

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI PAJAK DAN PEMUTIHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA TEGAL**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**DYAH KHARISMA RAHMA DANI**

**NPM: 4320600061**

**Diajukan Kepada:**

**Program Studi Akuntansi**

**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

**Universitas Pancasakti Tegal**

**2024**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI PAJAK DAN PEMUTIHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA TEGAL**

# SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal

Oleh:

**DYAH KHARISMA RAHMA DANI**

**NPM: 4320600061**

Diajukan Kepada:

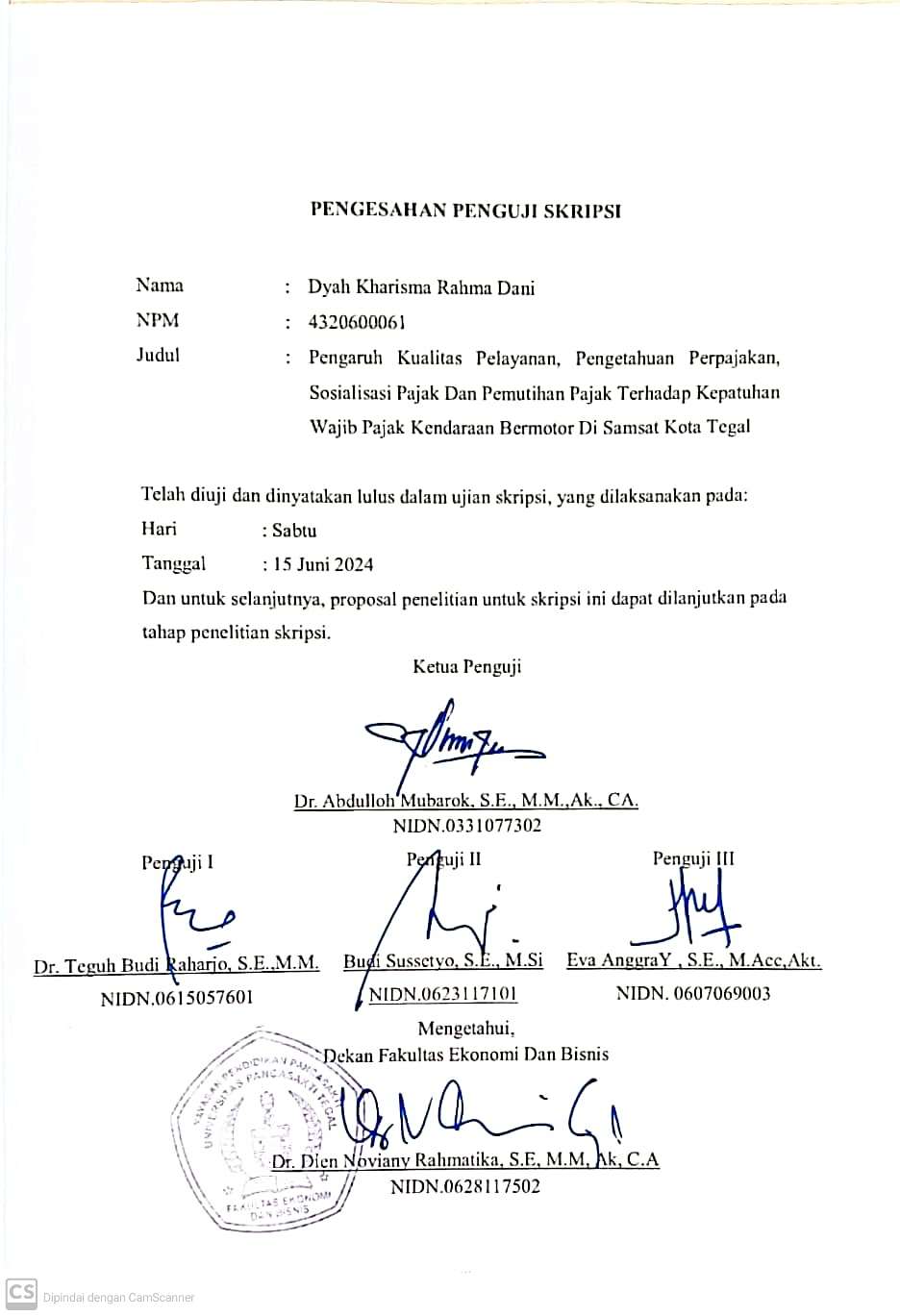
**Program Studi Akuntansi**

**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

**Universitas Pancasakti Tegal**

**2024**

# 

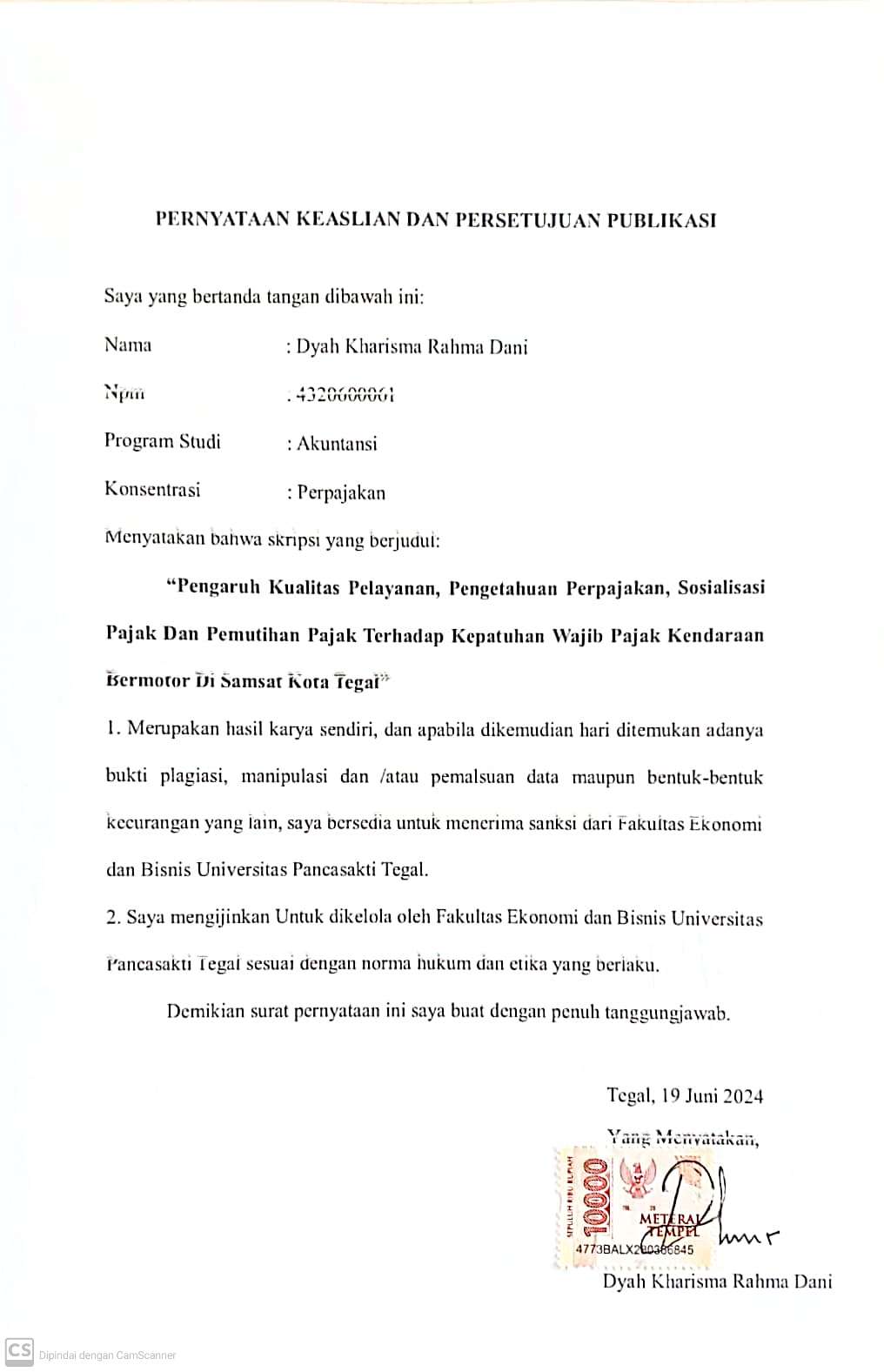


# MOTTO DAN PERSEMBAHAN

1. **MOTTO**
2. Kegagalan adalah sebuah kunci kesuksesan, maka teruslah berjuang railah mimpimu hingga kau bisa menggenggam impianmu.
3. Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan (Q.S Al-Insyirah 5-6).
4. **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahim, dengan mengucap rasa syukur kepada Allah Swt yang telah memberikan nikmat, kesehatan dan kesempatan kepada penulis untuk mempersembahkan kepada:

1. Sujud syukur kepada Allah Swt, yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, kenikmatan, kebahagiaan serta kemudahan yang engkau berikan dan tidak lupa atas sholawat serta salam yang selalu terlimpahkan kepada junjungan nabi Muhammad SAW.
2. Kedua orang tuaku bapak Samsudin dan ibu Wahyuningsih, yang telah banyak berjuang membesarkan anak-anaknya dengan penuh kasih sayang serta perjuangan yang tidak ada hentinya, yang telah memberikan segalanya sewaktu kecil hingga saat ini.
3. Kepada diriku sendiri, terimakasih sudah berjuang hingga detik ini dengan penuh rasa yang tidak bisa diutarakan.
4. Kepada sahabat-sahabatku dan semua orang terkasih tersayang yang telah banyak membantu dan memberikan support.



# ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui secara detail terkait kepatuhan wajib pajak dengan meneliti empat variabel bebas yang dapat mengetahui kepatuhan antara lain yaitu Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Pajak dan Pemutihan Pajak. Jenis penelitian kuantitatif deskriptif, motede analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS versi 22, penelitian ini menggunakan Teknik Simple Random Sampling (Teknik acak sederhana). pengukuran sample menggunakan rumus Slovin, pengambilan data dilakukan kepada 100 responden. Hasil pengujian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tegal, sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tegal, pemutihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tegal.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Pajak Dan Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**

***ABSTRACT***

*This research aims to find out in detail related to taxpayer compliance by examining four independent variables that can determine compliance, including Service Quality, Tax Knowledge, Tax Socialization and Tax Whitening. This type of descriptive quantitative research, the data analysis method used is multiple linear regression analysis using SPSS version 22, this research uses the Simple Random Sampling Technique. Sample measurements used the Slovin formula, data collection was carried out on 100 respondents. The test results state that service quality has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance, tax knowledge does not have a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance at the Tegal City Samsat Office, tax socialization has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance at the Tegal City Samsat Office, whitening Tax has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance at the Tegal City Samsat Office.*

**Keywords: *Service Quality, Tax Knowledge, Tax Socialization and Tax Reduction on Motor Vehicle Taxpayer Compliance***.

# KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Pajak Dan Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Tegal”.**

Penyusunan Proposal skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk melakukan penelitian skrisi guna memperoleh gelar sarjana, di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.

Dalam rangkaian dan penulisan proposal skripsi ini, penulis mendapat bantuan dan bimbingan dan berbagai pihak. Oleh sebab itu, perkenankanlah penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada:

* Ibu Dr. Dien Noviany Rahmatika, S.E, M.M, Ak, C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.
* Bapak Dr. Abdulloh Mubarok, S.E, M.M, Ak, C.A selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.
* Bapak Budi Sussetyo, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan arahan dan petunjuk yang bermanfaat.
* Ibu Eva Anggra Y, S.E., M.Acc,Ak. selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan arahan dan petunjuk yang bermanfaat.
* Sahabat dan orang-orang terkasih yang selalu setia menemani dan memberikan semangat.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Tegal, 29 Maret 2024  Penulis,  Dyah Kharisma Rahma Dani |

# DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL [SKRIPSI i](#_Toc168990941)

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING  [**Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168990942)

HALAMAN [PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168990943)

[MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv](#_Toc168990944)

[PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168990945)

[ABSTRAK vi](#_Toc168990946)

[KATA PENGANTAR viii](#_Toc168990947)

[DAFTAR ISI ix](#_Toc168990948)

[DAFTAR TABEL xi](#_Toc168990949)

[DAFTAR GAMBAR xiii](#_Toc168990950)

[DAFTAR LAMPIRAN xiv](#_Toc168990951)

[BAB I PENDAHULUAN 1](#_Toc168990952)

[A. Latar Belakang 1](#_Toc168990953)

[B. Rumusan Masalah 6](#_Toc168990954)

[C. Tujuan Penelitian 6](#_Toc168990955)

[D. Manfaat Penelitian 7](#_Toc168990956)

[BAB II 8](#_Toc168990957)

[LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA 8](#_Toc168990958)

[A. Landasan Teori 8](#_Toc168990959)

[B. Penelitian Terdahulu 20](#_Toc168990960)

[C. Kerangka Pemikiran Konseptual 33](#_Toc168990961)

[D. Hipotesis 38](#_Toc168990962)

[BAB III 40](#_Toc168990963)

[METODE PENELITIAN 40](#_Toc168990964)

[A. Jenis Penelitian 40](#_Toc168990965)

[B. Populasi Dan Sampel 40](#_Toc168990966)

[C. Definisi Konseptual Dan Operasional Variabel 96](#_Toc168990967)

[D. Metode Pengumpulan Data 99](#_Toc168990968)

[E. Uji Validitas Dan Reliabelitas Instrumen Penelitian 101](#_Toc168990969)

[F. Uji Analisis Data 103](#_Toc168990970)

[BAB IV **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168990971)

[HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168990972)

[A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168990973)

[B. Hasil Penelitian **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168990974)

[C. Pembahasan **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168990975)

[BAB V **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168990976)

[KESIMPULAN DAN SARAN **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168990977)

[A. Kesimpulan **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168990978)

[B. Saran **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168990979)

[DAFTAR PUSTAKA **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168990980)

[LAMPIRAN **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168990981)

# DAFTAR TABEL

[Tabel 1.1 Data Penunggakan Wajib Pajak Samsat Tegal 2](#_Toc167377510)

[Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu 30](#_Toc167377521)

[Tabel 3. 1 Operasional Variabel 98](#_Toc167377534)

[Tabel 3.2 Pembagian Sampel 100](#_Toc167377535)

[Tabel 3.3 Kategori Instrumen Validitas 102](#_Toc167377536)

[Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612679)

[Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612680)

[Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat WP **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612681)

[Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612682)

[Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612683)

[Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612684)

[Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Pemutihan Pajak **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612685)

[Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612686)

[Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612687)

[Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik Deskriptif **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612688)

[Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612689)

[Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612690)

[Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612691)

[Tabel 4.14 Hasil Uji T **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612692)

[Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612693)

[Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (F) **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612694)

[Tabel 4.17 Uji Beda T-Test Independen **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612695)

# DAFTAR GAMBAR

[Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 38](#_Toc167378165)

[Gambar 4.1 Struktur Organisasi Samsat Tegal **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc167378177)

[Gambar 4.2 Hasil Uj Heteroskedastisitas **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc167378178)

# DAFTAR LAMPIRAN

[Lampiran 1 Kuesioner **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612769)

[Lampiran 2 Data Variabel Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612770)

[Lampiran 3 Data Variabel Pengetahuan Perpajakan (X2) **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612771)

[Lampiran 4 Data Variabel Sosialisasi Pajak (X3) **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612772)

[Lampiran 5 Data Variabel Pemutihan Pajak (X4) **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612773)

[Lampiran 6 Data Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612774)

[Lampiran 7 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612775)

[Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612776)

[Lampiran 9 Hasil Uji Validitas pengetahuan perpajakan **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612777)

[Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Sosialisasi Pajak **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612778)

[Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Pemutihan Pajak **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612779)

[Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Pajak **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612780)

[Lampiran 13 Hasil Uji Reabilitas Kepatuhan Pajak **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612781)

[Lampiran 14 Hasil Uji Reabilitas Pengetahuan Perpajakan **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612782)

[Lampiran 15 Hasil Uji Reabilitas Sosialisasi Pajak **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612783)

[Lampiran 16 Hasil Uji Reabilitas Pemutihan Pajak **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612784)

[Lampiran 17 Hasil Uji Reabilitas Kepatuhan Pajak **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612785)

[Lampiran 18 Hasil Uji Statistik Deskriptif **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612786)

[Lampiran 19 Hasil Uji Normalitas **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612787)

[Lampiran 20 Hasil Uji Multikolinieritas **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612788)

[Lampiran 21 Hasil Uji Heteroskedastisitas **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612789)

[Lampiran 22 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612790)

[Lampiran 23 Hasil Uji T **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612791)

[Lampiran 24 Hasil Uji Koefisien Determinasi **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612792)

[Lampiran 25 Hasil Uji Simultan (F) **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612793)

[Lampiran 26 Penyebaran Melalui Google Form **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612794)

[Lampiran 27 Surat Izin Penelitian SAMSAT **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612795)

[Lampiran 28 Surat Izin Penelitian BAPENDA **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612796)

[Lampiran 29 Surat Balasan BAPENDA **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612797)

[Lampiran 30 Data Responden **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612798)

[Lampiran 31 Hasil Uji Beda T-Test Independen SPSS **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc168612799)

# BAB I PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Pajak merupakan sektor yang sangat mempengaruhi perekonomian negara. Hal ini karena pajak memiliki fungsi anggaran, yang berarti bahwa pajak digunakan menjadi sumber pendapatan negara yang terus diperlukan untuk menyalurkan pengeluaran negara seperti pembangunan negara dan pelayanan publik. Pembangunan nasional merupakan upaya yang berkelanjutan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Natasya dan Andhaniwati 2023).

Pembangunan daerah di setiap kabupaten atau kota salah satunya didanai dari pajak kendaraan bermotor, sehingga hal tersebut membuat pemerintah daerah mengoptimalkan pemungutan pajak ini. Pada perkembangan kendaraan bermotor yang setiap tahunnya selalu bertambah, tentunya dapat dimanfaatkan oleh kantor Samsat untuk melakukan pemungutan pajak kepada kepada pemilik kendaraan bermotor tersebut demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan meningkatan pendapatan asli daerah (Akbar, Khamel, dan Sovita 2024).

Kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, sosialisasi pajak, dan pemutihan pajak merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi pendapatan negara dari pungutan wajib transportasi. Pada Kantor Samsat Kota Tegal, masih memiliki tunggakan pajak kendaraan bermotor yang belum dibayarkan. Menurut data yang diberikan oleh unit pelayanan pajak daerah Kota Tegal melalui Kantor.

Samsat Kota Tegal, masih banyak orang yang belum membayar pajak kendaraan bermotor. Rekapitulasi tunggakan wajib pajak transportasi yang ada pada Kantor Samsat Kota Tegal dari tahun 2018 hingga 2022 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Penunggakan Wajib Pajak Samsat Tegal

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Tahun** | **Jumlah WP** | **Ralisasi** | **Jumlah Kendaraan Yang Menunggak** | **Jumlah Tunggakan (Rupiah)** | **Persentase** |
| 1 | 2018 | 12,538 | 7,242 | 5296 | 4,302,833,000 | 57.8% |
| 2 | 2019 | 111,420 | 108,926 | 2494 | 3,200,451,500 | 97.8% |
| 3 | 2020 | 114,133 | 105,678 | 8455 | 5,467,935,500 | 92.6% |
| 4 | 2021 | 109,751 | 100,711 | 9040 | 4,113,672,500 | 91.8% |
| 5 | 2022 | 114,113 | 104,607 | 9506 | 2,558,987,000 | 91.7% |
| Total |  | 461,955 | 427,164 | 34791 | 19,643,879,500 | 431.5% |

(Sumber: sistem Administrasi Kantor Samsat Kota Tegal)

Tabel di atas menunjukkan bahwa data wajib pajak Kota Tegal di tahun 2019-2020 memiliki persentase yang cukup tinggi yang terjadi karena adanya beberapa faktor. faktor yang pertama yaitu karena adanya efek pembatasan mobilitas masyarakat akibat pandemi covid-19 dan setelah terjadi faktor pandemi covid-19 tingkat ketidakpatuhan masyarakat untuk membayar pajak bertambah, dan adanya pembatasan sosialisasi pajak kendaraan. Sosialisasi pajak kendaraan dilakukan secara online, di mana masyarakat kemungkinan belum mengenali aplikasi seperti zoom meeting, google meet dan lain sebagainya. karena hal itu menghasilkan penuggakan pajak yang sangat besar.

Penelitian ini bertujuan mengetahui secara detail terkait kepatuhan wajib pajak dengan meneliti empat variabel bebas yang dapat mengetahui kepatuhan antara lain yaitu Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Pajak dan Pemutihan Pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam hal ini diartikan wajib pajak membayar pajak yang ditanggungnya dengan ikhlas tanpa rasa terbebani sesuai dengan batas waktu yang diberikan karena merupakan suatu kewajiban bagi wajib pajak agar kepatuhan pajak semakin meningkat. Kepatuhan wajib pajak memiliki relasi dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memberi peluang besar penerimaan negara dari sektor pajak (Akbar dkk. 2024).

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua yang berkaitan dengan kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak yang berkaitan dengan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan dan kedisiplinan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dan hak perpajakan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan oleh pemerintah (Natasya dan Andhaniwati 2023).

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat (Waromi, Timisela, dan Banes 2023). Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi Negara. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilasanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Pelayanan yang baik dapat di liat dari tempat yang nyaman seperti ruang tunggu dan penanganan petugas yang ramah (Hidayat dan Maulana 2022).

Pengetahuan pajak merupakan informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan merupakan proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan ini untuk membayar pajak (Ayuni, Manafe, dan Perseveranda 2023).

Sosialisasi pajak berarti suatu upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi mengenai perpajakan yang bertujuan agar masyarakat paham tentang perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Jika wajib pajak diberikan pemahaman yang baik dan benar melalui sosialisasi, maka wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang pentingnya membayar pajak (Wardani dan Wati 2018). Sosialisasi perpajakan ialah suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang- undangan dalam jurnal (Stiani dan Sumantri 2023).

Pemutihan pajak merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh negara guna menertibkan para wajib pajak yang telah lama tidak membayarkan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan dengan cara tidak atau menghapus beban denda keterlambatan pembayaran selama periode tertentu (Fachrunnissa dan Fajriana 2022). Program pemutihan pajak kendaraan bermotor merupakan upaya pemerintah daerah memberikan kesempatan agar wajib pajak yang menunggak atau tidak membayar pajak kendaraan bermotor selama bertahun-tahun terdorong untuk melakukan pembayaran pajak yang telah dibebaskan dari denda keterlambatan dan membayar pajak sesuai dengan yang tertera di STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) (Saputra, Citra Dewi, and Putri Erant 2022).

Dalam upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan pajak sehingga dari ke empat variabel x (kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, sosialisasi pajak dan pemutihan pajak) bisa dikatakan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Masyarakat harus berfikir secara positif agar dapat meningkatkan kasadaran dalam membayar pajak.

## Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang ada, maka peniliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

## Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian adalah:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Mengetahui pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Mengetahui pengaruh pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan akan adanya penilitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Bagi Penulis, diharapkan dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk menerapkan pengetahuannya tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotordan mengetahui kondisi nyata Masyarakat Kota Tegal dalam hal kepatuhan wajib pajak.

1. Manfaat Praktis
   * 1. Bagi Kantor Samsat

Penelitian ini bertujuan untuk memaksimalkan pendapatan wajib pajak sehingga pemungutan pajak lebih efektif. Serta menjalin dan mempererat kerja sama anatara pihak Samsat Kota Tegal sebagai tempat penelitian dengan Program Studi Akuntansi Universitas Pancasakti Tegal.

* + 1. Bagi Masyarakat

Penelitian ini bertujuan untuk masyarakat agar dapat memahami tentang pentingnya membayar pajak untuk pembangunan nasional dalam kesejahteran masyarakat.

# BAB II

# LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

## Landasan Teori

1. **Teori Kepatuhan**

Kepatuhan berasal dari kata dasar patuh yang berarti taat, suka menurut (perintah dan sebagainya). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) patuh berarti suka menurut perintah dan sebagainya, taat terhadap perintah, aturan, dan sebagainya, serta berdisiplin. Kepatuhan terhadap aturan pertama kali dikemukakan oleh Stanley Milgram pada Tahun 1963, yang merupakan salah satu dari beberapa eksperimen psikolog terkenal pada abad ke-20. Menurut hasil penelitiannya didapatkan bahwa kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa teori kepatuhan (compliance theory) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan atau ditetapkan (Windari, dkk, 2022).

Teori kepatuhan (*Compliace Theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmuan- ilmuan sosial khususnya dibidang psikologis dan sosiologis, kepatuhan adalah sebagai pemenuhan, mengalah tunduk dengan kerelaan, rela memberi, menyerah, mengalah, membuat suatu keinginan konformitas sesuai dengan harapan atau kemauan orang lain. Kajian teori kepatuhan (*compliance*

*theory*) dapat digunakan untuk memperkirakan pengaruh dari masing- masing variabel dalam penelitian ini yaitu, kualitas pelayaan, pengetahuan perpajakan, sosialisasi pajak dan pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Sulistiyowati dan Ratnawati 2023).

Menurut Wahyuni (2020) terdapat dua perspektif dasar dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan pada hukum yang disebut instrumental dan normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-perubahan yang berhubungan dengan perilaku, sedangkan perspektif normatif yaitu berhubungan dengan apa yang dianggap setiap orang sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi mereka.

1. **Pajak Kendaraan Motor**

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 pemerataan pelaksanaan pembangunan, pemerintah pusat tidak mungkin dapat melaksanakannya secara efektif.

Disentralisasi dari pemerintah pusat untuk mengawasi serta mengatur secara langsung urusan urusan di daerah sangat dibutuhkan. Demi efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan urusan pemerintah pusat tersebut, maka sebagian urusan tersebut diserahkan kepada daerah, yaitu pemerintah daerah. Baik yang menyangkut kebijakan, perencanaan, pelaksanaan maupun pembiayaan namun tidak lepas daripada tanggung jawab pemerintah daerah kepada pemerintah (Utami Widya Karlina 2021).

Utami Widya Karlina (2021), mengatakan dengan bertambahnya jumlah kendaraan setiap tahunnya maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan sumber pendapatan asli daerah melalui pemungutan pajak yang dilakukan terhadap pemilik kendaraan bermotor. Peningkatan akan berjalan baik dengan peran aktif Samsat selaku pemungut pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan kesadaran secara individual yang mendorong wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu bentuk kesediaan pemenuhan kewajiban pajak sesuai dengan aturan yang berlaku. Ketidakpatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan wajib pajak akan pentingnya pajak untuk sumber penerimaan Negara.

Mengenai tarif pajak kepemilikan kendaraan bermotor menurut undang- undang pajak daerah dan retribusi daerah pasal 6 adalah sebagai berikut:

1. Tarif paling tinggi pajak kendaraan bermotor pertama sebesar 2% dan terrendah 1%.
2. Tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% dan paling tinggi sebesar 10% Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya.
3. **Kepatuhan Wajib Pajak**

Ferry (2020), menjelaskan bahwa terdapat 2 macam kepatuhan yaitu:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan wajib pajak secara substansi/hakekat memenuhi semua ketentuan perpajakan, seperti wajib pajak bersedia melaporkan informasi tentang pajak apabila petugas membutuhkan informasi, wajib pajak bersikap kooperatif kepada petugas pajak dalam pelaksanaan proses administrasi perpajakan dan wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan tindakan sebagai warga negara yang baik.

Kepatuhan Pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Demi upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak diperlukan adanya upaya-upaya dari pemerintah terutama pemerintah daerah. Upaya yang dilakukan yaitu dengan memberikan insentif pajak berupa adanya pemutihan pajak kendaraan dan meningkatkan kesadaran dari wajib pajaknya.

Menurut As’ari (2018) sebuah kepatuhan wajib pajak pasti didasari oleh kesadaran kesadaran wajib pajak yang mana merupakan suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kemauan membayar pajak. Menurut Nasution (2006:7) Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

1. **Kualitas Pelayanan**

Nelly dan Wangdra (2024), mengatakan bahwa kualitas Pelayanan ialah tingkat kepuasan yang melampaui ekspetasi didapatkan oleh seseorang atas perolehan jasa. Pelayanan ialah menyediakan berbagai keperluan yang dibutuhkan dengan baik. Dan dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan ialah kepuasan yang disampaikan dari aparat pajak ketika memberikan bantuan serta mempersiapkan berbagai kebutuhan mengenai pajak yang diperlukan oleh si wajib pajak. Dalam hal ini, personel pajak yang memiliki kaitan kepada wajib pajak kendaraan bermotor adalah personel Samsat.

Adapun dalam Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 dijelaskan bahwa, Kualitas pelayanan menurut Supadmi (2009) adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka akan cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (As’ari 2018).

Sebuah konsep pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang mengandung 5 instrument *serqual*, yaitu:

1. *Tangible*, yaitu seberapa lengkap dan kualitas sarana dan prasarana fisik yang digunakan untuk mendukung pelayanan, baik berupa peralatan, perlengkapan, gedung, teknologi, dan fasilitas fisik lain yang dimiliki oleh instansi untuk menciptakan kualitas dan kenyamanan pelayanan bagi pelanggan ketika memperoleh atau membutuhkan pelayanan (Hadi dan Mahmudah 2018).
2. *Reliability*, yaitu kehandalan atau kemampuan pegawai yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, mampu memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja, dan kemampuan pegawai dalam mengarahkan dan memberikan arahan (Hadi dan Mahmudah 2018).
3. *Assurance*, yaitu jaminan dan kepastian kualitas layanan berupa kemauan pegawai dalam penguasaan pekerjaan dan jaminan ketepatan layanan dari kesalahan pelayanan. Hal itu ditunjukkan dengan tingkat pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai dalam memberkan pelayanan sehingga memunculkan rasa kepercayaan pelanggan yang dilayani (Hadi dan Mahmudah 2018).
4. *Responsibility*, yaitu sikap tanggap para pegawai yang memberikan pelayanan terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan yang membutuhkan pelayanan. Tanggap juga dapat diartikan bagaimana pegawai yang memberikan pelayanan responsif terhadap hal-hal yang berhubungan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Ketika menghadapi dan menanggapi keluhan, pegawai dengan sikap dan cepat melayani pelanggan (Hadi dan Mahmudah 2018).
5. *Empathy*, yaitu sikap empati atau perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan. Emphaty ditunjukkan dengan usaha pegawai pemberi pelayanan untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual. Empati sebagai bentuk perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian, dan keterlibatan dalam mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan. Empati membutuhkan adanya saling mengerti satu sama lain antara karyawan atau yang melayani dan yang dilayani sehingga tercipta hubungan yang balance (Hadi dan Mahmudah 2018).
6. **Pengetahuan Perpajakan**

Renika Hasibuan (2023), mengatakan bahwa Pengetahuan perpajakan adalah pemahaman dasar bagi wajib pajak, mengenai hukum, Undang-undang, serta tata cara perpajakan yang benar, sehingga jika wajib pajak telah mengetahui dan memahami mengenai fungsi-fungsi dan peran perpajakan maka wajib pajak akan semakin patuh dan taat dalam urusan perpajakannya. Kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sebagai salah satu dimensi untuk membangun perilaku kepatuhan wajib pajak, kepercayaan masyarakat harus dijaga, diperhitungkan, dipelihara, dan dikembangkan karena kepercayaan publik dipandang penting dalam membangun kepatuhan wajib pajak. masyarakat percaya bahwa pemerintah kompeten lebih cenderung memberikan sumber daya penting kepada negara dan masyarakat cenderung tidak menghindari pajak.

Sedangkan (Nurulita Rahayu , 2017) Mengatakan bahwa pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasakan undang – undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka.

(Dewi Kusuma Wardani, 2018) mengatakan bahwa pengetahuan perpajakan adalah proses pengubah sikap dan tata laku wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pelatihan. Adanya pengetahuan perpajakan yang baik dapat membantu meningkatkan kepatuhan pajak dan wajib pajak dapat melakukanya sesuai dengan aturan perundang – undangan perpajakan. Jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat.

1. **Sosialisasi Pajak**

Dewi dan Susanto (2021), mengatakan bahwa Sosialisasi perpajakan adalah inisiatif yang dikerahkan oleh Direktorat Jenderal Pajak menggunakan berbagai cara untuk menyampaikan informasi tentang aturan dan aktivitas terkait perpajakan kepada masyarakat umum, terutama kepada wajib pajak, baik individu maupun entitas bisnis, agar mereka dapat mengerti dan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik.

Sosialisasi pajak menjadi penting karena memungkinkan wajib pajak memahami peran universal pajak dalam membangun negara dan mendorong mereka untuk berkontribusi melalui pembayaran pajak. Selain itu, pemahaman tentang pajak dibutuhkan agar individu yang berkewajiban membayar pajak memahami prosedur perpajakan, memastikan bahwa pemenuhan kewajiban perpajakannya mengikuti regulasi hukum yang berlaku (Rossa dkk. 2024). Strategi sosialisasi dapat dilaksanakan menggunakan beberapa metode, antara lain:

1. Publikasi, merupakan aktivitas publikasi yang dilakukan melalui media komunikasi baik media cetak ataupun media audio-visual yaitu publikasi melalui radio, televisi, youtube, facebook, instagram, twitter, dan dalam kegiatan kampus. Walaupun condong menggunakan media audio- visual, pihak instansi pernah melakukan aktivitas publikasi melalui media cetak seperti baliho. Sebelum melakukan aktivitas publikasi melalui media cetak, pihak instansi harus mencari tahu terlebih dahulu mengenai kultur budaya disuatu daerah yang ingin dilakukannya kegiatan publikasi (Barlian, Rossya, dan Rulandari 2021).
2. Kegiatan, Penyelenggaraan aktivitas-aktivitas tertentu yang dihubungkan dengan program peningkatan kesadaran masyarakat akan perpajakan baik diselenggarakan sendiri atau bergabung dengan institut lainnya. Kegiatan yang pernah dilakukan oleh instansi adalah kegiatan penyuluhan pajak yang berkolaborasi dengan berbagai pihak semisal dengan sekolah, kampus, dan lingkungan sekitar. Kegiatan dikemas menarik, fresh, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Kegiatan tanya- jawab merupakan kegiatan yang paling banyak diminati oleh masyarakat. Karena mereka dapat berinteraksi secara langsung oleh pihak instansi (Barlian, Rossya, dan Rulandari 2021).
3. Pemberitaan, Pemberitaan dalam hal ini mempunyai pengertian khusus yaitu menjadi sarana promosi yang efektif. Pajak dapat disosialisasikan dalam bentuk berita kepada masyarakat. Sarana promosi yang digunakan oleh instansi pada masa saat ini adalah melalui media sosial. Walaupun instansi terkait belum memiliki situs tersendiri untuk masyarakat dapat berkunjung ke website perpajakan di pajak.go.id yang berisikan informasi perpajakan terbaru yang sudah cukup terkenal dikalangan masyarakat (Barlian, Rossya, dan Rulandari 2021).
4. Pendekatan pribadi, Pendekatan pribadi yang dilakukan secara informal untuk mencapai tujuan tertentu. Kantor Samsat Kota Tegal melakukan kegiatan sosialisasi dengan Pemkot Tegal, perusahaan/badan usaha/tokoh masyarakat, pendataan dengan menggunakan google sheet yang diisi oleh seluruh warga, monitoring kendaraan di instansi pemerintah dan sekolah, dan kegiatan lainnya untuk melakukan pendekatan kepada masyarakat (Barlian, Rossya, dan Rulandari 2021).
5. Pencantuman identitas, Berkaitan dengan pencantuman logo otoritas pajak pada berbagai media yang ditujukan sebagai sarana promosi dan lebih banyak dikenal oleh masyarakat. Kantor Samsat Kota Tegal menggunakan media sosial sebagai sarana promosi seperti instagram, youtube, twitter, dan yang lainnya dimana target yang dituju dalam promosi tersebut adalah melakukan brand exposure agar banyak masyarakat yang mengetahui dan mau mengikuti kegiatan yang diadakan oleh pihak instansi, serta adanya perubahan perilaku oleh masyarakat terhadap pajak (Barlian, Rossya, dan Rulandari 2021).
6. **Pemutihan Pajak**

Seperti dijelaskan pada pembahasan sebelumnya mengenai pengertian pajak kendaraan bermotor yang tidak lain sebagai sumber penerimaan daerah yang besar, salah satu upaya agar masyarakat membayar pajaknya ialah dengan adanya pemutihan pajak pada kendaraan bermotor. Adanya pemutihan pajak pada kendaraan bermotor diterbitkan ke setiap provinsi yang memiliki wewenang mengelola pajak daerah. Kebijakan mengenai program pemutihan pajak ini akan ada pada setiap wiliyah memiliki kekuatan untuk mengajukan pajak daerah.

Tujuan lainnya dari kebijkan pemutihan pajak kendaraan bermotor ialah menimbulkan wajib pajak sadar serta meringakan beban wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendraan bermotor. (Gustiaviana, 2020) memaparkan bahwa pemutihan merupakan pembebasan terhadap denda dalam administrasi pajak yang mengalami masalah dalam pembayarannya yaitu tidak sesuai tanggal jatuh tempo dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Selain itu (Ni Made Darmakanti, 2021, p. 92) menjelaskan pemutihan pajak ini adalah kebijakan yang ditentukan oleh negara untuk mendorong wajib pajak merasa harus membayar pembayar pajak kendaraan bermotor dengan segera karena sudah jatuh tempo. Berdasarkan pemaparan diatas maka pemutihan dalam pajak kendaraan bermotor adalah sebuah kebijakan penting yang ditetapkan pemerintah daerah yang berwenang dalam rangka penghapusan denda untuk terlambatnya pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan batas waktu tertentu (Ichlas, Indrawati, and Rufaedah 2022).

Sedangkan menurut Saputra, Citra Dewi, dan Putri Erant (2022) Pemutihan pajak merupakan suatu program pemerintah untuk menghapuskan pajak yang menunggak dengan tujuan untuk meringankan dan menyadarkan agar timbulnya rasa patuh didalam diri wajib pajak. pemutihan pajak kendaraan bermotor ini merupakan penarikan dana masyarakat yang selama ini menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pemutihan dirasa menjadi peluang untuk warga dalam melunasi tunggakan pajak kendaraan bermotor tanpa membayar denda sehingga hasil penelitiannya bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak sehingga masyarakat termotivasi untuk membayar pajak Pembebasan.

## Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan beberapa contoh referensi dari penelitian terdahulu. Penelitian sebelumnya dalam hal ini menampilkan sumber informasi penelitian yang berkaitan dengan dengan penelitian ini, diantaranya: penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, sosisalisasi pajak dan pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berikut rangkuman dari hasil penelitian sebelumnya tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor:

Menurut Jurnal (Wardani dan Rumiyatun 2017), yang memiliki judul “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan terhadap wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, dan sistem samsat drive thru terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di samsat Bantul. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berasal dari hasil kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak pada sistem samsat drive-thru. Kuesioner disebarkan kepada 110 responden dan data yang dapat diolah sebanyak 100 kuesioner. Metode pengambilan sampel menggunakan Accidental Sampling. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi linier berganda. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sistem samsat drive-thru berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor sedangkan pengetahuan wajib pajak dan sanksi pajak kendaraan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Dengan variabel Dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak dan variabel Independen Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Sistem Samsat Drive Thru.

Menurut Jurnal (Widajantie dan Anwar 2020), yang memiliki judul “Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan)”. Penelitian ini memiliki Studi pembahasan yang dilakukan ini dengan tujuan menganalisis dampak program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan. Total sampel yang dipakai pada studi pembahasan ini ialah sebesar 100 responden dihitung menggunakan metode penentuan sampel yaitu simple random sampling. Kuesioner sebagai alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang didistribusikan kepada responden. Uji hipotesis pada studi pembahasan ini digunakan regresi linear berganda pada SPSS 23. Hasil analisis menunjukkan bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan, sosialisasi pajak tidaklah berdampak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan. Dengan variabel Dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak dan variabel Independen yaitu Pemutihan Pajak, Kesadaran Wajib pajak, Sosialisasi Pajak dan Pelayanan.

Menurut Jurnal (Ferry 2020), yang berjudul “Pengaruh Pemutihan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji dampak Pemutihan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah convenience sampling. Teknik convenience sampling dilakukan dengan cara mengambil responden sebagai sampel kepada siapa yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang berdomisili di Kota Palembang. Sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah berjumlah 122 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan penggunkan program SPSS 21.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemutihan pajak kendaraan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan variabel Dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan variabel Independen yaitu Pemutihan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak.

Menurut Jurnal (Maulana dan Septiani 2022), yang berjudul “Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Cianjur. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis regresi linear berganda. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Data yang digunakan pada penelitian adalah data primer. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 459.151 wajib pajak kendaraan bermotor. Metode penarikan sampel menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh sebanyak 100 responden dan teknik penentuan sampel menggunakan teknik random sampling. Pengolahan data menggunakan microsoft office excel dan program SPSS versi 26 kemudian data dianalisis dengan uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi (R2), uji statistik F dan uji statistik t. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan (uji F) variabel layanan samsat keliling, e- samsat dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa layanan samsat keliling dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan variabel Dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan variabel Independen yaitu Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan.

Menurut Jurnal (R.MINDAN 2021), yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan pajak, sosialisasi perpajakan dan kebijakan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada masa pandemi covid-19 di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif dengan penyebaran kuesioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan accidental sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak, sosialisasi perpajakan dan kebijakan insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada masa pandemi covid-19, artinya wajib pajak sadar akan pentingnya pajak sehingga wajib pajak menjalankan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak yaitu dengan membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan variabel Dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan variabel Independen yaitu Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Insentif Pajak.

Menurut Jurnal (Afifah Nur Insanny dkk. 2023), dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Penerapan Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Saat ini jumlah kendaraan bermotor semakin bertambah setiap tahunnya dikarenakan sudah menjadi kebutuhan masyarakat untuk menunjang kegiatan sehari-hari dan untuk mendapatkannya sudah jauh lebih mudah. Tetapi jumlah kendaraan bermotor berbanding terbalik dengan kepatuhan wajib pajaknya. Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan bagi pemerintah Indonesia, namun saat ini penerimaan pajak masih tergolong rendah karena masih kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan dan penerapan program e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode penelitian deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Sumber data dan teknik sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu sumber data primer berupa kuesioner dan sampling aksidental dengan jumlah responden sebanyak 65 wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor Samsat Kota Bandung I Pajajaran. Alat analisis yang digunakan penelitian adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, (2) Penerapan Program E-samsat berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan variabel Dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan variabel Independen yaitu Pengetahuan Perpajakan dan Penerapan Program E-Samsat.

Menurut Jurnal (Tumanduk dkk. 2021), dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Tomohon”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di SAMSAT Kota Tomohon. Sampel penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak serta diambil memakai rumus Slovin. Metode yang dipergunakan dalam riset ini adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Pada riset ini data primer dikumpulkan dengan cara teknik pengumpulan data observasi, dokumentasi serta angket/kuesioner, Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi sederhana dengan uji normalitas, uji linieritas, uji hipotesis.Hasil penelitian ini ini adanya dampak positif dan signifikan mengenai dampak pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di mana persamaan regresi sederhana dalam riset ini menunjukkan nilai koefisien Regresi X sebesar 0.072 memperlihatkan setiap penambahan 1% pengaruh pengetahuan perpajakan, maka nilai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor bertambah sebesar 0.072. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa dampak variabel X terhadap Y adalah positif. Dengan variabel Dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan variabel Independen yaitu Pengetahuan Perpajakan.

Menurut Jurnal (Hartanti dkk. 2022), dengan judul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Bandung Barat”. Tujuan riset ini adalah mengukur besarnya Pengaruh variabel Sosialisasi Perpajakan serta Pemahaman WP dengan Kepatuhan WP dari Pajak Kendaran Bermotor (PKB). Tata cara penelitian yang dpergunakan merupakan tata cara deskriptif kuantitatif dengan informasi data primer yang didapatkan dari hasil kuisioner yang dibagikan. Populasi dalam riset ini merupakan pemilik yang menjadi WP Kendaraan Bermotor diarea Kabupaten Bandung Barat. Analisis ilustrasi yang digunakan ialah random sampling sederhana dengan hasil sebanyak 100 orang. Metode analisis informasi yang digunakan merupakan analisis regresi yang regresi berganda dengan perlengkapan bantu perhitungan memakai aplikasi SPSS v.22. Bersumber pada dari hasil riset membuktikan kalau Sosialisasi Perpajakan serta Pemahaman WP mempengaruhi secara individu serta bersama-sama (simultan) terhadap Kepatuhan WP Kendaraan Bermotor di area Kabupaten Bandung Barat. Nilai koefisien determinasi 31,9% yang berarti Sosialisasi Perpajakan serta Pemahaman WP terhadap Kepatuhan WP Kendaraan Bermotor mempengaruhi sebesar 31,9%, sedangkan 68,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dengan variabel Dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan variabel Independen yaitu Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak.

Menurut Jurnal (Pranata dkk. 2022), dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, dan Pemutihan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan)”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan pemutihan pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Sumatera Selatan periode tahun 2018-2021. Data yang digunakan adalah dengan cara penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian adalah 33.130 wajib pajak kendaraan bermotor kota Palembang yang terdaftar pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan sampel sebanyak 100 responden/wajib pajak dengan menggunakan rumus slovin. Metode pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS 22.0 for windows. Hasil uji hipotesis menyimpulkan bahwa secara signifikan variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0,00<0,05, variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0.00<0,05, dan variabel pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0,01<0,05 pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2018-2021. Dengan variabel Dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan variabel Independen yaitu Kesadaran Wajib pajak, Sanksi dan Pemutihan.

Menurut Jurnal (Saputra dkk. 2022), dengan judul “Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Pembebasan Bea Balik Nama, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Transfer Nama Kendaraan Bermotor dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Sistem Administrasi Terpadu Manunggal Kota Padang). Dalam menentukan sampel menggunakan metode Incidental Sampling. Data yang digunakan adalah data primer dan metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Secara parsial Pembebasan Ganti Nama Kendaraan Bermotor berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Secara parsial Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Secara simultan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Sosialisasi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan variabel Dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan variabel Independen yaitu Pemutihan Pajak, Pembebasan Bea Balik Nama dan Sosialisasi Perpajakan.

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama Peneliti** | **Judul** | **Hasil Penelitian** |
| 1. | (Wardani dan Rumiyatun 2017) | Pengaruh Pengetahuan Wajib pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. | Hasil analisis regresi menunjuk kan bahwa kesadaran wajib pajak dan sistem samsat drive thru telah dimiliki berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor sedangkan pengetahuan Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Kendaraan tidak berpengaruh signifikan terhadap pajak kendaraan kepatuhan. Pajak Kendaraan tidak berpengar uh signifikan terhadap Pajak kendaraan kepatuhan. |
| 2. | (Widajantie dan Anwar 2020) | Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). | Hasil analisis menunjukan bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadraan wajib pajak dan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan sosialisasi pajak tidaklah berdampak epada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. |
| 3. | (Ferry 2020) | Pengaruh pemutihan pajak dan kesadaran wajib pajak Terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kota palembang | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemutihan pajak kendaraan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. |
| 4. | (Maulana dan Septiani 2022) | Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. | Hasil uji  hipotesis secara simultan (uji F) variabel layanan samsat keliling, e-samsat dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.  Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa layanan samsat keliling dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan e- samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor |
| 5. | (R.MINDAN 2021) | Pengaruh pengetahuan pajak, sosialisasi perpajakan, dan Insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. | Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak, sosialisasi perpajakan dan kebijakan insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada masa pandemi covid-19, artinya wajib pajak sadar akan pentingnya  pajak sehingga wajib pajak menjalankan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak yaitu dengan membayar pajak kendaraan bermotor. |
| 6. | (Afifah Nur Insanny, Diamonalisa Sofianty, dan Riyang Mardini 2023) | Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Penerapan Program E- Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. | Hasil penelitian menunjukkan: (1)  Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor,  (2) Penerapan Program E- samsat berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. |
| 7. | (Tumanduk, Kawulur, dan Bacilius 2021) | Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap  Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Tomohon. | Hasil penelitian ini adanya dampak positif  dan signifikan mengenaidampak pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di mana persamaan regresi sederhana dalam riset ini menunjukkan nilai koefisien Regresi X sebesar 0.072 memperlihatkansetiap penambahan 1% pengaruh pengetahuan perpajakan, maka nilai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor bertambah sebesar 0.072. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa dampak variabel X  terhadap Y adalah positif |
| 8. | (Hartanti dkk. 2022) | Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Bandung Barat | Hasil riset membuktikan kalau Sosialisasi Perpajakan serta Pemahaman WP  Mempengaruhi secara  Individu serta bersama-sama (simultan) terhadap Kepatuhan WP  Kendaraan Bermotor di area Kabupaten Bandung Barat.Nilai koefisien determinasi 31,9% yang berarti Sosialisasi Perpajakan serta Pemahaman WP terhadap Kepatuhan WP  Kendaraan Bermotor mempengaruhi sebesar 31,9%,  sedangkan 68,1%  dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ditelitii. |
| 9. | (Pranata, Nurmala, dan Arifin 2022) | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, dan Pemutihan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan). | Hasil uji hipotesis menyimpulkan bahwa secara signifikan variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0,00<0,05,  variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0.00<0,05, dan  variabel pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0,01<0,05  pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatra Selatan Tahun 2018-2021. |
| 10. | (Saputra dkk. 2022) | Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Pembebasan Bea Balik Nama, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. | Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Secara parsial Pembebasan Ganti Nama Kendaraan Bermotor berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Secara parsial Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap  Kepatuhan Wajib Pajak. Secara simultan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Sosialisasi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. |

## Kerangka Pemikiran Konseptual

Kerangka pemikiran yaitu suatu bentuk diagram yang menjelaskan tahapan berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran dibuat atas dasar pertanyaan penelitian dan menjelaskan sebuah himpunan dari beberapa konsep dan hubungan antara konsep tersebut. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis antar variabel-variabel yang akan diteliti (Sugiyono 2016).

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan (Putri Sekti Ari dan Hanum 2021).

Kualitas pelayanan dapat dikembangkan dengan melakukan beberapa hal seperti meningkatkan fasilitas pelayanan yang tersedia, petugas pajak melayani dengan sopan, petugas pajak melakukan pelayanan dengan ramah, dan petugas pajak memberikan pelayanan yang cepat serta tanggap. Penelitian yang dilakukan oleh (Ningsih, Kepramareni, dan Pradnyawati 2022), yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kewajiban Normal, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. berpendapat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang berarti hipotesis 4 dalam penelitian ini diterima. Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan pajak diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

1. **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengetahuan perpajakan mencakup pemahaman yang komprehensif tentang aturan dan regulasi perpajakan yang berlaku (Nilla dan Widyawati 2021). Ini melibatkan pengetahuan mendalam tentang struktur perpajakan, kewajiban pajak, dan prosedur administratif terkait, termasuk juga pemahaman mengenai insentif fiskal yang mungkin diberikan oleh pemerintah.

Seseorang atau entitas hukum yang memiliki pengetahuan perpajakan yang baik dapat dengan tepat mengidentifikasi kewajiban pajak, menyusun dokumen pajak dengan benar, dan memahami implikasi perubahan peraturan perpajakan, pengetahuan perpajakan juga memberikan dasar untuk perencanaan pajak yang efektif, optimalisasi manfaat pajak, dan kepatuhan yang baik terhadap regulasi perpajakan (Ermawati 2018). Dengan memiliki pemahaman yang kuat tentang aspek-aspek ini, individu atau perusahaan dapat mengambil keputusan keuangan yang lebih informasional dan mengelola aspek-aspek perpajakan dengan lebih efisien (Motivasi dan Dan 2024).

Pengetahuan pajak dapat ditingkatkan dengan adanya suatu upaya seperti wajib pajak mengerti tentang perhitungan membayar pajak, wajib pajak memahami suatu prosedur pembayaran pajak, mengetahui manfaat atau fungsi dari pembayaran pajak. Dalam penelitian ini yang dilakukan oleh (Jaeng dan Yadnyana 2024), yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel (Studi Kasus Di Kabupaten Sikka, NTT), pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian yang mengatakan bahwa semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan sehingga wajib pajak memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi.

Namun jika wajib pajak tidak mengerti mengenai peraturan dan proses perpajakan maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat sehingga kepatuhan yang dimiliki wajib pajak rendah. Pengetahuan mengenai peraturan perpajakan berkaitan dengan atribut internal (kekhususan) wajib pajak dalam menentukan perilakunya dalam kepatuhan membayar pajak (Kartikasari dan Yadnyana 2020).

1. **Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

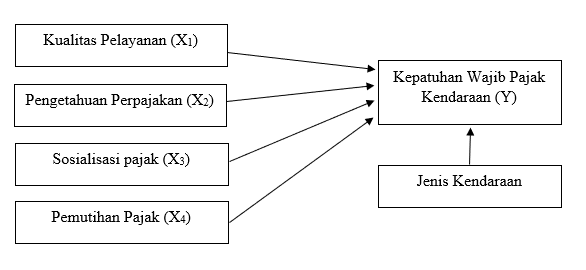
Sosialisasi pajak adalah sebagai bentuk upaya dari pemerintah atau Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya, dan wajib pajak pada khususnya, mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan perundang-undangan perpajakan (Juliantari dan Sudiartana 2021).

Sosialisasi pajak dapat dikembangkan dengan berbagai upaya yang bisa dilakukan kepada masyarakat sekitar agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, upaya yang dapat dilakukan seperti adanya melakukan adanya kegiatan seminar tentang pajak kendaraan bermotor (PKB) atau tentang bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), menyebarkan brosur tentang pajak, mengembangkan informasi tentang pajak melalui media sosial, membuat baliho tentang pentingnya membayar pajak. Berdasarkan penelitian ini yang dilakukan oleh (Widiowati dan Elisabeth 2023), yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Samsat Surabaya Utara) mengemukakan bahwa sosialisasi pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Surabaya Utara, hal ini dapat dikatakan bahwa apabila sosialisasi pajak pada Kantor Samsat Surabaya Utara semakin tinggi maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaran bermotor pada Kantor Samsat Surabaya Utara.

1. **Pengaruh Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pemutihan pajak Pemutihan pajak kendaraan merupakan langkah yang dilakukan oleh suatu negara untuk mendorong wajib pajak yang mengalami keterlambatan dalam pembayaran pajak. Keterlambatan pembayaran pajak dapat menimbulkan denda bagi wajib pajak, dalam pemutihan pajak kendaraan denda yang dihasilkan dari keterlambatan inilah yang akan dihapuskan oleh pemerintah untuk mengoptimalkan pembayaran pajak kendaraan oleh wajib pajak dan mendorong masyarakat untuk membayar pajak kendaraannya (Abdi dan Faisol 2023).

Pemutihan pajak memiliki tujuan untuk menghapuskan denda dalam keterlambatan dalam membayar pajak. Dalam pemutihan pajak wajib pajak mengetahui tentang program pemutihan pajak, wajib pajak mengetahui manfaat dari pemutihan pajak, dan dengan adanya pemutihan pajak seharusnya wajib pajak merasa terbantu dengan adanya program tersebut. Berdasarkan penelitian ini yang dilakukan oleh (Girindratama dan Rahmatullah 2023), yang berjudul Peran Mediasi Kesadaran Pajak Dalam Hubungan Pemutihan Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. mengatakan bahwa pemutihan pajak memiliki dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

## Hipotesis

Berdasarkan kerangka berfikir konseptual, maka dalam perumusan masalah di penelitian ini:

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H2 : Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H3 : Sosialisasi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H4 : Pemutihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

# BAB III

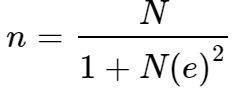
# METODE PENELITIAN

## Jenis Penelitian

Dalam penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, yang berfungsi mendeskripsikan suatu kejadian dengan mengidentifikasi suatu populasi atau sampel secara sistematis dan akurat. Dengan jenis penelitian kuantitatif deskriptif untuk menyederhanakan data sampel agara mudah dipahami. Variabel bebas yang diteliti adalah Kualitas pelayanan (X1), Pengetahuan Perpajakan (X2), Sosialisasi Pajak (X3) dan Pemutihan Pajak (X4), serta variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor (Y).

## Populasi Dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang berkunjung ke Kantor Samsat Kota Tegal, menyatakan bahwa jumlah wajib pajak di Kota Tegal sebanyak 461.955 orang yang dimana dari tahun ketahun mengalami kenaikan jumlah kendaraan bermotor di Kota Tegal. Dalam penelitian ini menggunakan Teknik Simple Random Sampling (Teknik acak sederhana). Penentuan jumlah sample dapat di tolerir sebesar 10% dan pengambilan data pada sample penelitian ini yaitu masyarakat Kota Tegal yang mempunyai kendaraan bermotor, yang dimana pengambilan data dilakukan kepada 100 responden. untuk pengukuran sample menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

…….…………………….……………………………..(3.1)

Keterangan :

N : Ukuran Sampel

N : Ukuran populasi

E : Eror Tolerance

**=:**

= 99,978 dibulatkan menjadi 100 sampel

## Definisi Konseptual Dan Operasional Variabel

1. **Definisi Konseptual**
2. Variabel Dependen atau variabel terikat (Y) dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kondisi seorang wajib pajak dalam melakukan kewajibannya dalam membayar pajak.
3. Variabel Independen atau variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1), Pengetahuan Perpajakan (X2), Sosialisasi Pajak (X3), dan Pemutihan Pajak (X5).
4. Variabel kontrol adalah variabel yang dikendalikan atau dibuat konstan sehingga pengaruh variabel independen terhadap dependen tidak dipengaruhi oleh faktor luar yang tidak diteliti.
5. **Definisi Operasional**

Definisi operasional pada penelitian ini dijelaskan pada tabel berikut ini:

1. Kepatuhan wajib pajak (Y)

Kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan wajib pajak dengan melakukan pembayaran dan pelaporan atas perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang bersangkutan baik untuk kelompok orang atau modal sendiri sebagai modal usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan mengacu kepada pelayanan yang diberikan oleh Lembaga perpajakan secara efektif sehingga wajib pajak bersedia membayar pajak di Kantor Samsat untuk negara tanpa mengharapkan kontrapretasi langsung.

1. Pengetahuan Perpajakan (X2)

Pengetahuan perpajakan adalah sebuah informasi mengenai pajak yang digunakan dan wajib pajak dalam mengambil sebuah keputusan untuk memenuhi hak dan kewajibannya dalam membayar pajak.

1. Sosialisasi Pajak (X3)

Sosialisasi pajak adalah sebuah bentuk informasi untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada wajib pajak mengenai pajak yang berlaku dan pajak yang harus wajib dipatuhi.

1. Pemutihan Pajak (X4)

Pemutihan pajak adalah suatu kebebasan atau penghilangan denda keterlambatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor, pemutihan pajak adalah suatu bentuk meringankan wajib pajak dalam membayar pajak.

1. Jenis Kendaraan (variabel kontrol)

Jenis kendaraan adalah jenis kendaraan beroda yang dipakai dijalan raya yang dijalankan oleh alat bermotor atau peralatan lain yang dapat mengubah sumber daya energi tertentu menjadi energi mekanik.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Dimensi** | **Indikator** | **No Pernyataa n/pertanya an** | **Skala** |
| Kualitas Pelayanan (X1).  (Widajantie dan Anwar 2020). | 1. Kehandalan 2. Kepuasaan pada tempat 3. Keakuratan 4. Ketanggapan | 1. Kepuasan dalam pelayanan 2. Fasilitas yang diberikan 3. Penggunaan teknologi 4. Mendahuluk an kepentingan wajib pajak | 1-8 | Interval |
| Pengetahuan Perpajakan (X2).  (Wardani dan Rumiyatun 2017). | 1. Kewjiban 2. Tepat   waktu   1. Memenuhi persyaratan 2. Jatuh tempo | 1. Memenuhi kewajiban perpajakan 2. Membayar pajak tepat waktu 3. Membayar pajak sesuai persyaratan yang berlaku 4. Mengetahui jatuh tempo pembayaran | 9-17 | Interval |
| Sosialisasi Pajak (X3). (Wardani dan Wati 2018). | 1. Informasi 2. edukasi | 1. Memberikan informasi pajak 2. Memberikan pemahaman tentang pajak | 18-25 | Interval |
| Pemutihan Pajak (X4). (Ferry 2020). | 1. Pemahaman 2. Manfaat 3. tujuan | 1. memahami tentang program pemutihan pajak 2. mengetahui manfaat pemutihan pajak 3. mengetahui tentang tujuan pemutihan pajak | 26-33 | interval |
| Kepatuhan Wajib Pajak (Y). (Wardani and Rumiyatun 2017). | 1. Kewjiban 2. Tepat waktu 3. Memenuhi persyaratan 4. Jatuh tempo | 1. Kewajiban pajak sesuai ketentuan yang berlaku 2. Melaksanaka n pesyaratan dalam membayar pajak 3. Mengetahui jatuh tempo pembayaran 4. Memenuhi persyaratan dalam membayar pajak | 34-41 | Interval |
| Variabel Kontrol | Jenis Kendaraan | 1. Roda 2 2. Roda 4 |  | Nominal |

## Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan adalah aktifitas untuk mendapatkan sebuah informasi yang diperlukan dalam rangka pencapaian tujuan penelitian. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Teknik kuesioner. Kuesioner adalah salah satu cara memberikan sebuah pertanyaan tertulis kepada responden untuk mendapatkan sebuah jawaban. Penelitian ini menggunakan data primer yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada 100 responden.

Tabel 3.2 Pembagian Sampel

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Kecamatan** | **Kelurahan** | **Sampel** |
| 1. | Tegal Barat | Tegalsari, Pesurungan Kidul, Pekauman, Kraton, Debong Lor | 25 orang/responden |
| 2. | Tegal Timur | Kejambon, Mangkukusuman, Mintaragen, Panggung, Slerok | 25 orang/responden |
| 3. | Tegal Selatan | Debong Kidul, Debong Kulon, Debong Tengah, Randugunting, Bandung | 25 orang/responden |
| 4. | Margadana | Margadana, Kaligangsa, Cabawan, Pesurungan Lor, Sumur Panggang | 25 orang/responden |
| Total |  |  | 1. orang/responden |

Menurut perhitungan diatas maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu sabanyak 100 wajib pajak. pengambilan sampel ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di wilayah kota tegal yang dibagi secara langsung kepada wajib pajak dan secara online melalui google form. Dengan menggunakan skala likert 5 pilihan dengan rincian sebagai berikut : Sangat Setuju (SS), diberi point 5, Setuju (S), diberi point 4, Kurang setuju (KS), diberi point 3, Tidak Setuju (TS), diberi point 2, Sangat Tidak Setuju (STJ), dibri point 1.

## Uji Validitas Dan Reliabelitas Instrumen Penelitian

1. **Uji Validitas**

Menurut (Sanaky 2021), uji validitas berhubungan dengan suatu perubah mengukur apa yang seharusnya diukur dan untuk menunjukan sejauh mana alat ukur yang digunakan untuk mengukur. Dalam pengujian validitas terhadap kuesioner, dibedakan menjadi 2, yaitu validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor). Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor berarti pengujian validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total faktor (penjumlahan dari beberapa faktor), dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Program SPSS digunakan dalam pengujian ini, dan teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (*Product Moment Pearson*). Analisis ini dengan mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap à valid. Jika r hitung ≥ r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Tabel 3.3 Kategori Instrumen Validitas

|  |  |
| --- | --- |
| **Parameter** | **Kategori Validitas** |
| 0,8 – 1,0 | Validitas sangat tinggi (paling baik) |
| 0,6 – 0,8 | Validitas tinggi (baik) |
| 04, – 0,6 | Validitas sedang (cukup) |
| 0,2 – 0,4 | Validitas rendah (kurang) |
| 0,0 – 0,2 | Validitas sangat rendah (jelek) |

Sumber: (Sanaky 2021)

1. **Uji Reliabelitas**

Menurut (Ghozali 2018), Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban individu terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Ada dua cara yaitu:

1. Repeated measure atau pengukuran ulang, dimana seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah seseorang teteap konsisten pada jawabannnya.
2. One shot atau pengukuran sekali saja, dimana pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Kriteria pengujian menggunakan Cronbath Alpha > 0,70.

## Uji Analisis Data

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menerapkan metode analisis data diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. **Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif adalah suatau adata yang di kumpulkan lalu dianalisis. Analisis yang digunakan mencangkup variabel-variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, sosialisasi pajak dan pemutihan pajak yang dapat dilihat dari keseluruhan data, angka rata-rata, nilai maksimum, nilai minimum dan standar deviasi.

1. **Uji Asumsi Klasik**
   * 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Model regresi yang baik adalah residual data normal atau mendekati normal. Kuesioner dikatakan valid jika normalitas telah terpenuhi. Alat analisis yang digunakan dalam uji ini adalah uji Kolmogorov- Smirnov (Ferry 2020). Syarat dalam uji ini adalah:

1. Jika nilai signifikan kurang dari 0,05 (Sig. < 0,05), maka distribusi residual data tidak normal.
2. Jika nilai signifikan lebih dari 0,05 (Sig. > 0.05), maka distribusi residual data normal.
   * 1. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti hubungan linier yang sempurna diantara beberapa dan/atau semua variabel independen dari model regresi. uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terdapat korelasi, maka terdapat masalah multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi keberadaan multikolinieritas dapat menggunakan besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*. Jika nilai VIF (Variance Inflation Factor) < 10 dan angka tolerance > 0,1, maka data dikatakan bebas dari multikolinieritas dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut (Ferry 2020).

* + 1. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang benar ialah tidak terbentuk heterokedastisitas (Kesehatan dan Keselamatan 2023). Suatu data dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas dengan Uji *Glejser* apabila setiap variabel independen mempunyai angka signifikansi > 0,05 supaya data di studi pembahasan ini tidaklah terbentuk heterokedastisitas.

1. **Analisis Regresi Linier Berganda**

Pengujian hipotesis dilaksanakan melalui metode analisis regresi linear berganda dengan rumus berikut:



Dimana:

Y= kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

α = konstanta

β1- β4 = koefisien regresi

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Pengetahuan wajib pajak

X3 = Sosialisasi pajak

X4 = Pemutihan Pajak

e = error

1. **Uji Hipotesis**
2. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Berikut kriteria uji parsial:

1. .Jika nilai t hitung atau nilai signifikan > 0,025, maka hipotesis di tolak.
2. Jika nilai t hitung ataunilai signifikan < 0,025 maka hipotesis di terima.
3. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi atau sering disebut (R2) digunakan untuk mengukur seberapa kuat dan efektifnya kemampuan model dalam mengimplementasikan atau menerapkan variasi variabel terikat. Rumus dalam menghitung koefisien determinasi sebagai berikut:

R2 = JK (Rеg)

∑Y2

Keterangan:

R2 = Koefisien Determinasi

Jk (Reg) = Jumlah Kuadrat Regresi

∑Y2 = Jumlah Kuadrat Total Koreksi

Nilai koefisien determinasi merupakan diantara nol dan satu. Nilai R2 yang kecil mempengaruhi kemampuan dari variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati angka satu berarti variabel independen memberikan nyaris seluruh informasi yang diperlukan untuk menduga atau memprediksi variabel dependen. Cara ini mempunyai kelemahan dalam penggunaan koefisien determinasi adalah kesalahan dalam penyajian (bias) terhadap variabel bebas yang dimasukan ke dalam model. Tiap penambahan satu variabel independen, jadi R2 pasti mengalami peningkatan tidak memperdulikan apakah variabel dependen berpengaruh terhadap variabel independen. Oleh karena itu, banyak peneliti mengusulkan untuk menggunakan Nilai *Adjusted* R2 pada saat mengevaluasi model regresi yang paling baik. Nilai Adjusted R2 dapat mengalami kenaikan maupun penurunan apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

1. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji Kecocokan Model dilaksanakan sebagai analisis semua variabel independen yang dimasukkan pada model regresi mempunyai kecocokan model kepada variabel dependen.

* + - 1. Nilai signifikan > 0,05 maka penelitian tidak layak di lanjutkan.
      2. Nilai signifikan< 0,05 maka penelitian layak untuk dilanjutkan

1. **Uji Beda T-Test Independen**

Memiliki nilai rata-rata yang tidak serupa dengan cara membandingkan rata-rata dua kelompok yang tidak berkaitan satu dengan yang lain, kedua kelompok tersebut akan menghasilkan rata-rata serupa dan tidak serupa. Prosedur uji beda t-Test independen yaitu: Menentukan level of significant sebesar 5% atau 0,05 (Kaporina, Hernanda, and Nurlaily 2023).