



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Unand.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Unand.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR BERSAMA  
SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR KOTA PADANG**

**SKRIPSI**



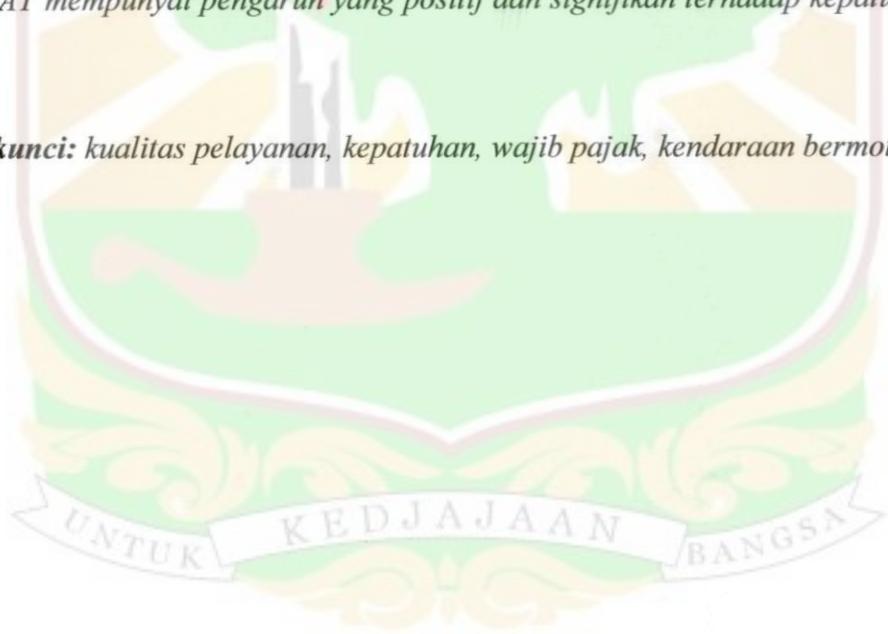
**DINA ANGGRAIM  
06 153 064**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG 2010**

## ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian verifikatif yang bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan ini mempunyai lima subvariabel yaitu *reliability*, *responseveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Polulasi dari penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor roda empat yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang. Metode pengambilan sample dengan menggunakan *Purposive Sampling* dan diperoleh 88 sampel yang memenuhi kriteria penelitian. Pengujian hipotesis dilakukan dengan model regresi linear. Data dianalisa menggunakan SPSS 15.0. for windows. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada level signifikan 0,05. Secara parsial semua subvariabel *reliability*, *responseveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa *reliability*, *responseveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepatuhan, wajib pajak, kendaraan bermotor.



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Padang”**.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Universitas Andalas. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis, ayah dan ibu yang sangat penulis cintai dan sayangi yang telah memberikan banyak dukungan, semangat dan tidak pernah berhenti untuk memberikan curahan kasih sayangnya, serta keluarga yang selalu mendukung penulis sehingga penulis mampu meraih apa yang penulis impikan.
2. Bapak Prof. Dr. H. Syafruddin Karimi, SE. MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
3. Bapak Dr. H. Yuskar, SE. MA. Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

4. Bapak, Firdaus SE, Ak selaku Dosen Pembimbing skripsi, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan masukan pada penulis. Terima kasih atas kesabaran dan kemudahan yang Bapak berikan selama penulisan skripsi ini. Terima kasih juga atas kemudahan yang Bapak berikan dalam melaksanakan seminar hasil.
5. Ibu Dra. Hj. Rahmi Desriani, M.Si, Ak selaku dosen pembimbing akademik, yang banyak memberikan nasihat dan masukan kepada penulis.
6. Ibu Dra. Husna Roza, M.Com. (Hons) Ak. dan Dra. Hj. Rahmi Desriani, M.Si. Ak selaku dosen penelaah dalam seminar skripsi penulis, yang telah memberikan saran dan masukan sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Seluruh dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Andalas, khususnya Jurusan Akuntansi, yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan yang berharga bagi penulis.
8. Pihak Biro Jurusan Akuntansi: Mama Loly, Ni Eva, dan Da Ari yang telah memberikan banyak bantuan dalam kelancaran urusan administrasi akademis penulis

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam pembuatan skripsi ini. Oleh sebab itu, kritik dan saran penulis terima dengan senang hati untuk kesempurnaan skripsi. Atas perhatiannya, sekali lagi penulis ucapkan terima kasih.

Padang, Mei 2011

Penulis

## Spesial Thank For:

- ☞ Kedua orang tua yang sangat penulis cintai dan sayangi, *Papa Drs. H. Rasul Hamidy Syafai (Alm)* (Pa, skripsi Adek udah selesai walaupun kita terpisah pasti papa senang disana) dan *Mama Hj. Nurwelly Janin* (Ma, adek pasti akan bahagiain mama). Dan “Abang dan kakak q”: *Budi B Fka Putra, SF* (Bertambah lagi SE dirumah kita...hehehehe), *BM Satria Dwi Putra, SF* (makasih ya bg atas bantuan selama ini), dan *Eni Wahyuni, SJP* (makasih ya,, udah Bantu doain, qt pasti bisa jagain mama kakak!!!). Walaupun kita sering berantem, tapi kita tetap akan saling menyayangi dan ada pada saat salah satu di antara kita sedang membutuhkan.
- ☞ Buat Om dan tante yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga skripsi penulis selesai. Dan untuk *Om Zulfadli, Bunda Helvira, Nadia (adk pupu)* (mksh dukungannya....., tanpa dukungan dari om, bunda n adk pupu, *Nuk/kk pupu* ndak bisa tabah dalam menghadapi cobaan demi cobaan..., Kpn kita ke Pekanbaru lagi nih om, di tunggu ya.....)

- ☺ *Terima kasih* untuk *Riyan Ridhalaman, Amd* yang telah memberikan dukungan, perhatian dan waktunya kepada penulis (maaf adk ya bg udh sering merepotkan bg sekali lagi makasih!!!!!!).
- ☺ Terima kasih untuk sahabat ku, yang orang2nya bener2 asik semua: *Mila, Jya, Leona, Vim, Puti, Anggi, Jika (Jud F), Winny, dan Resty*. (aku kangen kita kumpul-kumpul lagi)
- ☺ Kakak *Leona* (kkk mksh ya udh menyediakan tmpt untuk bljr), Kakak dewi (senasip kita ya kkk), *Sastika, Lia, Rizal, dewi* (Makasih atas dukungannya)
- ☺ Terima kasih untuk anak-anak Akuntansi Genap '06: *Renny, Melly, Komang mel, Misi, Resty, Vania, Icha, Rima, Vera, Viky, Sugi, abdi, Andre, Fida, Indah*, dan teman2 lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih untuk kebersamaan kita selama ini. Sesuatu yang sangat indah untuk dikenang (Walaupun g semuanya diisi dengan kenangan2 yang indah). Jangan pernah dilupakan ya..... Kapan2 buat acara reunian, yuk....

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Review Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Pemahaman Tentang Perpajakan .....	8
2.3 Fungsi Pajak .....	9
2.4 System Pemungutan pajak .....	10
2.5 Pengelompokan/Klasifikasi Pajak.....	11
2.6 Pajak Kendaraan Bermotor .....	13
2.7 Dasar Hukum Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor.....	13
2.8 Subjek dan Objek Kendaraan Bermotor .....	14
2.9 Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor.....	14
2.10 Tarif Kendaraan Bermotor .....	15
2.11 Kualitas Pelayanan	

2.11.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.11.2 Pengertian dan Ciri-ciri Pelayanan yang Baik .....	17
2.11.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan .....	20
2.12 Standar Pelayanan .....	20
2.13 Hakekat dan Azas Pelayanan Publik.....	22
2.14 Prinsip Pelayanan Publik .....	24
2.15 Kantor Bersama SAMSAT .....	25
2.16 Tugas dan Fungsi Kantor Bersama SAMSAT.....	25
2.17 Kepatuhan Wajib Pajak.....	26
2.18 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak .....	28

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Populasi, sampel dan Metode Pengambilan Sampel.....	31
3.3 Metode Pengumpulan data.....	32
3.4 Identifikasi dan pengukuran Variabel.....	32
3.5 Instrument penelitian.....	36
3.6 Metode Analisis Data.....	38

### **BAB IV. ANALISIS DATA dan PEMBAHASAN**

4.1 Analisis Data	
4.1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan .....	48
4.1.2 Uji Validitas dan Realibilitas .....	50
4.1.2.1 Uji Validitas .....	50
4.1.2.2 Uji realibilitas.....	52
4.1.2.3 Statistik Deskriptif .....	55
4.1.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	57
4.1.2.4.1 Uji normalitas.....	57
4.1.2.4.2 Uji Multikolinearitas .....	59
4.1.2.4.3 Uji Linearitas.....	60
4.1.3 Analisis Regresi Berganda .....	62



**BAB V. PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	76
5.2 Keterbatasan .....	76
5.3 Saran .....	77
5.4 Implikasi .....	77

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel-variabel dalam Penelitian.....	37
Tabel 4.1	Distribusi Kuisisioner.....	47
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden .....	48
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	49
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden .....	50
Tabel 4.5	Validasi Item .....	51
Tabel 4.6	Tingkat Reliabilitas .....	53
Tabel 4.7	Ringkasan Pengujian Realibilitas.....	54
Tabel 4.8	Descriptive Statistics.....	55
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.10	Rangkuman Hasil Uji Liearitas .....	61
Tabel 4.11	Ringkasan Perhitungan Estimasi Regresi Linier Berganda .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram.....	58
Gambar 4.2	Uji Normalitas Dengan Grafik Normal P-P Plot.....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I.	Daftar Kuisisioner.....	79
Lampiran II.	Hasil Tabulasi Data.....	84
Lampiran III.	Hasil Uji Validitas .....	96



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Indonesia adalah Negara yang sedang berkembang, untuk mewujudkan pembagian diseluruh wilayah Indonesia maka setiap daerah diberi kekuasaan dan keleluasaan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan Undang-Undang Otonomi Daerah (Undang-Undang No 329 tahun 2004). Hal ini dipandang perlu, karena mekanisme pelaksanaan kegiatan pembangunan di Indonesia tidak lepas dari tata penyelenggaraan di daerah. Kegiatan ini dimaksud sebagai usaha pemerataan dan penyebarluasan pembangunan dengan tujuan untuk menyerasikan dan memperkecil perbedaan tingkat laju pertumbuhan antar daerah, serta memadukan seluruh kegiatan pembangunan dalam rangka menunjang keberhasilan pembangunan nasional secara keseluruhan

Otonomi adalah hak wewenang dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dari pengertian tersebut, terlihat bahwa daerah diberi hak otonom oleh pemerintah pusat untuk mengatur dan mengurus kepentinganya sendiri.

Sesuai Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang No 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah. Anggaran pendapatan dan Belanja Daerah yang

mencakup dana perimbangan bersumber dari Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pendapatan Asli Daerah berupa Pajak daerah dan retribusi daerah diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah, untuk meningkatkan dan pemeratakan kesejahteraan masyarakat.

Berkaitan dengan pembangunan di daerah tersebut, maka pemerintah juga memerlukan sumber-sumber pembiayaan yang cukup besar. Karena sumber pembiayaan tersebut tidak seluruhnya tercukupi oleh pemerintah pusat, maka pemerintah daerah diwajibkan untuk menggali sumber keuangan sendiri.

Semakin meningkatnya kegiatan pemerintah baik pusat maupun daerah, maka sebagai konsekuensinya diperlukan pembiayaan dan pengeluaran pemerintah yang tidak sedikit jumlahnya. Oleh sebab itu, pemerintah memerlukan sumber pendapatan. Sebagian Pendapatan Asli Daerah (PAD) bersumber dari Pajak Daerah, dalam hal ini, Pajak Kendaraan Bermotor yang berpotensi cukup besar, dimana dewasa ini menunjukkan persentase penerimaannya meningkat dari tahun ke tahun.

Pemerintah berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak, salah satunya melalui reformasi administrasi perpajakan. Hal ini sudah dilakukan sejak tahun 1983 dengan perubahan sistem perpajakan dari *system official assessment* menjadi *system self assessment*. Reformasi administrasi perpajakan lebih banyak diartikan sebagai kebutuhan akan regulasi perpajakan yang dapat mengajukan seluruh lapisan masyarakat dengan tarif pajak progresif tetapi tidak tampak adanya upaya perubahan jaminan manfaat bagi wajib pajak dari pembayaran pajaknya.

Ketiadaan jaminan ini menyebabkan kurang terjadinya perubahan kesadaran membayar pajak dan juga menambah persepsi negatif masyarakat tentang pajak karena di khawatirkan pajak akan dijadikan alat bayar hutang luar negeri Indonesia, sehingga mempengaruhi pengadaan fasilitas publik seperti sarana kesehatan, sarana pendidikan dan sarana transportasi.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam meningkatkan penerimaan pajak. Dengan adanya reformasi administrasi perpajakan ini nantinya dapat meningkatkan kepatuhan pajak seperti yang dinyatakan oleh Tashiyuki (2001:42) bahwa target akhir administrasi perpajakan adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal yang sama dinyatakan oleh *Summers et al* (1991:45) bahwa dalam *system self assessment*, aktivitas utama administrasi perpajakan adalah untuk mengawasi kepatuhan dan menyakinkan bahwa wajib pajak menjalankan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam hal pendaftaran wajib pajak, penilaian, menjalankan prosedur pemungutan, pelaporan dan pembayaran dengan tidak melakukan penghindaran dan pengelapan pajak.

Reformasi administrasi perpajakan dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi yang pelaksanaannya melibatkan struktur organisasi, prosedur organisasi dan budaya organisasi (Caiden, 1991:97-104). Namun dalam kenyataan masih terdapat kelemahan dalam sistem administrasi perpajakan Indonesia, dengan adanya keluhan masyarakat mengenai kualitas pelayanan perpajakan yang berkaitan dengan kerumitan sistem dan prosedur.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut permasalahan tersebut dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak di Kantor Bersama SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor kota Padang”

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang timbul adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor bersama SAMSAT.
2. Subvariabel mana yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor bersama SAMSAT.
2. Untuk mengetahui subvariabel mana yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

Adapun Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Dari segi keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang lebih mendalam di masa yang akan datang.
2. Dari segi praktis, penelitian ini diharapkan nantinya dapat digunakan sebagai masukan bagi aparat pemungut pajak kendaraan bermotor dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap wajib pajak kendaraan bermotor diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan dan penyusunan skripsi ini dibagi atas 5 (lima) bab, masing-masing bab terbagi atas subbab sesuai dengan kebutuhan pembahasan. Secara garis besarnya masing-masing bab akan membahas hal sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dikemukakan latar belakang permasalahan, perumusan masalah tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dikemukakan secara teoritis permasalahan tentang kualitas pelayanan, pajak, wajib pajak, kepatuhan wajib pajak, dan hubungan kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang jenis penelitian, populasi, sampel, dan metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, identifikasi dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, metode analisis data, dan hipotesis penelitian.

## BAB IV PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang hasil studi yang dilakukan berdasarkan hasil kuisisioner yang dikembalikan oleh para responden setelah diolah dengan menggunakan metode analisis data yang ditetapkan.

## BAB V PENUTUP

Dalam bab ini dikemukakan kesimpulan dari uraian data dan pembahasan yang telah dilakukan dalam bab-bab sebelumnya. Disamping itu, dalam bab ini juga dikemukakan beberapa keterbatasan dan saran dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor bersama SAMSAT.

Berdasarkan uraian diatas, maka landasan teori untuk penelitian ini akan dijelaskan pada bab berikutnya.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Review Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak pernah dilakukan oleh Nisa (2002) yang meneliti tentang hubungan antara tingkat pendidikan wajib pajak dan efektifitas layanan informasi perpajakan terhadap sikap ketaatan wajib pajak dalam membayar pajak di Kecamatan Jepon Kabupaten Blora, Jawa Tengah. Dalam pengambilan sampel, Nisa menggunakan metode Non probability Sampling berupa Purposive Sampling dengan kriteria mempunyai penghasilan per tahun di atas PTKP dan mempunyai NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). Dengan menganalisis sampel sebanyak 39 buah menggunakan metode korelasi, Nisa menemukan bukti bahwa terdapat hubungan yang positif antara tingkat pendidikan dan efektivitas layanan informasi perpajakan dengan sikap ketaatan membayar pajak.

Selain itu, Rahmadani (2006) meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terhadap kepatuhan wajib pajak (studi: Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Padang). Penelitian dikembangkan dalam 5 dimensi yaitu : reliability (keandalan), responsiveness (keresponsifan), assurance (keyakinan), empathy (empati = kepedulian), dan tangibles (berwujud). Kesimpulan dari penelitian Rahmadani bahwa empathy dan tangible yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 2.2 Pemahaman tentang perpajakan

Definisi pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH. seperti dikutip oleh Siti Resmi (2008) yaitu: "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum".

Definisi tersebut kemudian disempurnakan, menjadi: "Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*".

Definisi pajak yang dikemukakan oleh S.I. Djajadiningrat yaitu: "Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum"..

Defenisi menurut S.I. Djajadiningrat (2002:08) Pajak adalah Sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat di paksakan tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memlihara kesejaterhan secara umum.

### 2.3 Fungsi Pajak

Fungsi pajak seperti dikemukakan Wirawan B. Ilyas dan Richard Burton, yaitu:

- 1) Fungsi penerimaan (budgetair); disebut juga fungsi fiskal, yaitu fungsi untuk mengumpulkan uang pajak sebanyak-banyaknya sesuai undang-undang berlaku, yang pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.
- 2) Fungsi mengatur (regulerend); merupakan fungsi dimana pajak-pajak akan digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan. Pajak digunakan sebagai alat kebijaksanaan.
- 3) Fungsi demokrasi; yaitu fungsi yang merupakan salah satu penjelmaan atau wujud sistem gotong-royong, termasuk kegiatan pemerintah dan pembangunan demi kemaslahatan manusia. Fungsi ini sering dikaitkan dengan hak seseorang untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah apabila ia telah melakukan kewajibannya membayar pajak, bila pemerintah tidak memberikan pelayanan yang baik, pembayar pajak bisa melakukan protes (complaint).
- 4) Fungsi distribusi; yaitu fungsi yang lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat.

## 2.4 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem perpajakan suatu negara terdiri atas tiga unsur, yakni *Tax Policy*, *Tax Law* dan *Tax Administration*. Sistem perpajakan dapat disebut sebagai metoda atau cara bagaimana mengelola utang pajak yang terutang oleh Wajib Pajak dapat mengalir ke kas negara. Sistem pemungutan pajak menurut Wirawan B. Ilyas dan Richard Burton yakni:

- 1) *Official Assesment System* yakni sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (pajak yang terutang) oleh seseorang.
- 2) *Semi Self Assesment System* yakni suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada fiskus dan Wajib Pajak untuk menentukan besarnya utang pajak.
- 3) *Self Assesment System* yakni suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya utang pajak.
- 4) *With Holding System* yakni suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong/memungut besarnya pajak yang terutang.

## 2.5 Pengelompokan / Klasifikasi Pajak

Menurut golongannya :

- a. Pajak langsung yaitu : pajak yang harus dipukul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat di bebaskan atau dilimpahkan kepada orang lain,

Contoh : pajak penghasilan

- b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh : pertambahan nilai

Menurut sifatnya :

- a. *Pajak subjektif*, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjek, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

Contoh : pajak penghasilan

- b. *Pajak objektif*, yaitu pajak berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

Contoh : pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah

Menurut lembaga pemungutannya :

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

Contoh : pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi dan bangunan, dan bea materai.

- b. Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Contoh : pajak kendaraan bermotor, pajak hotel, pajak reklame, penerangan jalan dan lain-lain.

Berdasarkan undang-undang no 18 tahun 1987 tentang pajak retribusi daerah yang telah dirubah dengan undang-undang no 34 tahun 2000, jenis-jenis pajak adalah sebagai berikut :

Pajak daerah terdiri dari :

- a. Pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air

Pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air adalah pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air

- b. Bea balik nama kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air

Bea balik nama kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air sebagai akibat dari perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi akibat jual beli tukar menukar,hibah,warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha.

- c. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor.

Pajak bahan bakar kendaraan bermotor adalah pajak atas bahan bakar yang disediakan atau dianggap digunakan untuk kendaraan bermotor, termasuk bahan bakar yang digunakan untuk kendaraan di atas air

d. Pajak pengambilan pemanfaatan air bawah tanah dan permukaan

Pajak pengambilan pemanfaatan air bawah tanah dan permukaan adalah pajak atas pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah dan atau air permukaan untuk digunakan orang pribadi atau badan kecuali untuk keperluan dasar rumah tangga dan pertanian rakyat.

## **2.6 Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dikenakan terhadap kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Kendaraan bermotor menurut Prakosa (2003:40) adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakan oleh peralatan teknis berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak.

## **2.7 Dasar Hukum Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor**

- a. Undang-undang No. 28 tahun 2009 tentang perubahan atas undang-undang No. 18 tahun 1997 tentang pajak daerah dan retribusi daerah.
- b. Peraturan pemerintah No. 65 tahun 2001 tentang pajak daerah.
- c. Keputusan gubernur yang mengatur tentang PKB sebagai aturan pelaksanaan peraturan daerah tentang PKB pada provinsi Sumatera Barat.

## **2.8 Subjek Dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor**

Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan / atau menguasai kendaraan bermotor dan atau kendaraan diatas air. Pengertian memiliki berarti orang yang bersangkutan mempunyai hak sepenuhnya kepemilikan dan penggunaan atau pemanfaatan dari kendaraan bermotor tersebut, sedangkan menguasai kendaraan bermotor mempunyai arti orang yang bersangkutan hanya dapat memanfaatkan atau menggunakan saja dari kendaraan bermotor tersebut tanpa memiliki.

Objek pajak adalah sesuatu yang dapat dijadikan sasaran pengenaan pajak. Sesuatu tersebut dapat berupa keadaan, perbuatan, dan peristiwa. Karena pajak kendaraan bermotor termasuk pajak objektif atau kebendaan, maka yang menjadi objek pajak adalah keadan benda tersebut. Dengan demikian, apa yang dimaksud objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan / atau penguasaan kendaraan bermotor, termasuk kepemilikan dan / atau penguasaan kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar yang bergerak.

## **2.9 Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor**

Berdasarkan peraturan pemerintah No. 3 tahun 1999, dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor dihitung sebagai perkalian dua unsure pokok, antara lain :

- a. Nilai jual kendaraan bermotor yaitu nilai yang diperoleh berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor sebagai mana tercantum dalam tabel nilai jual kendaraan bermotor yang berlaku.

- b. Bobot yang mencerminkan secara relative kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor, sedangkan dasar pengenaan pajak kendaraan diatas air dihitung berdasarkan nilai jual kendaraan diatas air.

Bobot untuk menghitung dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor dihitung berdasarkan factor-faktor sebagai berikut :

- a. Takanan gander
- b. Jenis bahan baker kendaraan bermotor.
- c. Jenis, penggunaan, tahun pembuatan, dan ciri-ciri mesin dari kendaraan bermotor.

## **2.10 Tarif Kendaraan Bermotor**

Tarif kendaraan bermotor berdasarkan ketentuan yang berlaku ditetapkan sebesar:

- a. 1,5 % ( satu setengah persen) untuk kendaraan bermotor bukan umum.
- b. 1 % (satu persen) untuk kendaraan bermotor umum, yaitu kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran.
- c. 0,5% (setengah persen) untuk kendaraan alat-alat berat dan alat-alat besar.

Perhitungan PKB

Bersarnya Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak. Secara umum, perhitungan PKB adalah sesuai dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Pajak Terhutang} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times (\text{NJKB} \times \text{Bobot})\end{aligned}$$

Berdasarkan rumus perhitungan dasar pengenaan pajak dapat dihitung besarnya pajak terhutang.

Contoh :

Sebuah mobil angkutan umum milik koperasi pengangkutan umum Padang daftar tabel yang ditetapkan Materi dalam negeri bernilai Rp. 100.000.000,- pada tahun 2007, tentukan pajak kendaraan bermotor yang terutang untuk tahun 2007.

Jawab :

$$\begin{aligned}\text{PKB Kendaraan Umum} &= 1 \% \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= 0.01 \times \text{Rp.100.000.000} \\ &= \text{Rp. 1.000.0000,-}\end{aligned}$$

## 2.11 Kualitas Pelayanan

### 2.11.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau pembuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang di akui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, masyarakat puas atau tidak puas. Lewis dan Booms (Tyiptono, 2005:121) mendefenisikan kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkatan layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi

pelanggan. Menurut Parasuraman (Tyipono, 2005:121), berdasarkan defenisi ini kualitas bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

### **2.11.2 Pengertian dan Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik**

Menurut Kasmir (2005), pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang telah dimiliki.

Selanjutnya dikemukakannya tentang ciri-ciri pelayanan yang baik harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan, yaitu sebagai berikut :

a. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan pelanggan sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menari. Di samping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati pelanggan, sehingga pelanggan semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan, harus rapi, cepat dan cekatan.

b. Tersediannya sarana dan prasarana

Melayani pelanggan adalah salah satu hal yang penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas, sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti

ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas, sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga akhir

Bertanggung jawab kepada pelanggan sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikannya. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, segera mengambil ahli tanggung jawab.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat, artinya dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan.

e. Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan. Selain itu, karyawan harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan. Karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

f. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Memilikikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan pelanggan terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi pelanggan.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu di latih khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Berusaha memahami kebutuhan pelanggan, artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap yang di inginkan oleh pelanggan. karyawan yang lambat akan membuat pelanggan lari. Ushakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan secara cepat.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan, sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini mealalui pelayanan seluruh karyawan perusahaan umumnya.

### **2.11.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan**

Menurut Kasmir (2005), terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap baiknya mutu pelayanan yang diberikan, yang di uraikannya lebih lanjut sebagai berikut yaitu :

- a Faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut.

Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Di samping itu, karyawan harus memiliki kemampuan berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggannya.

- b Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, prasarana dan sarana yang dimiliki harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula.

### **2.12 Standar Pelayanan**

Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b Waktu penyelesaian

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

c Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f Kompetisi petugas pemberi pelayanan

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

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT merupakan pelayanan publik di bidang perpajakan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perUndang-Undangan. Penyelenggara pelayanan publik dimaksud adalah Instansi Pemerintah.

### 2.13 Hakekat dan Asas Pelayanan Publik

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Yang dimaksudkan dengan pelayanan prima di sini tidak lain adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara cepat, mudah dan murah (sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku).

Azas pelayanan public adalah sebagai berikut :

a Transparasi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.

b Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

c Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpengang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

**2.14 Prinsip pelayanan publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu di perhatikan dan di terapkan prinsip pelayanan publik yaitu :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan yang meliputi :

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

2. Unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan, persoalan, atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

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

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

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

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

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

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan tepat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan telematika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

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

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

## **2.15 Kantor Bersama SAMSAT**

Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (**Samsat**), atau dalam Bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari samsat adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor.

SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama SAMSAT"

## **2.16 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Bersama SAMSAT**

Mengemban fungsi registrasi dan identifikasi forensik kendaraan bermotor, Kepolisian, Dipenda dan Jasa Raharja berkewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Secara khusus petugas Kepolisian berkewajiban menjamin terselenggaranya tertib administrasi registrasi, dan identifikasi forensik kendaraan bermotor. Dipenda berkewajiban menjamin terselenggaranya tertib administrasi dalam penerimaan pajak daerah dari sektor pajak

kendaraan bermotor dan Jasa Raharja berkewajiban menjamin terselenggaranya tertib administrasi dalam penerimaan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) secara baik dan benar.

## 2.17 Kepatuhan Wajib Pajak

Ketika berbicara tentang kepatuhan (*compliance*), terlebih dahulu perlu diketahui apa-apa saja kategori *compliance*. Compliance bias dikategorikan dalam 2 hal :

### a. *Administrative compliance*

Merupakan bentuk kepatuhan terhadap aturan-aturan administrative seperti pengajuan pembayaran tepat waktu

### b. *Technical compliance*

Merupakan kepatuhan wajib pajak terhadap teknis pembayaran pajak, misalnya pajak dihitung sesuai dengan ketentuan teknis dari undang-undang perpajakan.

Pengertian kepatuhan menurut Milgram sebagaimana yang dikutip Koeswara dalam Nasucha (2004:131) adalah kepatuhan pada otoritas atau aturan-aturan. Kepatuhan dalam perpajakan dapat diartikan sebagai tingkat sampai dimana wajib pajak mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan (Hom,1999:13). Kepatuhan menunjukkan adanya kekuatan yang mempengaruhi individu secara eksplisit. Kepatuhan juga merupakan respon yang tipikal dari individu terhadap individu yang lain yang status dan kekuasaannya lebih tinggi.

Kepatuhan pajak menurut International Taxes Glossary dalam Nasucha (2004:131) adalah tingkatan yang menunjukkan wajib pajak patuh atau tidak patuh terhadap aturan pajak di negaranya. Sebagai contoh dalam pernyataan besarnya penghasilan atau memasukkan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) dalam waktu yang telah ditentukan. Hasseldine dalam Nasucha (2004:131) menyatakan bahwa kepatuhan pajak adalah melaporkan semua harta kekayaan wajib pajak yang tercatat pada waktu yang ditentukan dan pengembalian laporan pertanggungjawaban pajak yang akurat sesuai dengan kode pemasukkan, peraturan dan penetapan keputusan pengadilan pada waktu dilakukan pencatatan.

Pengertian di atas, dapat dikatakan bahwa kepatuhan pajak merupakan pelaksanaan atas kewajiban untuk menyetor dan melaporkan pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perpajakan, kepatuhan yang diharapkan dalam *Self Assessment System* adalah kepatuhan sukarela dan bukan kepatuhan yang dipaksakan.

Milgram dan Hom (1993:13) dalam Nasucha (2004:132) mengemukakan bahwa kepatuhan ditentukan oleh karakteristik-karakteristik dari figure otoritas dan kehadirannya secara fisik dipengaruhi oleh intensitas atau tingkat kepatuhan. Tingkat kepatuhan sendiri dapat didefinisikan sebagai persepsi individu terhadap tindakan yang diperintahkan untuk dilaksanakan.

Secara garis besar teori tentang kepatuhan wajib pajak dapat digolongkan dalam teori paksaan dan teori *consensus*. Menurut teori paksaan, orang akan mematuhi hukum karena adanya unsur paksaan dari kekuasaan yang bersifat illegal

dari penguasa. Teori ini didasarkan pada asumsi bahwa paksaan fisik sebagai monopoli penguas adalah dasar terciptanya ketertiban untuk tujuan umum.

Menurut teori *consensus*, dasar ketaatan hukum terletak pada penerimaan masyarakat terhadap system hukum yaitu sebagai dasar legalitas hukum. Berhubung system pemungutan pajak di Indonesia menganut Self Assessment System, kewajiban menghitung, melaporkan dan menyetor pajak terutang dilakukan sendiri oleh wajib pajak. Oleh karena itu, kunci utama system pemungutan pajak dalam Self Assessment System adalah kepatuhan sukarela. Jadi, teori *consensus* sejalan dengan upaya untuk mewujudkan kepatuhan sukarela wajib pajak.

## **2.18 Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Andreoni et al (1998:818-822) kepatuhan merupakan pemicu keadaan motivasional yang kuat pada individu-individu. Kepatuhan menjadi elemen dasar yang penting bagi pembentukan kehidupan social yang tertib dan teratur untuk meningkatkan kepatuhan sukarela diperlukan keadilan dan keterbukaan dalam menerapkan peraturan perpajakan, kesederhanaan peraturan dan prosedur perpajakan serta pelayanan yang baik dan cepat terhadap wajib pajak. Masih menurut Andreoni et al (1998:818-856), kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh banyak factor antara lain pelayanan public, kebijakan dan keuangan public, penawaran tenaga kerja, jenis pekerjaan, bentuk organisasi, moral wajib pajak, struktur penghasilan wajib pajak, tarif pajak, demografi (audit dan penalty), kompleksitas dan amnesty pajak.

Wajib pajak juga dapat di pengaruhi oleh reformasi administrasi perpajakan yang meliputi sturktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasi. Menurut Pearce Robinson, dalam implementasi strategi organisasi, tercapai atau tidaknya tujuan organisasi dapat dilihat dari kinerja organisai tersebut. Kinerja bagi setiap organisasi merupakan kegiatan yang sangt penting terutama penilaian ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam batas waktu tertentu, ada pendapat yang menyamakan pengertian kinerja dengan efisiensi dan efektifitas.

Kinerja sektor publik memerlukan pengukuran, Levine et al (1990:190) menyebutkan 5 (lima ) indicator untuk mengukur kinerja sector public yaitu :

a. Produktivitas

Produktivitas adalah ukuran seberapa besar pelayanan public itu menghasilkan yang diharapkan dari segi efisiensi dan efektivitas.

b. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, yaitu masyarakat merasa puas.

c. Respontivitas

Respontifitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

d. Responbilitas

Responbilitas adalah ukuran apakah pelaksanaan kegiatan sesuai dengan prinsip-prinsip adminitrasi yang benar.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah ukuran seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi public dapat dipertanggung jawabkan kepada rakyat atau konsisten terhadap kehendak rakyat.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian verifikatif karena bertujuan untuk menguji pengaruh antara dua variabel atau lebih. Jadi di sini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi).

#### 3.2 Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Kota Padang.

Karena adanya keterbatasan waktu, tenaga dan biaya dari penelitian, maka peneliti tidak melakukan penelitian terhadap keseluruhan populasi. Peneliti melakukan penelitian terhadap sampel yang mewakili populasinya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor roda empat yang memiliki nomor urut. Penelitian sampel (sampling) pada penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling* yaitu populasi yang dijadikan sampel adalah populasi yang memenuhi kriteria tertentu dengan tujuan agar sampel yang diambil bisa representatif dengan kriteria yang telah ditentukan. Kriteria yang dikemukakan untuk sampel adalah : wajib pajak kendaraan roda empat yang berinteraksi langsung dengan Kantor Bersama SAMSAT kota Padang.

### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Berdasarkan sumber data yang diteliti, penelitian ini tergolong dalam penelitian data primer. Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data ini adalah metode survey dengan menggunakan Kuesioner yang disebarakan secara langsung. Keuntungan dari penyebaran kuesioner secara langsung ini adalah tingkat pengembalian tinggi.

Responden didatangi dan diminta mengisi kuesioner penelitian secara langsung pada hari yang bersangkutan. Jika ada pertanyaan yang kurang dimengerti oleh responden peneliti akan menjelaskan maksud dari pertanyaan tersebut.

### **3.4 Identifikasi dan Pengukuran Variabel**

Penelitian ini penulis menggunakan 2 variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT.

Menurut Parasuraman Variabel bebas terdiri dari 5 dimensi yaitu :

1. Reliability yaitu keandalan, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan indikator :
  - a. Kemauan dan kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan perpajakan sesuai dengan prosedur dan kejujuran dalam memberikan keterangan tentang pelayanan perpajakan.

- b. Kecepatan proses pelayanan yaitu sikap petugas dalam memperhatikan kecepatan/kelancaran proses pelayanan dan baik tindakan pelayanan tersebut.
      - c. Keadilan dalam pelayanan yaitu keadilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada semua wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Responsiveness yaitu koresponsifan petugas dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan dengan indikator :
  - a. Kesadaran memberikan pelayanan yaitu kesadaran petugas terhadap tugasnya dan ketanggapannya terhadap masalah dan keluhan-keluhan dari wajib pajak kendaraan bermotor.
  - b. Menguasai peraturan dan terampilan yaitu penguasaan peraturan oleh petugas terhadap hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan perpajakan serta penguasaan dan keterampilan dalam melakukan pelayanan perpajakan.
  - c. Menguasai hukum dan administrasi yaitu penguasaan tentang hukum dan administrasi di bidang perpajakan.
3. Assurance yaitu keyakinan, keramahan, dan kesopanan serta sifat dapat dipercaya petugas dengan indikator :
  - a. Kemampuan berkomunikasi yaitu kemampuan memberikan penjelasan dan komunikasi yang baik dengan wajib pajak kendaraan bermotor.
  - b. Bertindak ramah dan sopan yaitu sikap keramahan dan kesopanan petugas.

- c. Pelayanan menyeluruh yaitu ketuntasan pelayanan oleh petugas apakah pelayanan yang diberikan dilakukan sampai tuntas.
4. Emphaty yaitu kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan, dengan indikator sebagai berikut :
- a. Kepastian hukum, pelayanan perpajakan dapat memberikan rasa keadilan dan kepastian hukum wajib pajak kendaraan bermotor.
  - b. Perhatian khusus pada masalah yang terjadi, yaitu perhatian yang diberikan secara khusus terhadap masalah yang dihadapi (masalah yang timbul) dalam proses penyelesaian pelayanan perpajakan.
5. Tangibles yaitu berwujud, kemudahan dalam mendapatkan peralatan, perlengkapan serta sebagai fasilitas lainnya yang memadai untuk memberikan kemudahan dan nyamanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor, dengan indikator sebagai berikut :
- a. Kemudahan mendapatkan formulir, yaitu sikap petugas dalam memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk memperoleh formulir.
  - b. Kemudahan mengisi formulir, yaitu ada atau tidaknya bimbingan yang diberikan oleh petugas dalam pengisian formulir.
  - c. Persyaratan bisa dilakukan wajib pajak, yaitu persyaratan yang dimana tidak berbelit-belit, harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan bisa dipenuhi wajib pajak.

- d. Peralatan dan perlengkapan, yaitu kondisi peralatan, perlengkapan, ketatausahaan dan ruangan pelayanan dalam memberikan kemudahan, kenyamanan serta berbagai fasilitas kepada wajib pajak.

Variabel terikat adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan indikator yaitu :

- Pengisian Formulir
- Cara Perhitungan
- Kesalah pengisian
- Cara pelaporan
- Waktu pelaporan
- Ketaatan Pembayaran
- Waktu Pembayaran

Pengukuran variabel penelitian :

1. Pengukuran Variabel Bebas

Pelayanan Perpajakan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Bersama Samsat meliputi reliability (keadilan), responsiveness (keresponsifan), assurance (keyakinan), empathy (kepedulian), tangibles (berwujud). Diukur dengan menggunakan skala likert, yang terdiri dari poin (1) untuk kualitas pelayanan yang rendah dan poin (5) untuk kualitas pelayanan yang baik.

## 2. Pengukuran Variabel Terikat

Variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan juga diukur dengan skala likert yang terdiri dari poin (1) wajib pajak yang tidak patuh dan poin (5) untuk wajib pajak yang patuh.

### 3.5 Instrument penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuisisioner. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini diadaptasi dari kuisisioner Yaruddin (2005) dan kuisisioner Yole dkk (2006).

Kuisisioner untuk variabel kualitas pelayanan diadaptasi dari kuisisioner Yaruddin yang menggunakan model kuisisioner yang dikemukakan oleh Riduwan (2002). Sedangkan kuisisioner untuk variabel kepatuhan wajib pajak diadaptasi dari kuisisioner Yole dkk. Kuisisioner variabel kualitas pelayanan terdiri dari 17 item pertanyaan dan kuisisioner kepatuhan wajib pajak terdiri dari 8 item pertanyaan. Kuisisioner disusun berdasarkan skala likert lima poin dengan kriteria/jawaban yang disediakan untuk setiap item pertanyaan mempunyai gradasi dari skor yang paling tinggi sampai skor terendah.

Kuisisioner tersebut terdiri atas 3 bagian yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Bagian pendahuluan : bagian ini berisi pertanyaan tentang data pribadi responden yang akan digunakan untuk membuat deskripsi responden.
2. Bagian inti : bagian ini berisi pertanyaan yang harus ditanggapi oleh responden. Pertanyaan tersebut terkait dengan variabel yang akan diukur,

yaitu kualitas pelayanan di kantor bersama SAMSAT dengan kepatuhan wajib pajak.

3. bagian akhir : bagian ini berisi ucapan terima kasih atas partisipasi responden.

Dalam penelitian ini juga dilakukan survey sehingga terhadap masing-masing variabel penelitian akan digunakan instrumen yang berbeda satu sama lainnya. Selanjutnya variabel dan indikator yang akan diteliti melalui instrumen yang telah ditetapkan akan dijelaskan dalam tabel dibawah ini :

**Tabel 3.1**  
**Variabel-Variabel Dalam Penelitian**

Variabel	Dimesi	Indikator
<b>1. Variabel Bebas</b>	<i>Reability</i> (Keandalan)	1. Kemampuan dan kejujuran pegawai 2. Kecepatan proses pelayanan 3. Adil dalam pelayanan
	<i>Responsiveness</i> (Keresponsifan)	1. Ketanggapan atas masalah 2. Menguasai peraturan dan terampil 3. Menguasai hukum dan administrasi
	<i>Assurance</i> (Keyakinan)	1. Mampu berkomunikasi 2. Bertindak ramah dan sopan 3. Pelayanan menyeluruh

	<i>Emphaty</i> (Kepedulian)	1. Kebaastian hukum 2. Perhatian khusus pada wajib pajak
	<i>Tangible</i> (Berwujud)	1. Kemudahan medapaka formulir 2. Kemudahan megisi formulir 3. Persyaratan bisa dipenuhi wajib pajak 4. Peralatan dan perlengkapan
<b>2. Variabel Terikat</b>		1. Pendaftan 2. Cara Perhitungan 3. Kesalah Pengisian 4. Cara pelaporan 5. Waktu Pelaporan 6. Ketaatan Pembayaran 7. Waktu Pembayaran 8. Sanksi

### 3.6 Metode Analisis Data

Penelitian ini akan menggunakan beberapa metode analisis statistik untuk membantu dalam menganalisis data dan pengujian terhadap hipotesis yang di buat.

Teknik analisis yang digunakan adalah :

#### 1. Pengujian Validitas dan pengujian Reliabilitas Data

##### a. Pengujian Validitas

Pengujian validitas bertujuan untuk menentukan valid atau tidaknya item pernyataan pada kuesioner. Suatu instrumen dinyatakan valid apabila mampu

mengukur variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *Bivariate Pearson*. Analisis dengan menggunakan *Bivariate Pearson* dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing – masing skor dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item – item pertanyaan yang berkorelasi signifikansi dengan skor total menunjukkan item – item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkapkan yang ingin diungkapkan.

Koefisien korelasi item total dengan *Bivariate Pearson* dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2][n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Dimana :

x = skor masing-masing variabel yang ada pada kuisioner

y = skor total semua variabel kuisioner

n = Jumlah responden

$r_{xy}$  = Korelasi antara variabel x dan y

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  ( uji *two tailed* dengan signifikan 0,05, maka instrument atau item – item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)

- Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel ( uji *two tailed* dengan signifikan 0,05, maka instrument atau item – item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

b. Pengujian Reliabilitas Data

Pengujian ini dengan melakukan analisis reliabilitas seluruh pertanyaan kuisisioner. Apabila nilai alpha cronbach yang dihasilkan lebih dari 0,6 menunjukkan seluruh pertanyaan tersebut dapat digunakan untuk analisis data selanjutnya. Sebaliknya, apabila nilai *alpha cronbach* yang dihasilkan kurang dari 0,6 maka seluruh pertanyaan tersebut tidak dapat dipergunakan untuk analisis data selanjutnya (Ghozali, 2005).

2. Pengujian Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah hasil analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini terbebas dari penyimpangan asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas dan autokoerlasi. Adapun masing-masing pengujian tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Pengujian Multikolinieritas.

Pengujian multikolinieritas ini berguna untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi adalah dengan menganalisis matrik korelasi variabel-variabel bebas. Jika antar variabel bebas ada korelasi

yang cukup tinggi (umumnya diatas 0,90), maka hal ini mengindikasikan adanya multikolinieritas (Ghozali 2001:57). Multikolinieritas dapat juga dilihat dari nilai tolerance dan nilai variance inflation factor (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Nilai cutoff yang umum dipakai adalah nilai tolerance 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10 (Ghozali 2001:57).

b. Uji Heteroskedastisitas.

Menurut Imam Ghozali (2001:69), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Konsekuensinya adanya heteroskedastisitas dalam model regresi adalah penaksir yang diperoleh tidak efisien, baik dalam sampel kecil maupun besar. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas adalah dengan melihat pada grafik scatter plot.

Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tak ada pola yang jelas maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas juga dapat diketahui dengan melakukan uji glejser. Jika variabel bebas signifikan secara statistik mempengaruhi variabel terikat maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas (Ghozali 2001:69).

### c. Pengujian Linearitas

Pengujian linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua varian mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Pengujian ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test of Linearity* dengan pada taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05.

### d. Pengujian Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Menurut Keller (1997), normalitas bisa dinilai dari histogram nilai residu yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Jika histogram berbentuk bel atau mendekati, bisa diasumsikan bahwa persyaratan normalitas terpenuhi. Normalitas juga bisa dilihat dari normal *probability plot (Plot Linear)* yang membandingkan distribusi kumulatif yang sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Apabila data bergerak mengikuti garis diagonal maka dikatakan normalitas terpenuhi.

### 3. Analisis Regresi

Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Analisis ini digunakan untuk mengukur kekuatan dua variabel atau lebih dan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variable independen.

Adapun rumus dari regresi linier berganda (*multiple linier regresion*) secara umum adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Berdasarkan mekanisme hubungan antar variabel maka formulasi matematis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$DPR = a + b_1 CP + b_2 PR + b_3 Size + b_4 DER + e$$

Dimana :

$Y$  = *Earnings Per Share / Devidend Per Share (DPR)*

$X_1$  = *Cash Posision*, merupakan perbandingan kas akhir tahun dengan *earnings after tax. (CP)*

$X_2$  = *Profitability*, merupakan perbandingan antara *earning after tax* dengan *total asset. (PR)*

$X_3$  = simbol dari ukuran perusahaan yang diukur dengan *Log Natural* dari total asset. (*Size*)

$X_4$  = *Debt to Equity Ratio*, merupakan perbandingan dari total hutang dengan total ekuitas. (*DER*)

$a$  = konstanta / intercept.  $b_1, b_2, b_3, b_4$  = koefisien regresi dari setiap variabel independent.  $e$  = faktor error

#### 4. Pengujian Hipotesis.

Adapun pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

##### a. Uji F

Pengaruh simultan dari seluruh kriteria bebas terhadap variabel terikat ini menggunakan hipotesis sebagai berikut :

$H_0 = b_1 = b_2 = b_3 = 0$ , *Cash Position, Profitability, Size Firm dan Debt to Equity Ratio* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *Deviden Pauout Ratio*.

$H_a$  : minimal salah satu dari  $b_1, b_2, b_3, \neq 0$ , *Cash Position, Profitability, Size Firm dan Debt to Equity Ratio* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *Deviden Pauout Ratio*.

Uji F dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah sebesar 5%, dengan derajat kebebasan  $df = (n-k-1)$ , dimana (n) adalah jumlah observasi dan (k) adalah jumlah variabel.

##### b. Uji t.

Bila nilai P value dari t masing-masing variabel independen  $\geq \alpha = 5\%$ , maka  $H_0: b_i = 0$  diterima dan  $H_a: b_i \neq 0$  ditolak, artinya secara individual variabel independen  $X_i$  tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Sebaliknya bila P value dari t masing-masing variabel independen  $< \alpha$  maka  $H_0: b_i = 0$  ditolak dan  $H_a: b_i \neq 0$  diterima, artinya secara individual masing-masing variabel independen  $X_i$  berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Uji t dilakukan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel independennya. Tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5%, dengan derajat kebebasan  $df = (n-k-1)$ , dimana (n) adalah jumlah observasi dan (k) adalah jumlah variabel.

#### 5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi ini adalah 0 sampai dengan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali 2001:45).

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Analisis Data

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak di Kantor Bersama SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan untuk mengetahui subvariabel mana yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama Samsat Kota Padang. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor roda empat yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Kota Padang.

Jenis penelian ini merupakan penelitian verifikatif. Pengumpulan data dilakukan dengan survey langsung ke lapangan dengan menggunakan kuesioner. Responden yang dipilih sebagai sampel adalah yang sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Responden didatangi dan diminta mengisi kuesioner penelitian secara langsung pada hari yang bersangkutan. Jika ada pernyataan yang kurang dimengerti oleh responden, peneliti akan menjelaskan maksud dari pertanyaan tersebut. Bagi responden yang tidak bisa mengisi langsung pada hari tersebut, akan dihubngi pada hari yang dijanjikan.

Dari keseluruhan kuesioner (100 eksemplar) yang kembali, tidak semua digunakan terhadap analisis. Kuesioner yang tidak memenuhi kriteria yang telah

ditentukan dianggap gugur. Distribusi kuesioner dan tingkat pengembalian serta kuesioner yang memenuhi syarat untuk dianalisis tercantum pada tabel 4.1.

**Tabel 4.1**

**Distribusi Kuesioner**

<b>Kuesioner disebarkan</b>	<b>Kuesioner Kembali</b>	<b>% Kembali</b>	<b>Kuesioner gugur</b>	<b>Kuesioner Dianalisis</b>
100	96	96 %	8	88

Dari tabel 4.1 diketahui bahwa dari 100 kuesioner yang dibagikan, 96 diantaranya kembali (96%). Tingkat pengembalian ini terbilang tinggi karena tingkat pengembalian mencapai 96% dari total kuesioner yang disebar. Dari 96 kuesioner tidak semuanya bisa dianalisis, karena ada beberapa pertanyaan dari kuesioner yang tidak dijawab oleh responden. Jumlah kuesioner yang bisa dianalisis adalah sebanyak 88 kuesioner.

Kuesioner yang tidak kembali disebabkan oleh beberapa alasan, antara lain responden tersebut memang tidak bersedia mengisi karena alasan rahasia, sibuk, dan kuesioner tersebut belum juga bisa diambil atau diperoleh kembali.

*Roscoe* dalam Sekaran (2000) menyatakan bahwa dalam menentukan ukuran sampel ada beberapa aturan, yaitu antara lain, jumlah sample yang sesuai untuk

penelitian adalah  $30 < x < 500$ . dengan pertimbangan tersebut maka sampel dalam penelitian ini telah memenuhi.

#### 4.1.1 Deskripsi Sampel

##### 1. Karakteristik responden berdasarkan umur responden

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik responden berdasarkan umur responden**

No	Keterangan	Responden	
		Jumlah	%
1	26 – 40 tahun	21	23,86
2	41 – 55 tahun	39	44,32
3	di atas 55 tahun	27	31,82
Total		88	100

Sumber : data diolah 2010

Berdasarkan hasil penyebaran kuesiner, dari 88 responden yang menjadi sampel penelitian, sebanyak 39 orang responden (44.32%) yang mengisi kuesioner berumur 41 – 55 tahun, 27 orang responden (31.82%) yang mengisi kuesioner berumur diatas 55 tahun dan sisanya 21 orang responden (23.86%) yang mengisi kuesioner berumur antara 26 – 40 tahun.

## 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden

Tabel 4.3

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden

No	Keterangan	Responden	
		Jumlah	%
1	Pria	65	73,86
2	Wanita	23	26,14
	Total	88	100

Sumber : data diolah 2010

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, dari 88 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, mayoritas berjenis kelamin laki laki yaitu sebanyak 65 orang (73.86%) sedangkan yang berjenis kelamin perempuan hanya sebanyak 23 orang (26.14%)

### 3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir responden

Tabel 4.4

#### Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir responden

No	Keterangan	Responden	
		Jumlah	%
1	SLTA atau lebih rendah	26	29,55
2	Sarjana Muda	29	32,95
3	Sarjana	33	37,5
Total		88	100

Sumber : data diolah 2010

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, dari 88 orang responden yang menjadi sampel pada penelitian ini terdapat 33 orang responden (37.5%) yang berpendidikan sarjana, 29 orang responden (32.95%) yang berpendidikan sarjana muda dan sisanya 29.55% orang responden (29.55%) yang berpendidikan SLTA atau lebih rendah.

#### 4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

##### 4.1.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan pada 17 pertanyaan mengenai kualitas pelayanan yang meliputi 4 pertanyaan yang berhubungan dengan reliability, 4 pertanyaan yang berhubungan dengan responsivenss, 3 pertanyaan yang berhubungan dengan assurance, 2 pertanyaan yang berhubungan dengan empathy dan 4 pertanyaan yang

berhubungan dengan tangible. Selain itu juga dilakukan uji validitas terhadap 8 pertanyaan mengenai kepatuhan wajib pajak.

Pengujian validitas dilakukan kepada mahasiswa fakultas ekonomi universitas andalas yang memiliki kendaraan bermotor. Data dalam kuisisioner diolah dengan menggunakan program SPSS 15. Validitas setiap butir pertanyaan dilihat pada hasil SPSS pada tabel *item-total statistic* di kolom *corrected item-total correlation*. Suatu pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai r hitung yang merupakan nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari r tabel. Kuisisioner yang dinyatakan valid berarti kuisisioner tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pada tabel hasil pengujian validitas terlihat bahwa seluruh butir pertanyaan valid karena r hitungnya lebih besar dibandingkan r tabel (0.3)

Adapun rangkuman hasil uji validitas dan reliabilitas tersebut dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut :

**Tabel 4.5**

**Validitas Item**

No.	Variabel	r hitung	rtabel	Jmlh Item	Keterangan
1.	Reliability	0.685 – 0.803	0.361	4	Valid
2.	Responsiveness	0.573 – 0.743	0.361	4	Valid
3.	Assurance	0.442 - 0.778	0.361	3	Valid
4	Emphaty	0.561	0.361	2	Valid

No.	Variabel	r hitung	rtabel	Jmlh Item	Keterangan
5	Tangible	0.434 – 0.809	0.361	4	Valid
6	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	0.373 – 0.759	0.361	8	Valid

Sumber : data diolah sendiri

Nilai validitas masing – masing butir pertanyaan atau pernyataan dapat dilihat pada nilai *corrected item-total correlation* masing – masing butir pertanyaan atau pernyataan ( Nugroho,2005). Berdasarkan jendela item *total statistics nilai corrected item total correlation* untuk masing – masing butir pernyataan variabel kepemimpinan, disiplin kerja, motivasi, dan produktifitas kerja adalah valid, karena memiliki nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > 0,3$ ). Atau dengan kata lain berdasarkan hasil uji validitas untuk seluruh variabel, maka variabel independen dan variabel dependen dapat digunakan sebagai alat ukur yang cermat dan tepat pada penelitian ini.

#### 4.1.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen dalam suatu penelitian dilakukan karena keterandalan instrumen berkaitan dengan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut. Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian dapat diterima bila memiliki koefisien alpha lebih besar dari 0,60 seperti yang dikemukakan oleh Nugroho (2005) dan Suyuti (2005). Untuk menentukan reliabilitas

terhadap butir-butir pernyataan variabel dilakukan pengujian dengan komputer program SPSS 15.0. for windows dengan rumus *Skala Alpha Cronbach*.

Untuk mengetahui syarat tingkat reliable suatu instrumen penelitian juga dapat dilihat pada tabel berikut ;

**Tabel 4.6**  
**Tingkat Reliabilitas**

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0.00-0.20	Kurang reliable
>0.20-0.40	Agak reliable
>0.40-0.60	Cukup reliable
>0.60-0.80	Reliabel
>0.80-1.00	Sangat reliable

Sumber : Triton PB (2005)

Berdasarkan tingkat reliabilitas, hasil uji koefisien reliabilitas ( $r$  Alpha) terhadap keenam instrumen variabel yang diuji dapat dirangkum pada tabel 4.6 di bawah ini :

**Tabel 4.7****Ringkasan Pengujian Reliabilitas**

No.	Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Reliability	4	0.875	Sangat reliabel
2.	Responsiveness	4	0.841	Sangat reliabel
3.	Assurance	2	0.743	Sangat reliabel
4	Emphaty	3	0.770	Sangat reliabel
5	Tangible	4	0.837	Sangat reliabel
6	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	8	0.806	Sangat reliabel

Sumber : hasil olahan data

Berdasarkan rangkuman hasil uji reliabilitas pada tabel 4.7, nilai alpha cronbach untuk *reliability* adalah 0.875, *responsiveness* adalah 0.841, *assurance* adalah 0,743, *emphaty* adalah 0.770, *Tangible* adalah 0.837 dan tingkat kepatuhan wajib pajak adalah 0.806. Hal ini berarti bahwa konstruk pernyataan yang untuk variabel keenam variabel tersebut adalah sangat reliabel, seperti yang dikemukakan oleh Triton (2005).

Selanjutnya hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen tersebut digunakan pada penelitian tingkat kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bersama SAMSAT yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*..

#### 4.1.2.3 Statistik Deskriptif

Sebelum membahas hasil regresi, akan disajikan terlebih dahulu mengenai statistik deskriptif yang berfungsi untuk mengetahui tentang karakteristik data yang digunakan yaitu, nilai rata – rata (mean), maksimum, minimum dan standar deviasi dari masing – masing variabel penelitian. Hasil pengujian statistik deskriptif disajikan dalam tabel 4.8 berikut :

**Tabel 4.8**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keandalan	88	2.50	5.00	4.4403	.68961
Keresponsifan	88	2.50	5.00	4.1619	.75052
Keyakinan	88	3.00	5.00	4.3485	.58702
Empati	88	2.50	5.00	4.1761	.82015
Bukti Langsung	88	2.75	5.00	4.4943	.58351
Kepatuhan	88	3.00	5.00	4.4602	.57876
Valid N (listwise)	88				

Sumber : Data diolah 2010

Dari tabel 4.8 dapat dilihat bahwa rata – rata tingkat keandalan (*reliability*) pelayanan pajak pada Kantor Bersama SAMSAT Padang adalah sebesar 4.4403

dengan standar deviasi 0.0.68964. Nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai rata – rata, hal ini menunjukkan bahwa tingkat keandalan (*reliability*) pelayanan pajak di Kantor Bersama SAMSAT Padang sudah sangat baik.

Nilai rata – rata untuk koresponsifan (*responsiveness*) pelayanan pajak pada Kantor Bersama SAMSAT Padang adalah sebesar 4.1619 dengan nilai standar deviasi 0.75052. Nilai standar deviasi jauh lebih kecil dari nilai rata- rata, hal ini menunjukkan bahwa koresponsifan (*responsivenss*) pelayanan pajak pada Kantor Bersama SAMSAT Padang sudah sangat baik.

Nilai rata – rata untuk keyakinan (*assurance*) pelayanan pajak pada Kantor Bersama SAMSAT Padang adalah sebesar 4.3485 dengan nilai standar deviasi sebesar 0.58702. Nilai standar deviasi yang jauh lebih kecil dari nilai rata – rata menunjukkan bahwa keyakinan (*assurance*) wajib pajak terhadap pelayanan pajak pada Kantor Bersama SAMSAT Padang sudah sangat baik.

Nilai rata – rata untuk empati (*emphaty*) wajib pajak terhadap pelayanan pajak pada Kantor Bersama SAMSAT Padang adalah sebesar 4.1761 dengan nilai standar deviasi sebesar 0.82015. Nilai standar deviasi yang jauh lebih kecil dari nilai rata – rata menunjukkan bahwa empati (*emphaty*) wajib pajak terhadap pelayanan pajak pada Kantor Bersama SAMSAT Padang sangat baik.

Nilai rata – rata untuk bukti langsung (*tangible*) pelayanan pajak pada Kantor Bersama SAMSAT Padang adalah sebesar 4.4943 dengan nilai standar deviasi sebesar 0.58351. Nilai standar deviasi yang jauh lebih kecil dari nilai rata – rata

menunjukkan bahwa bukti langsung (*tangible*) pelayanan pajak pada Kantor Bersama SAMSAT Padang sangat baik.

Begitu juga halnya dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Nilai rata – rata tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Padang adalah 4.4602 dengan nilai standar deviasi 0.57876. Nilai standar deviasi jauh lebih kecil dari nilai rata – rata menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Padang sudah sangat baik.

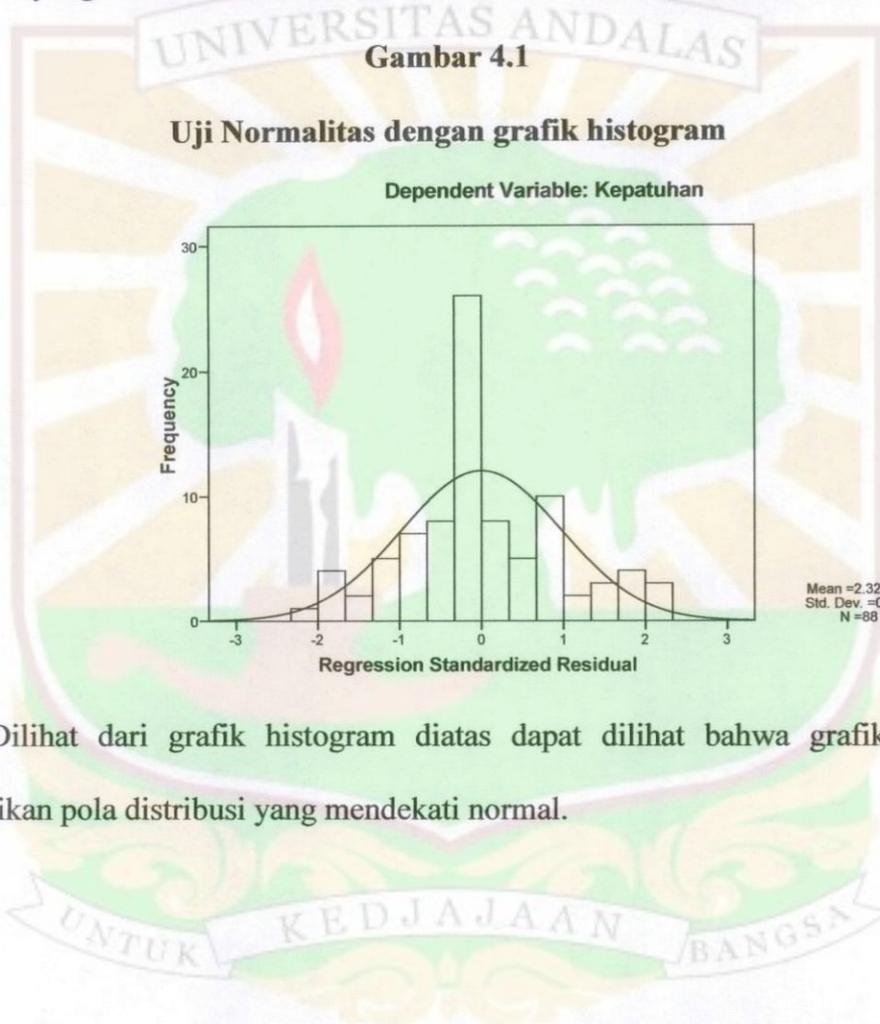
#### **4.1.2.4 Uji Asumsi Klasik**

Sebelum dilakukan analisa regresi berganda, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik. Tujuannya adalah untuk memperoleh keyakinan bahwa data dan variabel yang diteliti layak untuk dianalisa dengan model regresi berganda. Uji Asumsi klasik yang dilakukan terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heterokedastisitas.

##### **4.1.2.4.1 Uji Normalitas**

Sujianto (2006) menjelaskan bahwa uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Santoso (2006) mengatakan bahwa uji normalitas data adalah hal yang lazim dilakukan sebelum sebuah metode statistik diterapkan.

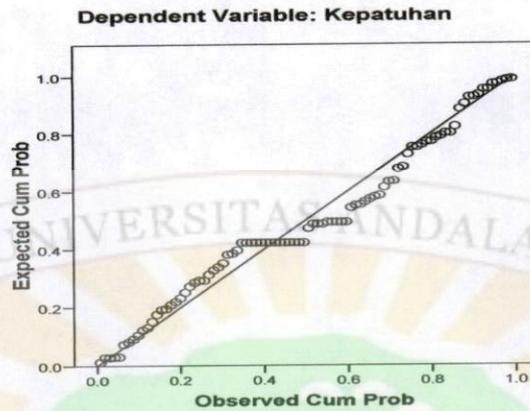
Uji normalitas dilakukan guna melihat apakah variabel independen maupun variabel dependen mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan melihat grafik histogram dan grafik plot. Dari hasil uji normalitas yang dilakukan terhadap penelitian ini diperoleh sebagai berikut :



Dilihat dari grafik histogram diatas dapat dilihat bahwa grafik tersebut memberikan pola distribusi yang mendekati normal.

**Gambar 4.2**

**Uji Normalitas dengan Grafik Normal P-P Plot**



Dari hasil pengujian normalitas yang dilakukan dengan grafi Normal P-P Plot, terlihat titik – titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian berdasarkan kedua grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan karena memenuhi asumsi normalitas.

**4.1.2.4.2 Uji Multikolinearitas**

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebasnya untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonearitasnya maka dapat dilihat dari nilai VIF (*Varian Inflation Factor*)

Imam Ghazali (2000) menyatakan pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinear adalah :

- Mempunyai nilai VIF dibawah angka 10
- Mempunyai angka *Tolerance* mendekati 1
- Koefisien korelasi antar variabel independen haruslah lemah (di bawah 0,5).

**Tabel 4.9**

**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Reliability	0.561	1.781	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Responsiveness	0.372	2.689	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Assurance	0.627	1.596	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Emphaty	0.424	2.359	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Tangible	0.473	2.116	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber : Data diolah 2010

Dari hasil pengujian dapat dilihat bahwa nilai tolerance mendekati angka 1 dan nilai VIF berada dibawah angka 10. Hal ini dapat disimpulkan bahwa *tidak terdapat masalah multikolinear antar variabel reliability, responsivenss, assurance, emphaty, tangible.*

#### 4.1.2.4.3 Uji Linearitas

Uji lineartias bertujuan untuk mengetahui apakah dua varian mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan

menggunakan *test of Lienarity* dengan pada taraf signfiikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05.

Rangkuman Hasil uji linearity dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

UNIVERSITAS ANDALAS  
Tabel 4.10

Rangkuman hasil uji linearitas

Variabel dependen	Variabel Independen	Linearity	Keterangan
Reliability	Tingkat Kepatuhan WP membayar Pajak Kendaraan bermotor	0.000	Lienar
Responsiveness		0.000	Lienar
Assurance		0.000	Lienar
Emphaty		0.000	Lienar
Tangible		0.000	Lienar

Sumber : Data diolah 2010

Dari hasil tes uji linearity diketahui bahwa nilai signifikansi pada variabel *reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan tangible* dengan tingkat kepatuhan WP dalam membayar pajak kendaraan bermotor adalah sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel *reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan tangible* dengan tingkat kepatuhan WP dalam membayar pajak kendaraan bermotor terdapat hubungan yang linear.

### 4.1.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya. Tujuan utama dilakukan analisis regresi berganda adalah untuk mengukur besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan variabel dependen atas dasar nilai variabel independen.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah *tingkat kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor*, sedangkan variabel independennya kualitas pelayanan pajak pada Kantor Bersama SAMSAT Padang yang dinyatakan dalam *reliability, responsiveness, assurance, empati, dan tangible*

Berikut ini adalah hasil analisis yang dilakukan dengan SPSS :

**Tabel 4.11**

**Ringkasan Perhitungan Estimasi Regresi Linier Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi	Standard Error	T hitung	Sign
(Constant)	0.544			
Reliability	0.230	0.063	3.677	.000
Responsiveness	0.196	0.071	2.777	.007
Assurance	0.162	0.070	2.322	.023
Emphaty	0.129	0.061	2.130	.036
Tangible	0.185	0.081	2.296	.024
R	0.862	F Hitung		47.498

R <sup>2</sup>	0.743	F table	2.356
Adjusted R Square	0.728	Sign	0.000
Durbin Watson	1.704	T tabel	1.989

Sumber : data diolah 2010

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka dapat dibuat model persamaan sebagai berikut :

$$Y = 0.544 + 0.230x_1 + 0.196x_2 + 0.162x_3 + 0.129x_4 + 0.185x_5$$

Dari hasil persamaan regresi berganda dapat dijelaskan bahwa :

Nilai konstanta sebesar 0.544 artinya apabila semua variable independen yang terdiri dari reliability, responsiveness, assurance, empati dan tangible dianggap konstan (bernilai 0), maka nilai kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Padang adalah sebesar 0.544.

Koefisien regresi variabel keandalan (reliability) pelayanan pajak adalah sebesar 0.230, ini menunjukkan bahwa jika variabel responsiveness, assurance, empati dan tangible nilainya tetap atau nol, dan setiap skor nilai keandalan (reliability) pelayanan pajak mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebesar 0.230. Koefisien regresi bernilai positif menunjukkan adanya hubungan positif antara keandalan (reliability) pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Koefisien regresi variabel responsiveness adalah sebesar 0.196, ini menunjukkan bahwa jika variabel reliability, assurance, empati dan tangible nilainya

tetap atau nol, dan setiap skor nilai responsiveness mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebesar 0.196. Koefisien regresi bernilai positif menunjukkan adanya hubungan positif antara responsiveness pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Koefisien regresi variabel keyakinan/ jaminan (assurance) pelayanan pajak adalah sebesar 0.162, ini menunjukkan bahwa jika variabel reliability, responsiveness, empati dan tangible nilainya tetap atau nol, dan setiap skor nilai assurance mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebesar 0.162. Koefisien regresi bernilai positif menunjukkan adanya hubungan positif antara assurance dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Koefisien regresi variabel empaty wajib pajak terhadap pelayanan pajak adalah sebesar 0.129, ini menunjukkan bahwa jika variabel reliability, assurance, responsiveness dan tangible nilainya tetap atau nol, dan setiap skor nilai empati mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebesar 0.129. Koefisien regresi bernilai positif menunjukkan adanya hubungan positif antara empati dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Koefisien regresi variabel bukti langsung (tangible) pelayanan pajak adalah sebesar 0.185, ini menunjukkan bahwa jika reliability, assurance, empati dan responsiveness nilainya tetap atau nol, dan setiap skor nilai bukti langsung (tangible)

mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebesar 0.185. Koefisien regresi bernilai positif menunjukkan adanya hubungan positif antara *tangible* dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

#### 4.1.4 Pengujian Hipotesis

##### 4.1.4.1 Uji R dan Uji R<sup>2</sup>

Dari hasil rangkuman analisis regresi berganda pada tabel 4.11 diketahui nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.862. Hal tersebut menunjukkan seberapa besar hubungan antara variabel dependen, dalam hal ini kualitas pelayanan pajak yang dinilai dari *reliability, responsiveness, assurance, empati dan tangible* dengan variabel independen (tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor). Nilai R sebesar 0,862 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak yang meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empati dan tangible* mempunyai hubungan yang sangat kuat dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Padang yaitu sebesar 86.2%.

Nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R<sup>2</sup> adalah diantara 0 dan 1. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang

mendekati satu berarti variabel – variabel dependen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Dalam penelitian ini, nilai  $R^2$  sebesar 0,743 mempunyai arti bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dijelaskan oleh kualitas pelayanan pajak yang meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empati dan tangible* sebesar 74.3%. Namun untuk variabel bebas yang lebih dari dua variabel, untuk uji koefisien determinasi menggunakan nilai *adjusted R<sup>2</sup>*. Nilai *adjusted R<sup>2</sup>* adalah 0.728 artinya secara bersama – sama variabel kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor yang meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empati dan tangible* mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Padang sebesar 72.8%. Sedangkan sisanya 27.2% (100-72.8%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

#### 4.1.4.2 Uji F

Uji signifikan simultan yang sering disebut dengan uji F ini dilakukan untuk menguji pengaruh yang ditimbulkan oleh keseluruhan variabel dependen yang ada dalam model terhadap variabel independennya. Pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap nilai variabel dependen dapat diketahui dengan pengujian terhadap variasi nilai variabel yang terdapat dalam persamaan regresi. Hal ini dapat dari koefisien determinasi yang dihasilkan dari persamaan regresi yang dilakukan. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1, artinya semakin

mendekati 0 maka semakin kecil pula kemampuan seluruh variable independen dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependennya. Sebaliknya semakin mendekati 1 maka semakin besar pula kemampuan seluruh variabel dalam model untuk menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel independennya.

Dari hasil rangkuman analisis regresi berganda pada tabel 4.11 diketahui besarnya  $F_{hitung}$  sebesar  $47.498 > F_{tabel}$  2.356 dengan tingkat signifikansi 0.000. Karena profitabilitasnya lebih kecil dari 0.05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor yang meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible secara bersama – sama atau simultan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT kota Padang.

#### 4.1.4.3 Uji T

Uji statistik t dilakukan untuk menguji pengaruh dari variable independen terhadap variabel dependennya secara individu. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan t yang dihasilkan dari perhitungan. Apabila nilai sig. t < tingkat signifikan (0.05) maka variabel independen secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel dependennya, sebaliknya jika nilai sig. t > tingkat signifikansi (0.05) maka variabel independennya secara individu tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependennya.

Berdasarkan hasil uji t yang tampak pada tabel 4.11 di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

#### **4.1.4.3.1 Pengaruh kualitas pelayanan pajak (keandalan/*reliability*) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Padang**

Dari tabel 4.11 diperoleh nilai thitung untuk kualitas pelayanan pajak berdasarkan keandalan/ *reliability* pelayanan pajak adalah sebesar 3.677 pada derajat bebas ( $df$ ) =  $n-k-1 = 88-5-1 = 82$ , dimana  $n$  = jumlah sampel, dan  $k$  = jumlah variabel independen, nilai  $t$  tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5% atau 0,05) adalah 1.989. Dengan demikian  $T$  hitung  $>$   $T$  tabel ( $3.677 > 1.989$ ) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $sig < 0,05$ ). Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa *kualitas pelayanan pajak berdasarkan keandalan/ reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT kota Padang*

#### **4.1.4.3.2 Pengaruh kualitas pelayanan pajak (ketanggapan/*responsiveness*) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Padang**

Dari tabel 4.11 diperoleh nilai thitung untuk kualitas pelayanan pajak berdasarkan ketanggapan/ *responsiveness* petugas pelayanan pajak adalah sebesar 2.777 pada derajat bebas ( $df$ ) =  $n-k-1 = 88-5-1 = 82$ , dimana  $n$  = jumlah sampel, dan  $k$  = jumlah variabel independen, nilai  $t$  tabel pada taraf kepercayaan 95%

(signifikansi 5% atau 0,05) adalah 1.989. Dengan demikian T hitung  $>$  T tabel (2.777  $>$  1.989) dan nilai signifikansi sebesar 0,007 ( sig  $<$  0,05). Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa *kualitas pelayanan pajak berdasarkan ketanggapan/ responsivenss petugas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT kota Padang*

#### **4.1.4.3.3 Pengaruh kualitas pelayanan pajak (jaminan/assurance) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Padang**

Dari tabel 4.11 diperoleh nilai thitung untuk kualitas pelayanan pajak berdasarkan jaminan/assurance yang diberikan petugas pelayanan pajak adalah sebesar 2.322 pada derajat bebas (df) =  $n-k-1 = 88-5-1 = 82$ , dimana n = jumlah sampel, dan k = jumlah variabel independen, nilai t tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5% atau 0,05) adalah 1.989. Dengan demikian T hitung  $>$  T tabel (2.322  $>$  1.989) dan nilai signifikansi sebesar 0,023 ( sig  $<$  0,05). Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa *kualitas pelayanan pajak berdasarkan jaminan/assurance yang diberikan petugas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT kota Padang*

#### **4.1.4.3.4 Pengaruh kualitas pelayanan pajak (empati/emphaty) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Padang**

Dari tabel 4.11 diperoleh nilai thitung untuk kualitas pelayanan pajak berdasarkan empati/emphaty wajib pajak terhadap pelayanan pajak adalah sebesar 2.130 pada derajat bebas ( $df = n-k-1 = 88-5-1 = 82$ ), dimana  $n$  = jumlah sampel, dan  $k$  = jumlah variabel independen, nilai  $t$  tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5% atau 0,05) adalah 1.989. Dengan demikian  $T$  hitung  $>$   $T$  tabel ( $2.130 > 1.989$ ) dan nilai signifikansi sebesar 0,036 ( $sig < 0,05$ ). Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa *kualitas pelayanan pajak berdasarkan empati/emphaty wajib pajak terhadap pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT kota Padang*

#### **4.1.4.3.5 Pengaruh kualitas pelayanan pajak (bukti langsung/tangible) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Padang**

Dari tabel 4.11 diperoleh nilai thitung untuk kualitas pelayanan pajak berdasarkan bukti langsung/tangible pelayanan pajak adalah sebesar 2.296 pada derajat bebas ( $df = n-k-1 = 88-5-1 = 82$ ), dimana  $n$  = jumlah sampel, dan  $k$  = jumlah variabel independen, nilai  $t$  tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5% atau 0,05) adalah 1.989. Dengan demikian  $T$  hitung  $>$   $T$  tabel ( $2.296 > 1.989$ ) dan nilai

signifikansi sebesar 0,024 ( sig < 0,05). Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa *kualitas pelayanan pajak berdasarkan bukti langsung/tangible pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT kota Padang*

#### 4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisa regresi dari masing – masing dimensi variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota padang dapat dijelaskan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil analisa regresi, kualitas pelayanan pajak yang dinilai dari keandalan/reliability petugas pajak dalam melayani wajib pajak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT kota Padang.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmadini (2006) yang mengemukakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Keandalan petugas pajak dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Keandalan petugas pajak dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan yaitu merasa puas atau tidak puas. Berpengaruhnya keandalan petugas pajak dalam memberikan

pelayanan pajak merupakan salah satu wujud rasa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan pajak di Kantor Bersama SAMSAT kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT menilai bahwa keandalan petugas pajak dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik sehingga wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun disamping kepatuhan wajib pajak tidak selalu tergantung pada keandalan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini terbukti dengan masih adanya wajib pajak yang tetap patuh dalam melaksanakan kewajiban peprajakan meskipun menurut penilainnya petugas masih kurang andal dalam memberikan pelayanan. Hal ini terjadi karena adanya Undang – Undang Pajak yang pelaksanaannya dapat dipaksakan kepada wajib pajak

Berdasarkan hasil analisa regresi, kualitas pelayanan pajak yang dinilai dari ketanggapan/ responsiveness petugas pajak dalam memberikan pajak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT kota Padang.

Hasil penelitian ini berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmadini (2006) yang mengemukakan bahwa ketanggapan/ responsiveness tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ketanggapan/ responsiveness petugas pajak dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak untuk membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT menilai bahwa petugas pajak mampu memberikan tanggapan dalam

mengatasi masalah dan keluhan wajib pajak sehingga wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun disamping itu kepatuhan wajib pajak tidak selalu tergantung pada ketanggapan petugas pajak dalam memberikan pelayanan pajak. Hal ini terbukti dengan masih adanya wajib pajak yang tetap patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, meskipun menurut penilaiannya masih ada petugas yang masih kurang tanggap dalam mengatasi masalah dan keluhan wajib pajak. Hal ini terjadi karena adanya faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yakni adanya Undang – Undang Pajak yang pelaksanaannya dapat dipaksakan kepada wajib pajak.

Berdasarkan hasil analisa regresi, kualitas pelayanan pajak yang dinilai dari jaminan/ assurance yang diberikan petugas pajak dalam memberikan pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang.

Hasil penelitian ini juga berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmadini (2006) yang menyatakan bahwa jaminan/ assurance yang diberikan petugas pajak dalam memberikan pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Jaminan/ assurance yang diberikan petugas pajak dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT menilai bahwa petugas pajak mampu memberikan jaminan/ assurance

kepada wajib pajak sehingga wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun disamping itu kepatuhan wajib pajak tidak selalu tergantung pada jaminan/ assurance petugas pajak dalam memberikan pelayanan. Hal ini terbukti dengan masih adanya wajib pajak yang tetap patuh walaupun menurutnya petugas pajak masih belum dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan sopan serta masih belum dapat memberikan pelayanan sampai tuntas. Hal ini terjadi juga karena adanya faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu adanya Undang – Undang Pajak yang pelaksanaan dapat dipaksakan kepada wajib pajak.

Berdasarkan hasil analisa regresi, kualitas pelayanan pajak yang dinilai dari empati wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan petugas pajak dalam terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmadini (2006 ) yang mengemukakan bahwa empati wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan petugas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

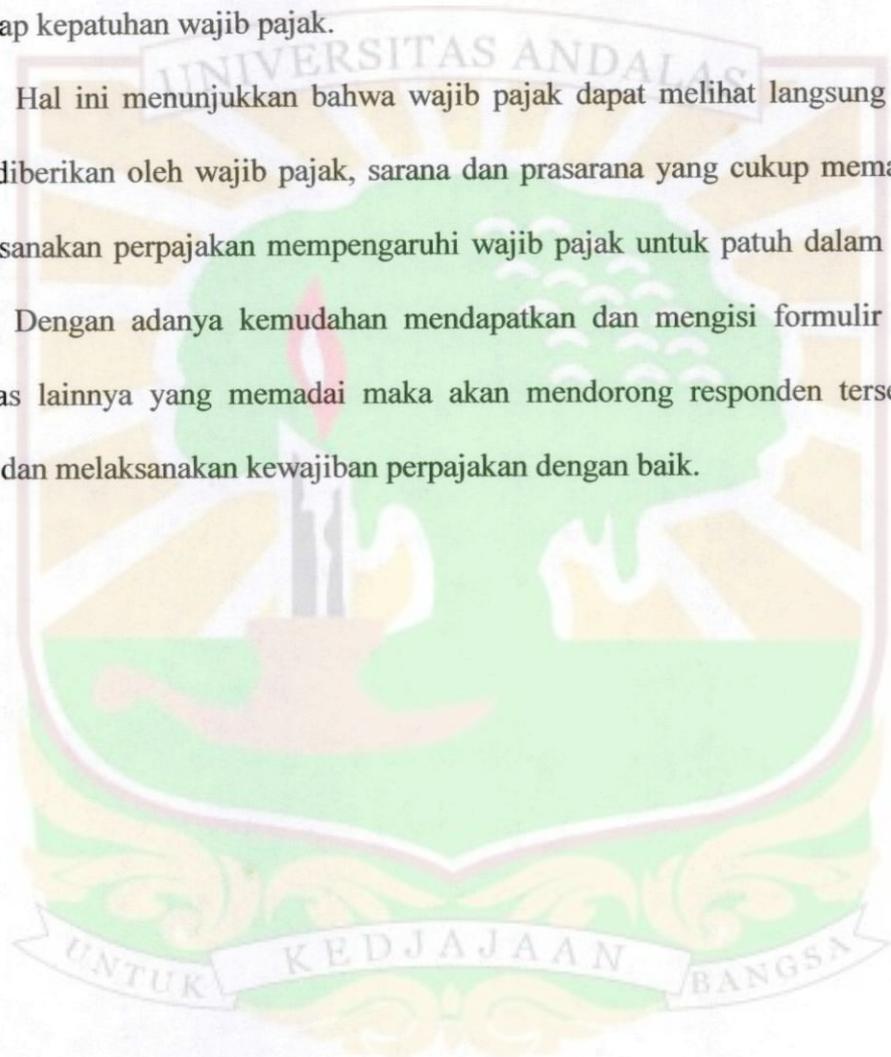
Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak merasa telah mendapatkan keadilan dan kepastian hukum serta mendapat perhatian khusus terhadap masalah yang dihadapinya dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil analisa regresi, diketahui kualitasp pelayanan pajak yang dinilai dari bukti langsung / tangible dari pelayanan yang diberikan petugas pajak

terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmadini (2006) yang mengemukakan bahwa tangible berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak dapat melihat langsung pelayanan yang diberikan oleh wajib pajak, sarana dan prasarana yang cukup memadai dalam melaksanakan perpajakan mempengaruhi wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Dengan adanya kemudahan mendapatkan dan mengisi formulir SPT serta fasilitas lainnya yang memadai maka akan mendorong responden tersebut untuk patuh dan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini menunjukkan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi reliability, responseveness, assurance, emphaty dan tangible terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana penelitian ini dilakukan pada wajib pajak kendaraan bermotor roda empat yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT yang meliputi reliability, responseveness, assurance, emphaty dan tangible mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang pada level signifikan 0,05
2. Secara parsial reliability, responseveness, assurance, emphaty dan tangible mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### **5.2 Keterbatasan**

Walaupun penelitian ini telah dilakukan sebaik mungkin, namun terdapat beberapa keterbatasan - keterbatasan yang tidak bisa dihindari oleh peneliti. Berikut

ini adalah beberapa keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian ini :

1. Jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang dijadikan sampel terbatas hanya pada wajib pajak kendaraan bermotor roda empat sehingga tidak memungkinkan bagi peneliti untuk memperoleh keberagaman sample.
2. Dasar pemilihan sample dalam penelitian ini pada satu Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang saja, bukan beberapa Kantor Bersama SAMSAT.
3. Waktu penelitian yang singkat.

### **5.3 Saran**

Saran yang bisa peneliti berikan bagi kesempurnaan penelitian selanjutnya adalah :

1. Peneliti selanjutnya sebaiknya menjadikan sampel tidak hanya wajib pajak kendaraan bermotor saja tapi seluruh wajib pajak kendaraan bermotor sehingga sampel yang digunakan bisa lebih beragam.
2. Untuk hasil penelitian selanjutnya yang lebih baik, sebaiknya dasar pemilihan sampel tidak hanya pada satu Kantor Bersama SAMSAT saja tapi pada beberapa Kantor Bersama SAMSAT.

### **5.4 Implikasi**

Hasil penelitian yang telah dicapai, diketahui bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda empat sudah dapat dikategorikan sangat baik. Dari hasil penelitian ini diharapkan karyawan Kantor Bersama SAMSAT, agar lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan terutama dari

aspek reliability, aspek responseveness, aspek assurance, aspek emphaty dan aspek tangible karena kelima aspek pelayanan ini dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda empat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya



## DAFTAR PUSTAKA

- Boediono B, 1996. *Perpajakan Indonesia*. Jilid I.. Kawula Indonesia, Jakarta
- Brotodiharjo R, Santoso. 1993. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. PT. Eresco, Bandung
- Ilyas, Wiraman B, dan Richard Burton. 2004. *Hukum Pajak*. Salemba Empat, Jakarta
- Karim. 2005. *Etika Customer Service*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Imam Ghazali 2002. *Statistik Multivariate*. Universitas Diponegoro. Semarang
- Sujiahto, Agus Eko. 2007. *Aplikasi Statistik dengan SPSS untuk Pemula*. Prestasi Pustaka Publisher. Jakarta
- Singgih Santoso, 2006. *Menguasai Statistik di Era Reformasi dengan SPSS 14*. PT. Ekx Media Kompatindo, Jakarta
- Kotler Philip. 2003. *manajemen Permasaran*. Prentice Hall. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta
- Mardiasmo. 1997. *Perpajakan*. Yayasan Andi, Yogyakarta
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Adminitrasi Perpajakan*. PT. Grasindo, Jakarta
- Putra, Muslimin B. 2006. *SPSS 13.0 Terapan, Riset Statistik Parametrik*. Andi Yogyakarta, Yogyakarta
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Robinson, Pearce. 1997. *Manajemen Strategy*. Jilid I. Binarupa Aksara, Jakarta Barat

Tim Pusat Pengembangan Akuntansi. *Ketentuan Umum Perpajakan*. Padang: PPA

FEUA

Waluyo dan Wiraman B. Ilyas. 1999. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat, Jakarta

Rahmadini. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)*

*Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Universitas Andalas. Padang

