

ABSTRAK

Pajak merupakan penerimaan Negara yang terbesar, untuk itu sangat dibutuhkan peran serta masyarakat dalam pembayaran pajaknya. Wajib pajak yang membayar pajak harus patuh pada peraturan perpajakan yang sudah ditetapkan karena disetiap peraturan adanya hukum pajak yang mengikuti. Kepatuhan wajib pajak memang sangat dibutuhkan agar tidak adanya tunggakan atau penghindaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak. Meskipun telah diberikan kepercayaan, ternyata masih ada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya, seperti tidak membayar pajak pada waktu yang telah ditentukan. Peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Survei terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Bandung Barat)” sebagai objek penelitian yang berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Bandung Barat, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Bandung Barat, dan sanksi pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Bandung Barat. Kantor Bersama SAMSAT Bandung Barat diharapkan semakin dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya melalui rutin memberikan penyuluhan, transparansi jumlah pendapatan dan belanja daerah, peningkatan kualitas sarana dan prasarana Kantor Bersama SAMSAT Bandung Barat serta meningkatkan ketegasan sanksi perpajakan sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku.

Kata-kata kunci: kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak, kepatuhan pajak

ABSTRACT

Tax is the largest revenue of the State, for it is very necessary public participation in the payment of taxes. Taxpayers who pay taxes must comply with the established tax laws because every regulation of tax law follows. Taxpayer compliance is very necessary in order to avoid arrears or tax evasion made by the taxpayer. Although it has been given the trust, it is still there are taxpayers who do not meet their obligations, such as not paying taxes at a predetermined time. Researchers will conduct research with the title "The Effect of Taxpayer Awareness, Service Quality And Tax Sanctions Against Tax Compliance (Survey of Motor Vehicle Taxpayer at Kantor Bersama Samsat Bandung Barat)" as the object of research that counted 100 respondents. The sampling technique used in this research is accidental sampling technique. The result of the research shows the awareness of motor vehicle taxpayer to influence the compliance of Motor Vehicle Taxpayer in Joint Office of Samsat West Bandung, the quality of service influence on the compliance of Motor Vehicle Taxpayer in the Office of Samsat Bandung West, and motor vehicle tax sanction effect on the compliance of Taxpayers of Motor Vehicles In Joint Office Samsat West Bandung. Joint Office of SAMSAT West Bandung is expected to increase taxpayer compliance in paying motor vehicle tax through routine giving extension, transparency of income and expenditure of area, improvement of facility and infrastructure of Office of SAMSAT Bandung West Cooperation and increasing assertiveness of taxation sanction in accordance with applicable taxation regulation .

Keywords: taxpayer awareness, service quality, tax sanctions, tax compliance

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Pajak Kendaraan Bermotor	8
2.1.1.1 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor.....	8
2.1.1.2 Subjek Pajak Kendaraan Bermotor.....	8
2.1.1.3 Objek Pajak Kendaraan Bermotor	9
2.1.1.4 Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	9
2.1.1.5 Masa Pajak Kendaraan Bermotor	10
2.1.1.6 Cara Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor	10
2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak	10
2.1.2.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak.....	10
2.1.2.2 Pengukuran Kesadaran Wajib Pajak.....	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan	15
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3.2 Model Kualitas Pelayanan	16
2.1.3.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	19
2.1.3.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.3.5 Dampak Kualitas Pelayanan yang Buruk	24
2.1.4 Sanksi Pajak	25
2.1.4.1 Pengertian Sanksi Pajak.....	25
2.1.4.2 Sanksi Administrasi	26
2.1.4.3 Sanksi Pidana.....	31
2.1.4.4 Pengukuran Sanksi Pajak.....	32
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
2.1.5.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	33

2.1.5.2 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak	34
2.1.5.3 Macam-macam Kepatuhan	38
2.1.5.4 Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak	39
2.2 Kerangka Pemikiran.....	40
2.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	41
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	42
2.2.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	43
2.3 Pengembangan Hipotesis	45

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	46
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	47
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5 Teknik Analisis Data.....	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden.....	58
4.2 Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Kepatuhan Pajak.....	61
4.2.1 Kesadaran Wajib Pajak	61
4.2.2 Kualitas Pelayanan	65
4.2.3 Sanksi Pajak	73
4.2.4 Kepatuhan Pajak.....	75
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	76
4.3.1 Uji Validitas	76
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	77
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	78
4.5 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Bandung Barat	81
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda	81
4.5.2 Analisis Koefisien Korelasi.....	82
4.5.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	83
4.5.4 Uji Hipotesis.....	84
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	86
4.6.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Bandung Barat.....	86
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Bandung Barat	87
4.6.3 Pengaruh Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Bandung Barat.....	88

4.6.4 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Bandung Barat.....	89
--	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	91
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	92
5.3 Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA	94
-----------------------------	----

LAMPIRAN	97
-----------------------	----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	107
---	-----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	Halaman 44
--------------------------------------	---------------



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	49
Tabel 3.2 Interpretasi Nilai Korelasi	55
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	60
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	60
Tabel 4.5 Pernyataan responden tentang pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang dapat menunjang pembangunan daerah.....	61
Tabel 4.6 Pernyataan responden tentang dengan membayar pajak kendaraan bermotor Bapak/Ibu turut berpartisipasi dalam menunjang pembangunan daerah.....	62
Tabel 4.7 Pernyataan responden tentang penundaan pembayaran pajak kendaraan bermotor (terlambat) akan merugikan daerah.....	62
Tabel 4.8 Pernyataan responden tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor yang tidak sesuai ketentuan akan merugikan daerah.....	63
Tabel 4.9 Pernyataan responden tentang pemungutan pajak kendaraan bermotor didasarkan kepada Undang-Undang sehingga bersifat legal	64
Tabel 4.10 Pernyataan responden tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor bersifat wajib, karena diatur dalam undang-undang.....	64
Tabel 4.11 Pernyataan responden tentang petugas SAMSAT senantiasa bersedia menjawab dan menjelaskan apabila ada pertanyaan yang diajukan terkait pajak kendaraan bermotor	65
Tabel 4.12 Pernyataan responden tentang petugas SAMSAT senantiasa bersedia membantu menyelesaikan masalah yang timbul terkait pajak kendaraan bermotor	66
Tabel 4.13 Pernyataan responden tentang petugas SAMSAT memiliki pengetahuan dan kemampuan menangani masalah-masalah terkait pajak kendaraan bermotor sehingga memberikan kepastian bagi Bapak/Ibu pada saat berkonsultasi	67
Tabel 4.14 Pernyataan responden tentang petugas SAMSAT melayani dengan sopan setiap masalah terkait pajak kendaraan bermotor sehingga memberikan rasa percaya bagi Bapak/Ibu pada saat berkonsultasi.....	68
Tabel 4.15 Pernyataan responden tentang jumlah staf SAMSAT yang bertugas melayani maupun peralatan yang tersedia cukup memadai	69
Tabel 4.16 Pernyataan responden tentang SAMSAT menyediakan ruang tunggu pelayanan yang nyaman	69
Tabel 4.17 Pernyataan responden tentang petugas SAMSAT mampu berkomunikasi dengan baik dan memberikan perhatian dalam menangani masalah yang timbul terkait pajak kendaraan bermotor....	70

Tabel 4.18	Pernyataan responden tentang petugas SAMSAT senantiasa bersikap simpatik dalam memberikan pelayanannya.....	71
Tabel 4.19	Pernyataan responden tentang petugas SAMSAT mampu menangani masalah pajak kendaraan bermotor secara tepat sehingga solusi atas permasalahan yang diberikan dapat diandalkan	71
Tabel 4.20	Pernyataan responden tentang petugas SAMSAT mampu menangani masalah pajak kendaraan bermotor secara tepat sehingga mampu menyelesaikan masalah dengan tepat waktu.....	72
Tabel 4.21	Pernyataan responden tentang selama ini pengenaan sanksi pidana atas pelanggaran peraturan pajak cukup memberatkan sehingga Bapak/Ibu taat kepada peraturan pajak khususnya pajak kendaraan bermotor.....	73
Tabel 4.22	Pernyataan responden tentang selama ini pengenaan sanksi pidana atas pelanggaran peraturan pajak telah dijalankan secara tegas (tanpa kompromi) sehingga Bapak/Ibu taat kepada peraturan pajak khususnya pajak kendaraan bermotor.....	74
Tabel 4.23	Pernyataan responden tentang selama ini Bapak/Ibu membayar pajak kendaraan bermotor dengan tepat waktu	75
Tabel 4.24	Pernyataan responden tentang selama ini Bapak/Ibu dikenakan denda karena keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor	75
Tabel 4.25	Hasil Penghitungan Validitas.....	77
Tabel 4.26	Hasil Penghitungan Reliabilitas	78
Tabel 4.27	Hasil Pengujian Kolmogorov-Smirnov.....	79
Tabel 4.28	Hasil Pengujian Autokorelasi.....	80
Tabel 4.29	Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	81
Tabel 4.30	Analisis Model Regresi Linier Berganda	82
Tabel 4.31	Analisis Koefisien Korelasi.....	83
Tabel 4.32	Uji Hipotesis Secara Simultan.....	84
Tabel 4.33	Uji Hipotesis Secara Parsial	86

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner	97
Lampiran B Hasil Output SPSS	101

