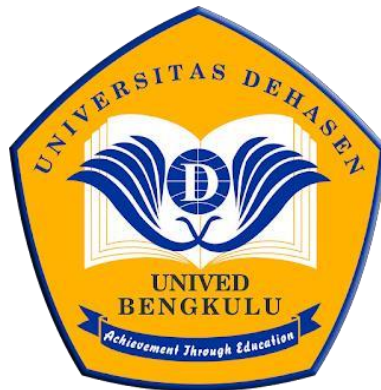


**PENGARUH PERATURAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK BAGI
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PROVINSI
BENGKULU**



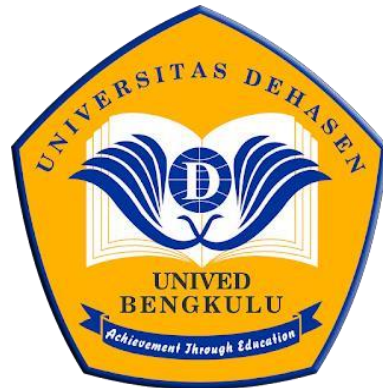
SKRIPSI

OLEH

IMPIANTI
NPM. 19050043

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU
2022**

**PENGARUH PERATURAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK BAGI
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PROVINSI
BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Pada Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu

OLEH

IMPIANTI
NPM. 19050043

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU
2022**

**ANALISIS KELAYAKAN USAHA BUDIDAYA LEBAH
MADU TRIGONA ITAMA DI KECAMATAN
KAMPUNG MELAYU**

SKRIPSI

OLEH

Henny Desfijar Fitri
NPM. 20050048P

Telah disetujui dan disahkan
Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama,



Karona Cahya Susena, S.E., M.M
NIDN. 0206048103

Pembimbing Pendamping,



Rina Trisna Yanti, S.E., M.Si
NIDN. 0218108801

Bengkulu, 6 April 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu



Neri Susanti, S.E., M.Si
NIDN. 0210017401

**PENGARUH PERATURAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK BAGI
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
PROVINSI BENGKULU**

SKRIPSI


OLEH

**IMPIANTI
NPM. 19050043**

*Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 11 Januari 2023
Dan dinyatakan LULUS*

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua


**Dr. E. AHMAD SOLEH. S.E., M.Si
NIDN. 0201128101**

Sekretaris


**RINTO NOVIANTORO. S.E., M.Si. Ak. CA
NIDN. 0222118002**

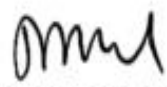
Anggota,


**KARONA CAHYA SUSENA, SE., MM
NIDN. 0201128101**

Anggota,


**ABDUL RAHMAN, SE, MM
NIDN. 0204056001**

Bengkulu, 11 Januari 2023
Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu


**Dr. SUWARNI, M.M.
NIDN. 0211047001**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- ✓ Agama Tanpa Ilmu Adalah Buta, Ilmu Tanpa Agama Adalah Lumpuh.
- ✓ Jangan Pernah Berdebat Dengan Orang Yang Bodoh, Karna Orang Lain yang Melihat Tidak Akan Bisa Menebak Siapa yang Paling Bodoh.
- ✓ Jika Kau Tidak Mampu Terbang, Maka Berlarilah. Hari ini Kita Bertahan, jika kau tak mampu berlari, maka berjalanlah.
- ✓ Ketika Saya Mengatakan Saya Melakukan Sesuatu, Saya Melakukannya, Saya Tidak Peduli apa yang Anda Pikirkan, Saya Melakukannya Untuk Saya.

KEPERSEMBAHKAN SKRIPSI INI UNTUK :

- ✓ Untuk (Alm) Ibuku Tercinta Erneli selaku orang tua saya yang sudah meninggal ketika saya masih menempuh pendidikan SMP kelas IX, semoga Beliau bangga dengan perjuangan anaknya. Bahagia disurga ya mamaku sayang.
- ✓ Untuk kakak perempuanku Widia Siska yang ku panggil wodang terimakasih banyak Atas perjuanganmu untuk saya , sehingga saya sampai dititik ini.
- ✓ Untuk Bapak ku Suparli Terimakasih banyak Engkau mampu menjadi Orang tua tunggal selama ini yang selalu mensupport saya sehingga saya sampai dititik ini.

**THE INFLUENCE OF REGULATIONS AND SERVICE QUALITY ON
COMPLIANCE IN PAYING TAXES FOR MOTOR VEHICLE
TAXPAYERS IN BENGKULU PROVINCE**

By
Impianti¹⁾
Ahmad Soleh and Rinto Noviantoro²⁾

ABSTRACT

Taxes are the main source of state revenue where state activities such as national development financed by taxes are difficult to carry out if there is no revenue from the tax sector. In the framework of the effectiveness of equitable development, decentralization from the central government to oversee and directly regulate affairs in the regions is urgently needed, so that policies, planning, implementation and financing are given to regional governments. The purpose of this study is to determine the influence of regulations and service quality on tax compliance for motor vehicle taxpayers. The method used in this research is explanatory research. Accidental sampling was used in this study by distributing questionnaires to 96 motorized vehicle taxpayers who were registered at Kantor Bersama Samsat of Bengkulu Province. The data analysis technique used is descriptive statistical analysis and multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the variables of knowledge and understanding of taxpayers about tax regulations and service quality have no significant effect on taxpayer compliance with motor vehicles registered at Kantor Bersama Samsat of Bengkulu Province.

Keywords: Regulation, Service Quality, Tax Paying Compliance.

1) Student (Accounting)

2) Supervisors



PENGARUH PERATURAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK BAGI WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PROVINSI BENGKULU

Oleh

Impianti¹⁾

Ahmad Soleh dan Rinto Noviantoro²⁾

RINGKASAN

Pajak adalah sumber utama dari penerimaan negara dimana kegiatan negara seperti pembangunan nasional yang dibiayai dari pajak sulit dilaksanakan jika tidak adanya penerimaan dari sektor pajak. Dalam rangka efektifitas pemerataan pembangunan, Desentralisasi dari pemerintah pusat untuk mengawasi serta mengatur secara langsung urusan urusan di daerah sangat dibutuhkan, sehingga kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pembiayaan diberikan kepada pemerintah daerah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel peraturan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak bagi wajib pajak kendaraan bermotor. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah explanatory research. Accidental sampling digunakan dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuisioner kepada 96 orang wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Provinsi Bengkulu.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan, mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Provinsi Bengkulu.

Kata kunci : Peraturan, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Membayar Pajak,

- 1) Calon Sarjana Ekonomi (Akuntansi)
- 2) Dosen Pembimbing

KATA PENGATAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb,

Dengan mengucapkan puji dan shukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan taufik hidayah-Nya jualah sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Peraturan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Bengkulu”.

Didalam penyusunan skripsi ini penyusun banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik bimbingan, saran-saran dan masukan secara moral maupun material. Tanpa bantuan pihak-pihak yang telah memberi bantuan, penyusunan mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya terutama kepada :

1. Ibu Dr. Suwarni, M.M., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
2. Ibu Neri Susanti, S.E., M.Si Selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
3. Bapak/Ibu Dr. E. Ahmad Soleh, S.E., M.Si selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu Rinto Noviantoro, S.E., M.Si, Ak, CA Selaku Pembimbing pendamping yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Hesti Puspa, SH Selaku Pimpinan Samsat Kota Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Bapak/Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu.
7. Seluruhnya Staf Karyawan/ti pada Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu atas bantuannya.

8. Rekan/rekan seperjuangan di Fakultas Ekonomi Univesitas Dehasen Bengkulu.

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan, untuk itu penyusun menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dan penyusun akan menerima dengan senang hati demi kesempurnaan nilai-nilai skripsi ini selanjutnya.

Akhir kata penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi pembacanya. Amin, amin ya robbal alamin.

Bengkulu, November 2022

Penulis



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

**PENGARUH PERATURAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK BAGI WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI PADA SAMSAT KOTA
BENGKULU)**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Impianti
No. Mahasiswa : 19050043
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Selama melakukan penelitian dan pembuatan skripsi saya tidak melakukan tindak pelanggaran etika akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Dehasen Bengkulu. Atau dengan kata lain, skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, buku karya jiplakan atau karya orang lain.
2. Apabila skripsi saya terbukti ketidakeasliannya, maka saya siap menerima sanksi sebagaimana aturan yang berlaku di Universitas Dehasen Bengkulu.
3. Apabila kelak di kemudian hari setelah saya lulus dari Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu ditemukan bukti yang menyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Dehasen Bengkulu.

Bengkulu, 11 Januari 2023

Yang Menyatakan


Impianti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL LENGKAP	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
RINGKASAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	7
BAB 11 KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Perpajakan	9
2.1.2 Peraturan Pajak	11
2.1.3 Pengertian Pajak Daerah	12
2.1.4 Peraturan Pajak Daerah	13
2.1.5 Jenis-jenis pajak Daerah di Provinsi	14
2.1.6 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	15
2.1.7 Peraturan Pajak Kendaraan Bermotor	16
2.1.8 Pengertian Pelayanan	16
2.1.9 Kualitas Pelayanan	22

2.1.10 Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.1.11 Kriteria Kewajiban Pajak	26
2.1.12 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	32
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Kerangka Analisis	34
2.4 Hipotesis Penelitian	36
BAB 111 METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Definisi Operasional	37
3.3 Metode Pengambilan Sampel	38
3.4 Metode Pengumpulan Data	40
3.5 Metode Analisis	41
3.5.1 Uji Validitas	41
3.5.2 Uji Reliabilitas	41
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	42
3.5.4 Regresi Linier Berganda	44
3.5.5 Koefisien Determinasi	45
3.5.6 Pengujian Hipotesis	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Gambaran Tempat Penelitian	48
4.1.2 Visi dan Misi	54
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Pengolahan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu	54
4.1.4 Karakteristik Responden	56
4.1.5 Uji Validitas	58
4.1.6 Uji Reliabilitas	59
4.1.7 Uji Asumsi	60
4.1.8 Analisis Regresi Berganda	63

	Halaman
4.1.9 Koefisien Determinasi (R^2)	65
4.1.10 Uji Parsial (Uji t)	65
4.1.11 Uji Simultan (Uji f)	67
4.2 Pengujian Hipotesis	67
4.2.1 Pengaruh Peraturan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Bengkulu	68
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Bengkulu	68
4.2.3 Pengaruh Peraturan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Bermotor	69
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 2. Struktur Organisasi Kantor Samsat Provinsi	54
Gambar 3 Grafik Uji Normalitas.....	58

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Persentase Jenis Kelamin	55
Tabel 2. Persentase Usia Responden	56
Tabel 3. Persentase Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4. Hasil Validitas Indikator Penelitian	57
Tabel 5. Hasil Uji Realiabilitas	58
Tabel 6. Uji Multikolinieritas	60
Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	62
Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63
Tabel 9. Hasil Uji t	64
Tabel 10. Hasil Uji f	65
Tabel 11. Hasil Analisis Regresi, Uji Determinasi dan Pengujian Hipotesis	66

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabulasi Data Peraturan (X1)
- Lampiran 3. Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X2)
- Lampiran 4. Tabulasi Data Kepatuhan (Y)
- Lampiran 5. Uji Validitas (X1)
- Lampiran 6. Uji Validitas (X2)
- Lampiran 7. Uji Validitas (Y)
- Lampiran 8. Hasil R-hitung dari Uji Validitas
- Lampiran 9. Uji Reliability (hasil nilai cronbach alpha)
- Lampiran 10. Uji Asumsi Klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas)
- Lampiran 11. Analisis Regresi Berganda
- Lampiran 12. Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 13. Uji Parsial (uji t)
- Lampiran 14. Uji Simultan (uji f)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu hal penting bagi setiap negara. Semakin banyak orang yang membayar pajak, maka semakin banyak pula fasilitas dan infrastruktur yang akan dibangun. Oleh karena itu, pajak adalah ujung tombak pembangunan bagi negara. Dalam undang-undang ketentuan umum dan tata cara perpajakan disebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang tertuang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan undang-undang Thian (2021:145).

Desentralisasi pemerintah pusat dilakukan untuk mengawasi dan mengatur secara langsung urusan - urusan yang ada di daerah demi efisiensi serta efektivitas pengelolaan urusan pemerintah pusat tersebut dalam bidang kebijakan, perencanaan, pelaksanaan ataupun pembiayaan tetapi tidak lepas dari tanggung jawab pemerintah daerah terhadap pemerintah pusat, Afandi (2016).

Berdasarkan data kendaraan per pulau yang di terbitkan oleh laman korlantas.polri.go.id, Rabu (10/8/2022:12), total kepemilikan kendaraan di indonesia 149.707.859 unit. Angka tersebut berdasarkan total gabungan dari kepemilikan kendaraan yang ada di pulau Jawa, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Papua, Maluku, dan Maluku Utara. Pada tiap pulau diambil berdasarkan total tiap jenis kendaraan. Mulai dari mobil pribadi, bus, mobil barang, sepeda motor hingga kendaraan khusus.

Pulau Jawa menjadi penyumbang angka terbanyak dengan jumlah kepemilikan kendaraan bermotor sebanyak 89.660.579 unit.

Menurut Rahayu (2020:177)), sistem pemugutan pajak yang berlaku di Indonesia menuntut wajib pajak untuk turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Sistem pemugutan pajak yang berlaku adalah *self Assessment System*, dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak, fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan. Kondisi perpajakan yang menurut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam penyelenggaraan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh wajib pajak dan bukan fiskus selaku pemungut pajak. Sehingga kepatuhan diperlukan dalam *self assesment system* dengan tujuan pada penerimaan pajak yang optimal. Sehingga kepatuhan pajak menjadi motor penggerak utama efektivitas pelaksanaan utama efektivitas pelaksanaan sistem *self assesment*. Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari tingkat partisipasi wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan. Meningkatkan kepatuhan.

wajib pajak merupakan salah satu upaya negara untuk meningkatkan pendapatan negara (Surya, 2021:181).

Timbul opini di masyarakat bahwa pajak itu adalah sesuatu yang negatif dan hanya akan menambah beban hidupnya, ini dikarenakan mereka belum paham alokasi pajak yang mereka bayarkan untuk apa. Padahal melalui pajak, negara dapat membangun berbagai infrastruktur dan berbagai fasilitas umum yang secara tidak langsung dapat kembali dirasakan kegunaannya bagi masyarakat. Ketika pembayaran pajak dapat berjalan dengan lancar, maka perekonomian di negara pun tidak akan mengalami kendala yang serius. Permasalahan pajak terus berlangsung seperti tanpa ada titik terang, padahal pajak adalah kewajiban bagi seorang warga negara. Untuk dapat memaksimalkan penerimaan pajak maka para wajib pajak itu sendiri harus berperan aktif, sehingga tidak hanya mengandalkan peran dari Ditjen Pajak maupun petugas pajak Arum(2012:76).

Para wajib pajak secara tidak langsung timbul sikap skeptisisme dalam kewajiban mereka membayar pajak karena berbagai kasus yang menyeret pegawai pajak beberapa tahun terakhir Tiraada(2013:87). Skeptisisme dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu kurang percaya, ragu-ragu. Sehingga hal tersebut menjadi salah satu masalah yang dapat menghambat para wajib pajak dalam membayarkan pajak mereka atau sering disebut kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan dalam kewajiban mereka untuk

menyetorkan pajak. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek yang penting karena sistem perpajakan Indonesia menggunakan sistem di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya Pratama(2015:120).

Kepatuhan pajak adalah suatu tindakan wajib pajak untuk tunduk dan patuh melaksanakan kewajiban melakukan pembayaran pajaknya berdasarkan peraturan perpajakan Rachmania(2016:83). Beberapa tahun terakhir para wajib pajak lebih waspada untuk membayarkan wajib pajaknya dikarenakan beberapa kasus dari karyawan pajak melakukan korupsi terhadap hasil pajak. Hal tersebut membuat masyarakat kurang yakin untuk membayarkan pajak mereka dan membuat persepsi korupsi yang dilakukan oleh pegawai pajak. Pemerintah pun juga telah bersikap tegas terhadap para koruptor. Hukuman yang diberikan kepada koruptor dinilai sudah berat, dimana tertuang dalam Undang-Undang (UU) Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Tipikor).

Perwira (2016:48) menyebutkan mengenai peraturan perpajakan adalah mengetahui dan memahami mengenai peraturan perundang-undangan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009. Di mana pengetahuan tersebut mengetahui bagaimana tata cara pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bagi setiap individu, mengerti tentang hak dan kewajiban wajib pajak, mengetahui mengenai Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), Penghasilan Kena Pajak (PKP) dan tarif pajak yang dibebankan, serta memiliki peraturan

apabila wajib pajak melakukan pelanggaran perpajakan maka akan dikenai sanksi sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Hal ini sangat penting untuk dimengerti dan dipahami oleh wajib pajak. Sehingga mereka mengetahui bagaimana tata cara membayar pajak dengan baik dan manfaat yang akan mereka rasakan kembali maka tingkat kepatuhan untuk membayar pajak akan meningkat.

Menurut Tjiptono (2017: 180) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman (2017: 65) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan, yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Disisi lain kualitas pelayanan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayarkan pajak mereka. Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat para wajib pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan Andinata(2015:193)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini dijabarkan dalam rumusan pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh peraturan terhadap kepatuhan membayar pajak bagi wajib pajak kendaraan bermotor Provinsi Bengkulu ?

2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak bagi wajib pajak kendaraan bermotor Provinsi Bengkulu ?
3. Bagaimanakah pengaruh peraturan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak bagi wajib pajak kendaraan bermotor Provinsi Bengkulu ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis Peraturan terhadap kepatuhan membayar pajak bagi wajib pajak kendaraan bermotor Provinsi Bengkulu.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak bagi wajib pajak kendaraan bermotor Provinsi Bengkulu.
3. Untuk menganalisis pengaruh peraturan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak bagi wajib pajak kendaraan bermotor Provinsi Bengkulu.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti dan mahasiswa lainnya dengan adanya skripsi ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, dan ilmu pengetahuan mengenai Pengaruh peraturan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak bagi wajib pajak kendaraan bermotor
2. Bagi akademik, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai Pengaruh peraturan dan kualitas

pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak bagi wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi kantor samsat kota Bengkulu, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi bahan masukan kepada kantor samsat kota Bengkulu dan memberikan penelitian dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas dan agar tidak keluar dari pokok permasalahan perlu ada batasan masalah yang jelas yaitu penelitian hanya akan meneliti tentang Peraturan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak. Dengan indikator sebagai berikut:

1. Peraturan Pajak dengan indikator menurut UUD 1945 Pasal 23 Ayat (2), yaitu tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, tentang Pajak Penghasilan, tentang Pajak Pertambahan Nilai barang, jasa dan Pajak Penjualan atas barang mewah, tentang bea materai.
2. Kualitas Pelayanan Pajak dengan indikator menurut Tjiptono dan Chandra (2011), yaitu Bentuk Fisik (*tangibles*), Keandalan (*reability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), Bukti Fisik (*tangibles*).
3. Kepatuhan membayar pajak bagi wajib pajak dengan indikator menurut Menteri Keuangan Republik Indonesia NOMOR 74/PMK.03/2012, yaitu Tepat waktu dalam penyampaian surat pemberitahuan, Tidak mempunyai

tungakan Pajak, Memiliki laporan keuangan diaudit oleh lembaga akutan publik, Tidak pernah dipidana dibidang perpajakan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Perpajakan

1. Pajak didefinisikan oleh para ahli pajak sebagai berikut :

Definisi pajak dalam

[http://file:///C:/Users/Win10/Downloads/Hajrinnisa20Kodung20\(1\).](http://file:///C:/Users/Win10/Downloads/Hajrinnisa20Kodung20(1).pdf)

pdf Menurut para Ahli sebagai berikut:

- A. Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H dalam mardiasmo, (2011) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang Undang (yang sifatnya dapat dipaksakan) serta tidak mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum"
- B. Menurut Dr. N.J. Feldman (dalam Halim dkk, 2014) "Pajak sebagai prestasi yang dipaksakan secara sepihak dan terhutang kepada pengusaha berdasarkan norma-norma yang ditetapkan secara umum, tanpa adanya kontraprestasi (timbang-balik), dan semata-mata hanya digunakan untuk menutup pengeluaran pengeluaran umum".
- C. Menurut Prof. Dr. P.J.A. Andriani (dalam Halim dkk, 2014) "Pajak sebagai iuran masyarakat pada Negara (yang sifatnya

dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang dapat ditunjukkan secara langsung dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas-tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan"

D. Menurut S.I. Djajadiningrat (dalam Resmi, 2014) "Pajak sebagai suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian dari kekayaan kepada kas Negara karena suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik yang diberikan Negara secara langsung, untuk memelihara Negara secara umum".

2. Fungsi Pajak

Dari pengertian pajak yang dijelaskan oleh beberapa ahli diatas bahwa pajak, secara teoritis dan praktis dapat dilihat bahwa pajak memiliki beberapa fungsi dalam kehidupan Negara dan masyarakat. Terdapat dua fungsi pajak yaitu:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh:

dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

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

2.1.2 Peraturan Pajak

Landasan hukum pemungutan pajak terdapat dalam UUD 1945 Pasal 23 Ayat (2) yang berbunyi: Segala pajak untuk keperluan negara berdasarkan undang-undang. Dan undang-undang yang mengatur perpajakan di Indonesia antara lain:

- UU No. 9 Tahun 1994 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- UU No. 10 Tahun 1994 tentang Pajak Penghasilan/UU No. Tahun 2000.
- UU No. 11 Tahun 1994 tentang Pajak Pertambahan Nilai barang dan jasa dan Pajak Penjualan atas barang mewah / UU No. 10 Tahun 2000.
- UU No. 13 Tahun 1985 dan PP No. 7 Tahun 1995 tentang Bea Materai.

Pengertian dari pajak adalah iuran wajib dari rakyat/masyarakat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang mengaturnya, dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung dan digunakan untuk kepentingan umum khususnya untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Jenis-jenis pajak sangat banyak, misal saja jenis-jenis pajak apabila dilihat dari segi pemungut pajak. Berdasarkan hal ini dapat dibagi menjadi dua macam yaitu:

- a. Pajak Pusat** adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai.
- b. Pajak Daerah** yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota

2.1.3 Pengertian Pajak Daerah

Berdasarkan Undang-undang Dasar Republik Indonesia yang berlaku saat ini sebagaimana diatur dalam UU No. 28 Tahun 2009 tentang Perubahan UU No. 18 Tahun 1997 dan UU No. 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah, sebagai berikut: "Iuran Wajib Pajak yang dilakukan oleh orang pribadi atau

badan kepala 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".

Menurut Siahaan (2013:10) Pajak daerah merupakan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan peraturan daerah, yang wewenang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan hasilnya nanti digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah.

2.1.4 Peraturan Pajak Daerah

Berdasarkan Pasal 1 ayat 10 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, definisi 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.

Jenis Pajak sebagaimana dimaksud dapat tidak dipungut apabila potensinya kurang memadai dan/atau disesuaikan dengan kebijakan Daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut Pajak, 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.

2.1.5 Jenis-jenis Pajak Daerah di Provinsi

Adapun jenis-jenis pajak daerah diprovinsi sebagai berikut:

A. Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor adalah semua jenis kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

B. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar tambah, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha

C. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor

Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor adalah pajak atas penggunaan bahan bakar kendaraan bermotor. Bahan bakar kendaraan bermotor adalah semua jenis bahan bakar cair atau gas yang digunakan untuk kendaraan bermotor.

2.1.6 Pengertian Pajak kendaraan bermotor

Pajak kendaraan bermotor adalah bagian pajak daerah yang termasuk ke dalam jenis pajak provinsi. Menurut Zuraida (2012: 33-39) 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 di semua 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 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 di semua jenis jalan di darat Beroda berserta gandengannya dan di air dengan ukuran isi

kotor lima Gross Tonnage (GT 5) sampai dengan tujuh gross tonnage (GT 7).

2.1.7 Peraturan Pajak Kendaraan Bermotor

Adapun Pajak Kendaraan Bermotor termasuk ke dalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari Pajak Daerah Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 ayat 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,

2.1.8 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dilakukan perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk yang akan diperjualbelikan. Berikut pengertian pelayanan menurut beberapa ahli : Menurut Kotler (Laksana, 2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat

ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Tjiptono Sunyoto (2012:236), pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Maka berdasarkan pengertian pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk orang lain yang sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka penyelenggaraan pelayanan public memuat az azas sebagai berikut:

1. Azas transparansi: bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Azas akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Aazas kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Azas partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Azas kesamaan hak: tidak *diskriminatif* dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
6. Azas keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

Sedangkan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah:

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran
3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika)

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Tetapi kenyataannya sampai dengan saat ini dalam penyelenggaraan pelayanan publik, informasi masih menjadi barang mewah yang hanya sebagian warga saja yang mampu membelinya.

Padahal akses terhadap pelayanan seringkali sangat ditentukan oleh akses informasi. Ketimpangan ekonomi yang sering membuat terjadinya ketimpangan akses terhadap informasi ternyata pada akhirnya membuat warga yang memiliki status ekonomi rendah cenderung tidak dapat mengakses pelayanan. Dengan demikian adanya standar pelayanan merupakan hal penting dalam system pelayanan publik.

Karena dengan adanya standar tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, kemudian juga standar

pelayanan dapat dijadikan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.1.9 Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Gronroos dalam buku Tjiptono dan Chandra (2011:231), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap secara menyeluruh yang berhubungan dengan pelayanan dan sebagai hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi atas kinerja pelayanan yang sebenarnya. Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbedaan antara penyampaian jasa dan harapan pelanggan atas jasa yang mereka peroleh. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*).

Kualitas suatu produk ataupun jasa perlu ditentukan melalui dimensi dimensinya. Berikut dimensi kualitas jasa/pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2011:154) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- 1) Bentuk fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dengan lingkungan sekitar
- 2) Keandalan (*reability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan Hal ini berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan perusahaan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
- 4) Jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada perusahaan. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- 5) Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para pelanggan berupa memahami keinginan pelanggan Hal ini berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi

kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

- 6) Bukti Fisik (*Tangibles*), meliputi daya tarik fasilitas fisik dan kualitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, kebersihan gedung, kerapian, kenyamanan ruangan, serta penampilan karyawan.

2.1.10 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan menurut Nurmantu (2014:120), dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan saat wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ada dua macam kepatuhan, yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepatuhan formal, adalah suatu keadaan saat wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan tentang batas waktu penyampaian SPT PPh Tahunan adalah 3 bulan sesudah berakhir tahun pajak, yang pada umumnya jatuh pada tanggal 31 Maret. Jika wajib pajak menyampaikan SPT PPh Tahunan sebelum tanggal 31 Maret tersebut, maka dapat dikatakan bahwa wajib pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan formal. Jadi yang dipenuhi oleh wajib pajak ini adalah memenuhi ketentuan penyampaian SPT sebelum batas waktu.

2. Kepatuhan Material, adalah suatu keadaan saat wajib pajak secara substantive atau hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi juga kepatuhan formal Jadi, wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT Tahunan Pajak Penghasilan adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan dalam UU PPh dan menyampaikan ke KPP sebelum batas waktu.

Dalam salah satu artikel yang terkenal *James and Alley* mengemukakan pengertian *tax compliance* sebagai berikut:

"The definition of tax compliance in its most simple form is usually cast in terms of the degree version relate which taxpayer comply with the tax law. However, like many such concepts, the meaning of compliance can be seen almost as continuum of definition and on to even more comprehensive version relating to taxpayer decision to conform to the wider objectives of society as reflected in tax policy"

Berdasarkan pengertian diatas, definisi kepatuhan pajak dapat dilihat secara sederhana atau secara lebih *komprehensif*. Secara sederhana menurutnya kepatuhan wajib pajak adalah sekadar menyangkut sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan perpajakan yang berlaku.

Dengan demikian derajat atau tingkat kepatuhan dapat di ukur dari adanya tax gap, yaitu perbedaan antara apa yang tersurat dalam aturan perpajakan dengan apa yang dilaksanakan oleh seorang wajib pajak.

Tax gap ini dapat pula diartikan sebagai perbedaan antara seberapa besar pajak yang dapat dikumpulkan dengan besar pajak yang seharusnya terkumpul, sebagaimana dinyatakan *James dan Alley, Tax gap represent the difference between the actual revenue collected and the amount that would be collected.* Dalam praktik pemahaman ini terus berkembang berbagai pengertian dan bahkan lebih kompleks sejalan dengan kepentingan masyarakat

Perkembangan dunia bisnis yang terus berubah secara cepat seiring dengan dinamika perubahan perekonomian menuntut pula terus menerus perlunya dilakukan penyesuaian-penyesuaian dalam ketentuan perpajakan

2.1.11 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dalam hal perpajakan berarti merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan dan dilaksanakan menurut perundang-undangan perpajakan.

Tindakan berupa pemberian sanksi kepada pelanggar ketentuan perpajakan sebagai upaya menciptakan kepatuhan wajib

pajak. Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai tingkah laku wajib pajak yang memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya, tanpa adanya tindakan pemaksaan. Ketidakpatuhan timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi.

Wajib pajak patuh berarti wajib pajak memiliki kesadaran pajak yang tinggi melalui pemahaman akan hak dan kewajiban perpajakannya serta melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya dengan benar.

Kewajiban dan hak wajib pajak ini harus dijalankan dengan seimbang, dalam arti apabila wajib pajak memang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya maka wajib pajak dapat mendapatkan haknya. Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang telah ditetapkan oleh Menteri Keuangan Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia NOMOR 74/PMK.03/2012 tentang Tata cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan membayar pajak, Persyaratan dan Penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu, yaitu:

A. Pasal 2

Untuk dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu, Wajib Pajak harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan,
- b. tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dan
- d. tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

B. Pasal 3

1) Yang dimaksud dengan tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a meliputi:

- a. penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan selama 3 (tiga) Tahun Pajak terakhir yang wajib disampaikan sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu dilakukan tepat waktu

- b. tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut
 - c. seluruh Surat Pemberitahuan Masa dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November telah disampaikan. Dan
 - d. Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa-Masa Pajak berikutnya.
- 2) Yang dimaksud dengan tidak mempunyai tunggakan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b adalah keadaan Wajib Pajak pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.
- 3) Yang dimaksud dengan laporan keuangan yang diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf e adalah laporan keuangan yang dilampirkan dalam Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan yang wajib disampaikan selama 3 (tiga) tahun berturut-turut sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.

C. Pasal 4

- 1) Penetapan sebagai Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dilakukan:
 - a. berdasarkan permohonan dari Wajib Pajak, atau
 - b. berdasarkan kewenangan Direktur Jenderal Pajak secara jabatan
- 2) Batas waktu pengajuan permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat
 - (1) huruf a, diajukan paling lambat tanggal 10 Januari pada tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.
- 3) Berdasarkan hasil penelitian atas pemenuhan persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dan Pasal 3, Direktur Jenderal Pajak.
 - a. menerbitkan keputusan mengenai penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu, dalam hal permohonan Wajib Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memenuhi persyaratan, atau
 - b. memberitahukan secara tertulis kepada Wajib Pajak mengenai penolakan permohonan, dalam hal permohonan Wajib Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak memenuhi persyaratan.
- 4) Penerbitan keputusan atas Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu dan pemberitahuan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b, dilakukan paling lambat

tanggal 20 Februari pada tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.

- 5) Apabila sampai dengan tanggal 20 Februari pada tahun penetapan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) Direktur Jenderal Pajak tidak memberikan keputusan, permohonan Wajib Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dianggap disetujui dan Direktur Jenderal Pajak menerbitkan keputusan mengenai penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.
- 6) Keputusan mengenai penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diterbitkan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah berakhirnya batas waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4).
- 7) Keputusan Direktur Jenderal Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a berlaku untuk jangka waktu 2 (dua) tahun kalender, dihitung sejak tanggal 1 Januari pada tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.
- 8) Keputusan Direktur Jenderal Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a sesuai dengan contoh format sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- 9) Surat pemberitahuan penolakan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b sesuai dengan contoh format sebagaimana

tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

2.1.12 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak (Suyanti, 2017:27). Pada penelitian Putri (2012:673) dikatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Peraturan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan membayar pajak bagi wajib pajak yang dikutip dari berbagai sumber antara lain:

1. Atika puspita, Karona cahya susena, dan Rinto noviantoro (2021), Universitas Dehasen Bengkulu. Dengan judul Penelitian: Pengaruh pelayanan pajak kendaraan bermotor terhadap Kepuasan wajib pajak dikantor samsat kota Bengkulu. Variabel Penelitian adalah: Pelayanan Pajak (XI) dengan Kepuasan wajib pajak (Y). Hasil Penelitian adalah: Pelayanan pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dugaan

ini dapat diterima karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Hasil uji hipotesa menunjukkan bahwa t hitung sebesar $50.270 > t$ tabel $1,660$, T hitung $> t$ tabel maka kesimulannya menerima hipotesa

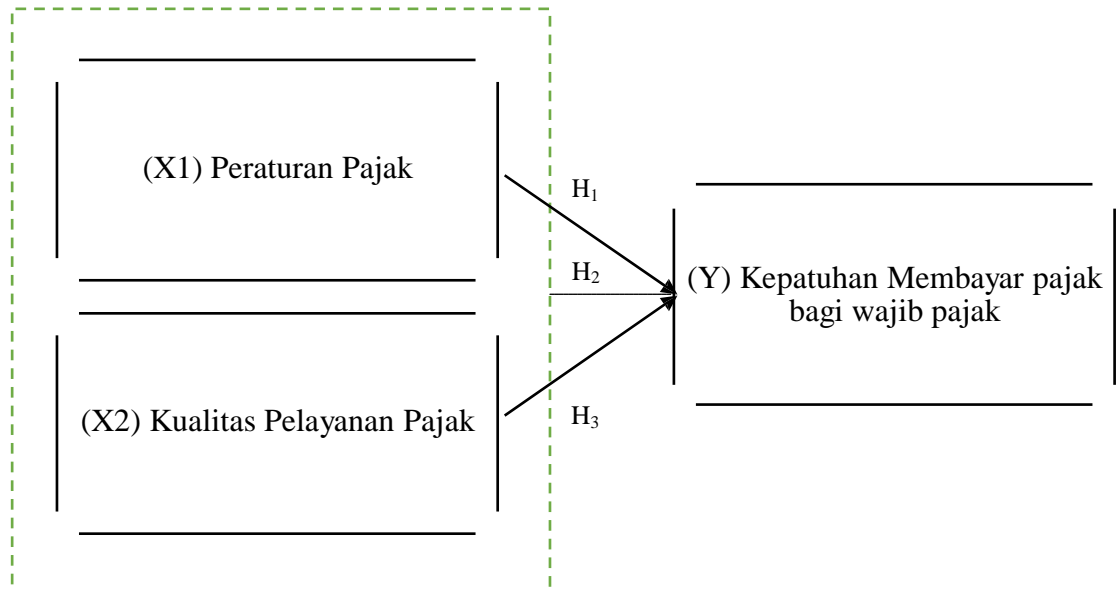
2. Karona Cahya Susena, dan Ahmad Soleh (2017), Universitas Dehasen Bengkulu. Dengan judul Penelitian: Model proyeksi pendapatan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama di dinas pendapatan daerah (Dispenda) Provinsi Bengkulu. Hasil Penelitian adalah: Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan model proyeksi dalam menentukan pendapatan pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama di Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Provinsi Bengkulu tahun 2016–2020. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Metode Trend Least Square lebih tepat di gunakan untuk menetapkan target tahun 2016-2020, dimana perhitungan trend Least Square untuk pajak kendaraan bermotor pada tahun 2016 sebesar Rp. 176.189.057.021 dan selalu meningkat tiap tahunnya sampai tahun 2020 sebesar Rp. 207.685.219.438. Untuk Penerimaan Bea balik nama pada tahun 2016 sebesar Rp. 176.334.894.949 dan tahun 2020 sebesar Rp. 197.897.953.080, Dengan ke 3 (tiga) metode tersebut yaitu Metode Moment, Metode Least Squaredan trend kuadratik yang menunjukkan trend meningkat dari tahun 2016-2020, hal ini menunjukkan bahwa sumber PAD yang potensial diharapkan untuk Provinsi Bengkulu.

3. I nyoman simpen, Muhammad nur abdi, Mochammad fahlevi, Rinto Noviantoro (2019), Universitas Dehasen Bengkulu. Dengan judul Penelitian: *The effect of socialization, sanction, and e-filing on annual SPT reporting*. Variabel Penelitian adalah: *Tax socialization (X1), Tax sanction (X2), Tax e-filing (X3)*, dengan *Accuracy of 2014 SPT Reporting (Y)*. Hasil Penelitian adalah: *Understanding to fill the tax return, annual report tax return individual is still lacking, many taxpayers did not understand how to fill out an annual tax return, especially the tax year 2014. The objective was to investigate the influence of socialization Tax, Tax Penalties and Tax e-filing of the tax return reporting annual individual taxpayer. Sampling was done by purposive sampling method and selection of non-random manner convenience. The primary data collection method used is survey method using a questionnaire. Data were analyzed using multiple linear analysis, descriptive analysis and to test hypotheses.*

2.3 Kerangka Analisis

Dalam penelitian ini penulis akan berusaha menjelaskan mengenai adanya pengaruh peraturan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak bagi wajib pajak kendaraan bermotor.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



Keterangan :

—————> : Pengaruh secara parsial

-----> : Pengaruh secara simultan

X1 Variabel Independen = Peraturan Wajib Pajak

X2 Variabel Independen = Kualitas Pelayanan Wajib Pajak

Y Variabel Dependen = Kepatuhan membayar pajak bagi wajib pajak

Berdasarkan kerangka analisis di atas dapat dilihat adanya pengaruh antara peraturan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak bagi wajib pajak kendaraan bermotor (studi pada samsat kota Bengkulu),

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis Penelitian menurut Arikunto : "Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap masalah, selanjutnya dijelaskan bahwa, pada umumnya hipotesis dirumuskan untuk menggambarkan hubungan antara dua variabel, yakni variabel penyebab dan variable akibat, dan ada yang menggambarkan perbandingan satu variabel dari dua sampel".

Berdasarkan kerangka konseptual, hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya hubungan antar variabel X (variable Independent) dan Y (variable dependent). Penulis mengemukakan hipotesis penelitian untuk dikaji kebenarannya, yaitu:

- Ha₁ : Peraturan berpengaruh Tidak positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor Provinsi Bengkulu.
- Ha₂ : kualitas pelayanan Tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor Provinsi Bengkulu.
- Ha₃ : Peraturan dan kualitas pelayanan Tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor Provinsi Bengkulu.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam proposal penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut Sugiyono (2016:13), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Definisi Operasional

Adapun definisi operasional dan pengukuran variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peraturan pajak adalah peraturan dalam perundang-undangan perpajakan yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pada samsat Provinsi Bengkulu.

2. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan pada samsat Provinsi Bengkulu.
3. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan saat wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya pada samsat Provinsi Bengkulu.

3.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2015), populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pada orang yang membayar pajak kendaraan bermotor di samsat Provinsi Bengkulu yang telah diketahui jumlahnya yaitu sebanyak 2374 orang dalam priode 1 bulan terakhir bulan September 2022

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2019: 127), merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini dimana teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* berupa *accidental sampling*, yaitu suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang berdasarkan kebetulan, sehingga peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya. Jadi perhitungan jumlah sampel yang

digunakan dalam penelitian pada orang yang membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Provinsi Bengkulu menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + e \cdot N}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel 10%

Dalam penelitian ini menggunakan batas kesalahan yang ditolerir sebesar 10%. Alasan menggunakan rumus slovin adalah karena didalam penelitian ini populasi sudah diketahui jumlahnya, yaitu pada bulan September 2022 sebanyak 2374 orang yang membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Provinsi Bengkulu. Sehingga besar sampel yang digunakan adalah:

$$n = \frac{2374}{1 + 0,1 \cdot 2374}$$

di bulatkan menjadi $n = 96$

Dari ketentuan rumus Slovin maka jumlah sampel penelitian ini adalah sebanyak 96 sampel.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer. Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari subjek atau objek penelitian. Disini data primer yang digunakan adalah dalam bentuk sampling yaitu kuesioner yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian lapangan atau survei yang dilakukan dengan cara peninjauan secara langsung pada Kantor Bersama Samsat Provinsi Bengkulu untuk mendapatkan data primer yang dilakukan melalui media kuesioner. Kuesioner yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagi daftar pertanyaan kepada responden agar ia memberikan jawaban. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur Sugiyono (2012:92).

Skala pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likeart, dengan rincian sebagai berikut:

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor 2 = Tidak Setuju (TS)

Skor 3 = Netral (N)

Skor 4 = Setuju (S)

Skor 5 = Sangat Setuju (SS)

3.5 Metode Analisis

3.5.1 Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2016:177) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Uji validitas adalah hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2016:76).

Dalam uji validitas digunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur yaitu menggunakan *Coefficient Corelation Pearson*. Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas adalah:

1. Jika r_{hitung} positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka variabel tersebut valid.
2. Jika r_{hitung} tidak positif serta $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka variabel tersebut tidak valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2016:178) Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal, secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test retest, equivalent dan gabungan keduanya. Secara internal *reliabilatas*

instrument dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu Sugiyono(2016:87). Untuk menguji keandalan kuesioner yang digunakan, maka dilakukan analisis reliabilitas berdasarkan koefisien Alpha Cronbach. Nilai batas yang digunakan untuk menilai tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah 0,60 Ghozali (2015:90).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji apakah model regresi benar- benar menunjukkan hubungan yang signifikasi.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan variabel dependen keduanya mempunyai kontribusi normal atau sedikit normal. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan Normal Probability Plot (P-P Plot). Ghozali (2011:163) mengatakan suatu variabel dapat dikatakan normal jika gambar distribusi dan titik- titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik- titik data searah mengikuti garis diagonal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel independen. Uji multikolinearitas dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Faktor (VIF)*, Ghozali (2011:95). Jika terjadi kolerasi, maka dinamakan

terdapat problem multikolinearitas (multiko). Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen dan diregresi terhadap variabel independen lainnya. Jadi *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$). Pada umumnya nilai yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai analisisnya adalah jika ada pola tertentu yang teratur seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar, kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Heteroskedastinitas

Tujuan uji heteroskedastinitas ini adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual setelah pengamatan kepengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain tetap, maka disebut *homokedastisitas*, namun jika berbeda di sebut dengan heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidak terjadi *heteroskedastisitas* adalah dengan melihat grafik plot antar prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Deteksi ada tidaknya *heteroskedastisitas* dapat dilakukan dengan melihat ada

tidaknya pola titik pada grafik *Scatter Plot* antara (SRESID) dan (ZPRED), dimana sumbu (Y) adalah (Y) yang telah diprediksi dan sumbu (X) adalah residual yang telah *standardized* (Ghozali,2018:120). Dasar analisis pengambilan keputusan untuk uji *heteroskedastisitas* adalah sebagai berikut :

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang, melebur, kemudian menyempit), maka terjadi *heteroskedastisitas*.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebarkan di atas dan di bawah angka (0) pada sumbu (Y), maka hal ini mengindikasikan tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

3.5.4 Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2016:275) regresi berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda menurut Sugiyono (2016:151) adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan membayar pajak bagi wajib pajak

X1= Peraturan Pajak

X_2 = Kualitas Pelayanan Pajak

B_1, b_2 – koefisien korelasi

a = Nilai konstanta

e = eror

3.5.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menerangkan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Setiap tambahan satu variabel independen maka R^2 pasti akan meningkat walaupun belum tentu variabel yang ditambahkan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, digunakan nilai *adjusted* R^2 karena nilai *adjusted* R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

3.5.6 Pengujian Hipotesis

A. Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Formula hipotesis:

$H_0: \beta_1 = 0$, artinya variabel bebas bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.

$H_a: \beta_1 \neq 0$, artinya variabel bebas merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2015:48) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu

1. Bila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

B. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Rumusan hipotesis yang diuji:

$H_0: \beta_1 = \beta_2 = 0$, berarti secara bersama-sama tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat

$H_a: \beta_1 \neq \beta_2 = 0$, berarti secara bersama-sama ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali, 2015:48) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- a. Apabila probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Apabila probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

