikologis nasabah.

5. *Tangible* (berwujud) yaitu kemampuan suatu lembaga dalam mewujudkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik lembaga yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

2.7. Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2011) menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak kendaraan bermotor diatur dalam UU No 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Peraturan ini menyebutkan bahwa wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Sanksi pajak kendaraan bermotor memenuhi wajib pajak mengetahui tujuan sanksi, penenaan sanksi yang cukup berat untuk mendidik wajib pajak, dan sanksi dikenakan pada wajib pajak yang melanggar.

Menurut Resmi (2008) sebagaimana dikemukakan dalam penelitian Bayu Caroko (2015), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan Undang-Undang Perpajakan. Sebagaimana dimaklumi suatu kebijakan berupa penenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum. Mendidik dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Maksud yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terhukum akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama (Zahidah, 2010 dalam Bayu Caroko, 2015).

Peraturan atau Undang-Undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-Undang tidak dilanggar. Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.7.1 Macam-macam Sanksi Perpajakan

Dalam Undang-Undang Perpajakan terdapat dua macam sanksi pajak, yaitu sanksi pidana dan sanksi administrasi (Mardiasmo,2011). Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan pidana.

Perbedaan diantara keduanya terletak pada konsekuensinya. Pada sanksi administrasi, konsekuensinya adalah pembayaran kerugian kepada Negara berupa bunga dan kenaikan, sedangkan pada sanksi pidana, konsekuensinya adalah siksaan atau penderitaan.

2.8 Hasil Penelitian yang Relevan

Randi Ilhamsyah, dkk. (2016) Pengaruh pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi Samsat Kota Malang). Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa

variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor Bersama Samsat Kota Malang.

Taris Yoga Arnanto, Universitas Dian Nuswantoro Semarang. Pengaruh pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi kasus pada samsat kota semarang 1). Hasil Penelitian: Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Semarang I.

Yusuf Chusaeri, dkk. (2016) Pengaruh pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi samsat kota Batu) Oleh Universitas Islam Malang.

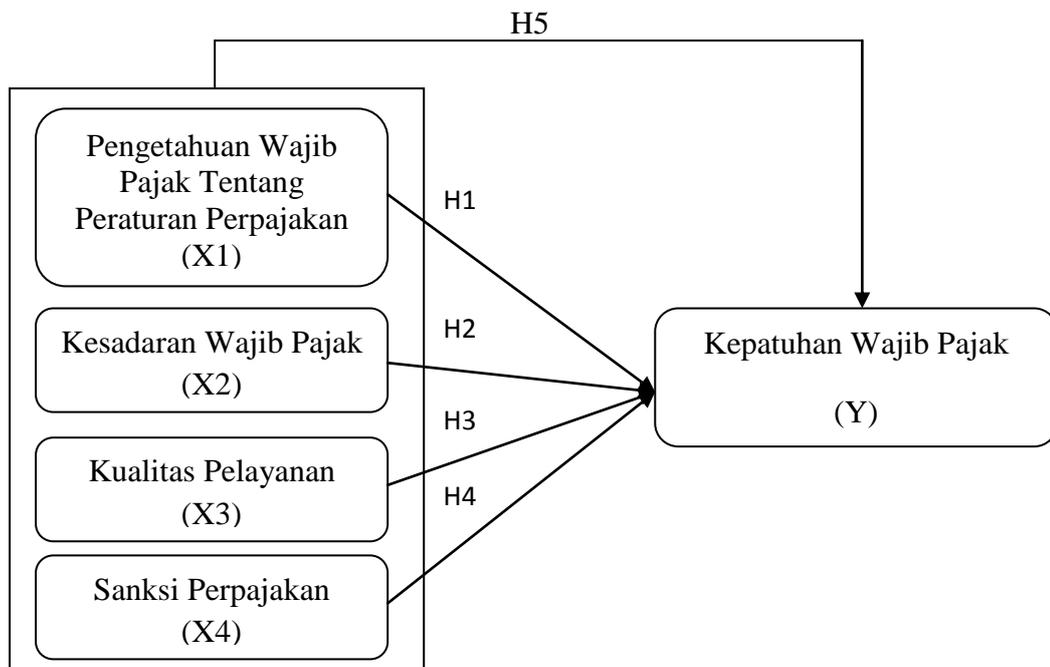
Hasil Penelitian :

- a. Secara simultan Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Samsat Kota Batu.

- b. Variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- c. Sedangkan variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan ditemukan tidak mengalami pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Batu.

2.9.Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran menjelaskan keterkaitan antara variabel yang akan diteliti. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini terlihat sebagai berikut :



Gambar 2.1
Skematis Kerangka Pemikiran

2.10. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara dalam penelitian dan membutuhkan pembuktian lebih lanjut untuk membuktikan kebenaran hipotesis tersebut. Berdasarkan rumusan masalah maka hipotesis penelitian sebagai berikut.

- H1 : Diduga bahwa pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Rokan Hulu.
- H2 : Diduga bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Rokan Hulu.
- H3 : Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Rokan Hulu.
- H4 : Diduga bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Rokan Hulu.
- H5 : Diduga bahwa pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Rokan Hulu.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kabupaten Rokan Hulu dimana variabel yang diteliti adalah pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Rokan Hulu.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Dan menggunakan instrument pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Dan data sekunder yang diperoleh dari Samsat Kabupaten Rokan Hulu yaitu data jumlah wajib pajak tahun 2018.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2017). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor aktif yang terdaftar di Samsat Kabupaten Rokan Hulu sebanyak 46.418 wajib pajak.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *sampling insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono,2017).

Tidak semua wajib pajak tersebut menjadi objek penelitian dikarenakan jumlahnya yang cukup banyak, maka untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik slovin dengan tingkat kesalahan 10% yaitu dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan

$$\begin{aligned} \text{Maka: } n &= \frac{46.418}{1+46.418 (0,1)^2} \\ &= \frac{46.418}{1+46.418 (0,01)} \\ &= \frac{46.418}{465,18} \\ &= 99,78 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan menggunakan rumus slovin diatas maka jumlah sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 100 wajib pajak.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang terdiri dari data angka dan masih perlu dianalisis kembali.

Sumber data yang digunakan di peroleh dari data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari para responden yang terpilih melalui pertanyaan yang diajukan berupa koesioner oleh peneliti kepada pihak terkait.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka dipergunakan teknik pengumpulan berupa kuesioner. Teknik kuesioner menurut Sugiyono (2017) yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya .Penyebaran dan pengumpulan kuisisioner dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan cara membagikan secara langsung kuisisioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang secara kebetulan dijumpai di samsat Kabupaten Rokan Hulu. Dalam kuisisioner ini, model pertanyaan tertutup dimana pertanyaan tersebut telah disertai dengan beberapa alternatif jawaban sehingga responden dapat memilih salah satu dari alternatif jawaban tersebut.

3.6 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

Adapun operasional variabel dapat dilihat pada tabel 3.1:

Tabel 3.1
Definisi dan Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Pengetahuan peraturan perpajakan (X1) merupakan pemahaman wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan. Pengetahuan wajib pajak memenuhi pengetahuan tentang fungsi pajak, pengetahuan prosedur pembayaran, pengetahuan sanksi pajak, dan lokasi pembayaran pajak.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman tentang hukum, Undang-undang, dan tata cara perpajakan. 2. Pengetahuan tentang fungsi pajak. 3. Pengetahuan Prosedur Pembayaran. 4. Pengetahuan tentang lokasi pembayaran. 	Skala Likert
Kesadaran wajib pajak (X2) adalah sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran adanya hak dan kewajiban wajib pajak memenuhi kewajiban membayar pajak. 2. Kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan negara dan daerah. 3. Dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela. 	Skala Likert
Kualitas Pelayanan (X3) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reability</i> (keandalan), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. 2. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan), keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat. 	Skala Likert

<p>permasalahan konsumen atau pelanggan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. <i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian), pengetahuan dan kesopanan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. 4. <i>Empathy</i> (empati), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada para nasabah. 5. <i>Tangible</i> (berwujud), kemampuan suatu lembaga dalam mewujudkan eksistensinya kepada pihak eksternal. 	
<p>Sanksi Perpajakan (X4) merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan Undang-Undang perpajak (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/ dpatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (<i>preventif</i>) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib pajak mengetahui mengenai tujuan sanksi pajak kendaraan bermotor. 2. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu untuk mendidik wajib pajak. 3. Sanksi pajak harus dikenakan pada wajib yang melanggar tanpa toleransi. 	<p>Skala Likert</p>
<p>Kepatuhan wajib pajak (Y) merupakan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2. Membyar pajaknya tepat pada waktunya. 3. Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya. 4. Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran. 	<p>Skala Likert</p>

3.6.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian, didalam penelitian ini yaitu berupa kuesioner. Instrumen yang digunakan adalah daftar pertanyaan pada lembar angket yang akan dibagikan kepada wajib pajak. Suatu instrument dapat dikatakan baik apabila telah memenuhi persyaratan yaitu uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Pengujian dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . nilai t_{hitung} merupakan hasil korelasi jawaban responden pada masing-masing pertanyaan disetiap variabel dan dianalisis dengan program SPSS dan outputnya bernama *corrected item correlation*. Untuk mendapatkan t_{tabel} dilakukan dengan tabel *product moment*. Tingkat kevalidan indikator atau kuesioner dapat ditentukan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan valid, dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka tidak valid.

2. Uji Realibilitas

Uji Reliabilitas adalah uji tingkat kesetabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Uji reabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Semakin tinggi reabilitas, semakin stabil pula alat pengukur tersebut dan sebaliknya jika reabilitas alat pengukur tersebut rendah maka alat yang dimiliki tidak stabil dalam mengukur suatu gejala. Dalam penelitian ini pengukuran reliabilitas

menggunakan uji *cronbach's alpha* (α) yaitu jika $\alpha > 0,60$ maka variabel dikaptakan *reliable* atau handal.

3.7 Teknik Analisis Data

Metode analisis data adalah metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan.

3.7.1 Statistik deskriptif

Teknik analisis data dalam penelitian ini merupakan upaya pengukuran secara kuantitatif dari hasil pengumpulan data yang bersifat kualitatif dan untuk selanjutnya dilakukan analisis data pengukuran tersebut. Analisis yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif yaitu data yang terkumpul kemudian dikategorikan menurut kriterianya masing-masing dan disajikan dalam bentuk tabel, kemudian dianalisa secara deskriptif berdasarkan teori-teori yang ada.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal. Analisis yang digunakan untuk menguji normalitas dalam penelitian ini yaitu dengan uji *kolmogrof-smiernov test* dengan ketentuan jika nilai signifikan *kolmogrof-smiernov test* pada variabel lebih besar dari nilai signifikasi ($\alpha > 0,05$) yang telah ditetapkan maka data berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikasi *kolmogrof-smiernov test* pada variabel lebih kecil dari nilai signifikasi yang telah ditetapkan ($\alpha < 0,05$) maka tidak berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat ketidaksamaan variance residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas adalah dengan melihat pada grafik *scatter plot*.

3.7.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui dan mengukur ada atau tidak pengaruh antara beberapa variabel independen, yaitu antara pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini data diolah dengan menggunakan sistem komputerisasi dengan memanfaatkan software statistik SPSS (*Statistic Product and Service Solution*). Menurut Sugiyono, persamaan regresi linier berganda yaitu:

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

Dimana :

Y = Kepatuhan wajib pajak

a = Konstanta

$b_1b_2b_3b_4$	= Koefisiensi regresi
X_1	= Pengetahuan wajib pajak
X_2	= Kesadaran wajib pajak
X_3	= Kualitas pelayanan
X_4	= Sanksi perpajakan
e	= Eror

3.7.4 Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) adalah persamaan statistik yang digunakan untuk mengetahui ketepatan hubungan satu variabel atau lebih terhadap variabel dependennya dalam satu persamaan regresi linier berganda. Koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi (R^2). Dalam aplikasi SPSS angka yang digunakan untuk melihat koefisien determinasi yaitu angka R^2 adjusted, dikarenakan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini lebih dari dua variabel.

3.7.5 Uji Signifikan Secara Individu (Uji t)

Tujuan dilakukan pengujian ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel bebas (independen) secara individual terhadap variabel terikat (dependen). Dengan tingkat signifikan 0,05 maka dapat ditentukan H_0 diterima atau H_0 ditolak.

Jika hasil penelitian menunjukkan $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada taraf signifikan 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sedangkan jika hasil penelitian menunjukkan $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ pada taraf signifikan 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Riduwan:2013).

3.7.6 Uji Signifikan Secara Simultan (Uji-F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas mempunyai pengaruh secara bersamaan (pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan) terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak.

Jika hasil penelitian menunjukkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada taraf signifikan 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sedangkan jika hasil penelitian menunjukkan $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ pada taraf signifikan 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Riduwan:2013).