

**ANALISIS FAKTOR NORMA SUBJEKTIF TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT
KABUPATEN PINRANG**

SKRIPSI

GUSTI

NIM 105730481914



**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2018**

HALAMAN JUDUL

**ANALISIS FAKTOR NORMA SUBJEKTIF TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT
KABUPATEN PINRANG**

GUSTI

105730481914

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Makassar Untuk Memenuhi Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada
Jurusan Akuntansi (S-1)*

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR**

2018

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

PERSEMBAHAN

Ayahanda dan Ibunda tercinta,

tetes keringatmu bagaikan embun di pagi hari,

iringan doamu menjadi panutan di setiap langkahku,

akhirnya kupersembahkan skripsi ini sebagai wujud baktiku.

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan,

maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan),

tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain,

dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap (*Q.S. Al-Insyirah: 6-8*)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN AKUNTANSI

Alamat : Jln. Sultan Alauddin No. 259 Fax (0411) 860 132 Makassar 90221.



HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Analisis Faktor Norma Subjektif Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
Pada Kantor bersama Samsat Kabupaten Pinrang.

Nama Mahasiswa : Gusti
No. Stambuk/Nim : 105730481914
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

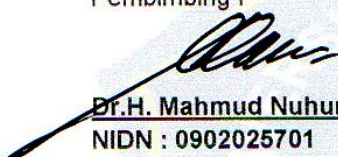
Menyatakan bahwa skripsi ini telah diperiksa dan diujikan didepan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 13 Oktober 2018, di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

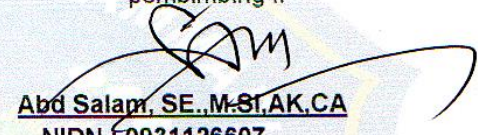
Makassar, 14 Oktober 2018

Menyetujui,

Pembimbing I

pembimbing II


Dr.H. Mahmud Nuhung, MA
NIDN : 0902025701

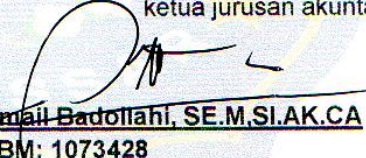

Abd Salam, SE., M.St., AK, CA
NIDN : 0931126607

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

ketua jurusan akuntansi


Ismail Rasulong, SE.MM
NBM: 903078


Ismail Badollahi, SE.M, SI, AK, CA
NBM: 1073428



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Alamat : Jln. Sultan Alauddin No. 259 Fax (0411) 860 132 Makassar 90221.





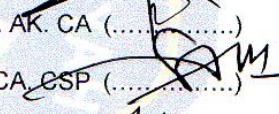
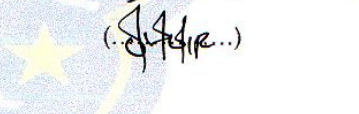



LEMBAR PENGESAHAN

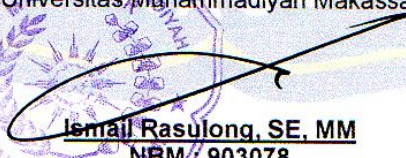
skripsi atas nama **GUSTI**, NIM : **105730481914**, diterima dan disahkan oleh panitia ujian skripsi berdasarkan surat keputusan rektor universitas muhammadiyah Makassar nomor : 191/2018 M, tanggal 04 Shafar 1440 H/ 13 Oktober 2018 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 04 Shafar 1440 H
13 Oktober 2018 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawasan Ujian : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE, MM (Rektor Unismuh makassar) 
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE, MM (dekan fakultas ekonomi dan bisnis) 
3. Sekretaris : Dr. Agussalim HR, SE, MM (WD 1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis) 
4. Penguji :
 1. Dr. H. Mahmud Nuhung, MA 
 2. Linda Arisanti Rasak, SE., M.Si. AK. CA 
 3. Abd Salam HB, SE., M.Si. AK. CA, CSP 
 4. Mukminati Ridwan, SE., M.Si 

Disahkan Oleh :
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar


Ismail Rasulong, SE, MM
NBM : 903078



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN AKUNTANSI
Alamat : Jln. Sultan Alauddin No. 259 Fax (0411) 860 132 Makassar 90221.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gusti
Nim : 105730481914
Program Studi : Akuntansi
Dengan Judul : "Analisis Faktor Norma Subjektif Terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang".

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang saya ajukan didepan tim penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 18 September 2018

Yang membuat pernyataan,



GUSTI

Diketahui Oleh :



Dekan,

Ismail Rasulong, SE.,MM
NBM : 903078

Ketua Program Studi

Ismail Badollahi, SE.,M.Si.,AK.,CA
NBM : 1073428

ABSTRAK

GUSTI, 2018. Analisis Faktor Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pinrang. Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar (Dibimbing Oleh Mahmud Nuhung Dan Abd Salam).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor norma subjektif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis induktif, deduktif, dan frekuensi kumulatif. Berdasarkan dari hasil analisis mengenai pengaruh faktor norma subjektif di temukan beberapa hal yang menjadi faktor penyebab kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Dari hasil analisis mengenai faktor norma subjektif terhadap kepatuhan wajib pajak berdasarkan pengukuran menggunakan frekuensi kumulatif terhadap norma subjektif menunjukkan bahwa item-item pada kuesioner merupakan faktor terhadap kepatuhan wajib pajak, hal yang menjadi faktor kepatuhan wajib pajak juga disebabkan oleh kualitas pelayanan yang baik, karna telah memenuhi beberapa dimensi pelayanan. Sehingga dalam penelitian ini norma subjektif dinyatakan merupakan factor terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Norma Subjektif, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

GUSTI, 2018. *Analysis of the Effect of Subjective Norms on the Compliance of Motorized Taxpayers in the Joint Office of the Pinrang District Samsat.* Thesis Accounting Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar (Supervised by Mahmud Nuhung and Abd Salam).

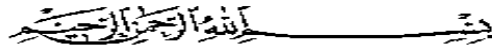
The purpose of this study was to determine the effect of subjective norms on motor vehicle taxpayer compliance. the type of research used in this study is quantitative descriptive analysis.

The analysis method used in this research is inductive, deductive, and cumulative analysis methods. Based on the results of an analysis of the influence of subjective norms, several factors were found to be factors for motor vehicle taxpayer compliance.

From the results of the analysis of the influence of subjective norms on taxpayer compliance based on measurements using the cumulative frequency of subjective norms shows that the items on the questionnaire have an effect on taxpayer compliance, which is a factor of taxpayer compliance is also caused by good service quality, because it has fulfill several dimensions of service. So that in this study subjective norms are stated to have a positive effect on taxpayer compliance.

Keywords: Subjective Norms, Taxpayer Compliance

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang menggenggam jantung ini dan membiarkannya tetap berdetak, mengalirkan nyawa dalam tubuh sehingga satu demi satu ibadah yang diberikan-Nya dapat peneliti laksanakan. Syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, serta senantiasa memberikan kesehatan, kemampuan, dan kekuatan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Adapun judul skripsi ini adalah **“Analisis Faktor Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor bersama Samsat Kabupaten Pinrang”**.

Skripsi ini saya dedikasikan sepenuhnya kepada kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Thamrin dan Ibunda Norma. Terima kasih bapak dan ibu untuk semua kasih sayang, doa yang tak pernah putus, pengorbanan, serta dukungan yang sangat besar untuk ananda. Tak cukup hanya sekedar “terima kasih” untuk membasuh keringat dan tetesan air mata yang mengalir selama membesarkan ananda. Namun percayalah dalam setiap hembusan nafas ini adalah doa memohon surga jadi balasan termanis bagi jasa pahlawanku Bapak dan Ibu tersayang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak berupa dukungan moril, materil, spiritual, maupun administrasi. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang telah membantu, yaitu:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan kelancaran kepada penulis, awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku tercinta yang telah mendidik dan selalu memberi motivasi, do'a restu, serta kepercayaan kepada penulis.
3. Bapak Dr.H,Abd Rahman Rahim, S,E,.M.M., selaku rektor universitas muhammadiyah Makassar.
4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, Ismail Rasulong, SE.MM beserta jajarannya dan seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membagikan ilmunya.
5. Bapak Ismail Badollahi, SE.M,SI.AK.CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Bapak Drs.H,Mahmud Nuhung.MA selaku Pembimbing I dan Bapak Abd Salam, SE.,M.SI.AK.CA, selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh pegawai akademik dan Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISMUH Makassar, terima kasih atas partisipasinya dan kebaikannya.
8. Kepada pimpinan dan seluruh staf kantor SAMSAT kabupaten pinrang, yang telah menyambut saya dengan sangat ramah dan memberikan izin untuk melakukan penelitian pada kantor bersama SAMSAT, sungguh terima kasih.

9. Seluruh keluarga besar penulis terima kasih atas do'a dan bantuannya baik berupa nasehat ataupun bantuan materil yang diberikan kepada penulis.

10. Saudara-saudara seperjuangan dibangku kuliah yang telah memberikan warna dan cerita, yang telah banyak berjasa selama masa kuliah penulis.

Semoga segala kemurahan dan kebaikan hati kalian mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin.

Sebagai manusia yang penuh kekurangan, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik isi maupun bahasanya walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Akhir kata saya ucapkan : Tiada gading yang tak retak, jika ada kekurangan dalam penulisan skripsi ini, saya sebagai penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini. Semua berakhir dalam harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Makassar, 18 september 2018

penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Pajak.....	7
B. Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
C. Norma Subjektif	21
D. Kualitas Pelayanan Pajak	23
E. Penelitian Terdahulu	25

F. Kerangka Pikir.....	30
G. Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	32
C. Definisi Operasional Variable Dan Pengukuran	33
D. Populasi Dan Sampel	33
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Teknik Analisis	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Sajaah Terbentuknya Kantor Bersama Samsat Pinrang	39
B. Visi Dan Misi Kantor Bersama Samsat Pinrang.....	40
C. Struktur Organisasi	40
D. Job Descreation.....	42
E. Mekanisme Pelayanan Kantor Bersama Samsat Pinrang	44
F. Perkembangan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pinrang	45
G. Analisis Faktor Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	47
H. Pembahasan.....	56
BAB VI PENUTUP	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran-Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Tabel Penelitian terdahulu.....	25
3.1	Alternatif Jawaban Responden Dan Skor Penilaian	36
4.1	Data Terealisasi Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahun Terakhir.....	46
4.2	Data Kuesioner Penelitian Pada 144 Responden Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pinrang	48
4.3	Pedoman Kategori Tingkat Pengaruh Norma Subjektif Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	49

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pikir Teoritis	30
4.1	Struktur Organisasi Kantor Bersama Samsat Pinrang.....	41
4.2	Mekanisme pelayanan, Kantor Bersama Samsat Pinrang.....	44

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Diera globalisasi saat ini, pembangunan dalam suatu daerah sangatlah menunjang aktivitas masyarakat dalam mencapai kesejahteraan, pembangunan daerah secara berkala tentulah membutuhkan dana yang begitu besar, maka dari itu suatu daerah harusla mampu mengelolah sumber pendapatan daerahnya yang dapat menunjang pembangunan dari segi pendanaan, salah satu bentuk penopang pendapatan nasioanal suatu daerah yang begitu menunjang ialah pajak.

Pajak merupakan salah satu penopang dari sekian banyak jenis pendapatan nasioanal daerah, karna dengan penerimaan pajak sampai sejauh ini telah menyumbang sekitar 70% dari seluruh penerimaan negara. Pajak memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah negara, tanpa pajak kehidupan negara tidak akan bisa berjalan dengan baik. Jumlah pajak yang terkumpul akan mempengaruhi pembangunan fasilitas disuatu negara seperti pembangunan infrastruktur, biaya pendidikan, biaya kesehatan, subsidi bahan bakar minyak (BBM), pembayaran para pegawai negara dan pembangunan fasilitas publik.

Pajak juga merupakan suatu penyumbang utama dalam merealisasikan pembangunan daerah, maka dari itu dibutuhkan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk mendukung pembangunan nasional daerah. Pembangunan tidak akan terealisasi apabila tidak adanya sumber pemdanaan yang tersedia. Kesulitan dalam segi pendanaan akan

menghambat segala bentuk pembangunan dalam upaya meningkatkan mutu dan kesejahteraan rakyat.

Pajak sebagai salah satu pendapatan daerah yang begitu menopang pembangunan memiliki beberapa jenis sebagaimana menurut pasal 2 uu nomor 28 tahun 2009. Namun pajak kendaraan bermotor (PKB), merupakan salah satu penerimaan pajak yang mempengaruhi tingginya pendapatan daerah. Hal ini didukung oleh pernyataan Darmayani selaku kepala bidang perencanaan pendapatan daerah (DISPENDA) Sulawesi Selatan, yang dikutip dari jurnal *Ratih Kusuma Wardani Sagita* yang bersumber dari *sulsel.rakyatku.com*, sebagai berikut.

“pajak tertinggi masih sama dari tahun lalu dipegang oleh pkb atau pajak kendaraan bermotor, menyusul bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), kemudian pajak bahan bakar kendaraan bermotor (BBKB), air permukaan (AP) dan terakhir pajak rokok”.

Optimalisasi dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB), dalam bentuk upaya-upaya yang dilakukan yang dapat membantu meningkatkan jumlah pendapatan dalam sektor ini sangat diperlukan. Kepatuhan wajib pajak dapat terjadi karena adanya beberapa faktor dari dalam maupun dari luar. Norma subjektif merupakan persepsi seseorang mengenai tekanan sosial untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku. Kepatuhan wajib pajak tidak hanya bersumber dari dalam diri individu seseorang saja, melainkan juga dipengaruhi oleh individu atau bahkan kelompok lain. Menurut Suryani (2017), wajib pajak akan mempertimbangkan pengaruh dari individu lain dalam membuat keputusan untuk patuh atau tidak patuh terhadap aturan perpajakan.

Selain norma subjektif, kepatuhan wajib pajak juga sangat di pengaruhi dari tingkat pelayanan yang di berikan oleh pihak kantor yang diberikan oleh pegawai pajak. Kebanyakan masyarakat tidak mau berurusan dengan birokrasi, peraturan yang rumit serta pelayanan yang tidak memuaskan seperti adanya prantara yang mengakibatkan perbedaan pelayanan terhadap wajib pajak, sehingga mengakibatkan kemalasan dalam diri wajib pajak untuk melakukan pembayaran secara langsung dikantor perpajakan.

Dari berbagai masalah yang terdapat di atas, maka ada beberapa faktor yang perlu di perhatikan dalam menujung kepatuhan wajib pajak, ialah dengan meningkatkan pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui pemberian pelayan prima.

Tujuan pelayanan prima ini adalah tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Menurut Aditia (2015), keinginan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik seharusnya segera mendapatkan tanggapan, karena pelayanan yang baik akan membuat instansi berkembang dengan baik. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan merupakan hal yang utama dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka akan tercipta persepsi yang baik dari masyarakat, sehingga dapat menimbulkan peningkatan kepatuhan.

Menurut parasuraman dalam buku Algifari (2016), pelayanan yang optimal dapat diukur melalui beberapa dimensi yaitu *tangible* (bagian-bagian

pelayanan yang bersifat nyata), *reliability* (keterampilan dan kecakapan dalam melayani konsumen), *responsiveness* (kesediaan petugas dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap), *assurance* (tingkat pengetahuan dan keramah-tamahan yang harus dimiliki petugas selain kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan), dan *empathy* (kepedulian dan perhatian khusus).

Menurut Edward (2010), apabila kelima dimensi kualitas pelayanan dapat dipenuhi dengan baik, maka hal ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian yang dilakukan Aditia (2015), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian di atas, penelitian terdahulu menjadi faktor pendorong bagi peneliti untuk melakukan penelitian yang relatif sama. Hal yang membedakan dari penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian dan variabel penelitian. Pada penelitian ini, penulis menggunakan dua variabel bebas yaitu norma subjektif dan kualitas pelayanan pajak. Objek dalam penelitian ini adalah kantor bersama samsat yang terdaftar di kabupaten pinrang.

Berdasarkan beberapa uraian permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk membahas skripsi yang berjudul “ **analisis faktor norma subjektif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama samsat kabupaten pinrang**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis menemukan masalah yang dihadapi oleh kantor perpajakan yang terdapat di kabupaten pinrang adalah apakah faktor norma subjektif berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor norma subjektif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor”.

D. Manfaat Penelitian

Dari tujuan di atas diharapkan penelitian ini mampu memberikan manfaat baik secara praktis maupun teoritis.

Adapun manfaat secara praktis yaitu :

1. Sebagai bahan masukan mengenai kekurangan dan kelebihan dari sistem pelayanan yang saat ini terjadi.
2. Sebagai bahan pustaka atau pedoman bagi pihak-pihak yang mengadakan penelitian selanjutnya dan pihak yang memerlukannya.

Adapun yang menjadi manfaat penelitian secara teoritis yaitu :

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk mengenal sejauh mana fungsi pengetahuan yang telah diperoleh dibandingkan dengan penerapan ilmu dalam praktek.

2. Menambah *referensi* bacaan sekaligus sebagai bahan kajian lebih lanjut terutama untuk mahasiswa Universitas Muhammdiyah Makassar.
3. Sebagai masukan dan bahan informasi kepada pihak terkait.
4. Sebagai pedoman dan bahan pustaka untuk penelitian lebih lanjut pada objek yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pajak

1. Definisi Pajak

Pengertian pajak Berdasarkan UU No 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas No 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi sebagai berikut :

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi, atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Banyak para ahli dalam bidang perpajakan yang turut memberikan gagasan terkait dengan definisi pajak. Gagasan yang dikemukakan tentunya berbeda antara satu dengan yang lainnya, namun pada dasarnya berbagai macam definisi yang dikemukakan oleh para ahli tersebut mempunyai inti atau tujuan yang sama. Berikut ini beberapa definisi pajak yang dikemukakan oleh para ahli.

menurut Adriani (Waluyo, 2011:2) adalah “iuran masyarakat kepada negara (yang dapat di paksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut praturan-praturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat tunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas –tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Rochmat Soemitro (2017:1) “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan)

dengan tidak mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang di gunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Berdasarkan beberapa defenisi yang dipaparkan di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada Negara yang bersifat memaksa berdasarkan dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

2. Unsur Pajak

menurut Mardiasmo (2016:3) Ciri-ciri dan unsur-unsur yang melekat pada pengertian pajak adalah sebagai berikut.

1. luran/pungutan rakyat kepada negara. Pihak yang berhak memungut pajak hanyalah negara. luran yang di di terimapun hanya dama bentuk uang.
2. pajak di pungut berdasarkan undang-undang.
3. pajak dapat dipaksakan. Hasil pungutan yang di peroleh di gunakan dalam menjalankan tugas negara dan aktivitas pembangunan nasional.
4. tanpa jasa timbal atau kontrapertasi. Dalam pemungutan pajak tidak di tunjukkan sikap kontrapertasi antara individu dan pemerintah.
5. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara (pengeluaran umum negara). Pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

3. Fungsi Pajak

Menurut Mardismo (2016:4), pajak mempunyai beberapa fungsi sebagai berikut.

1. Fungsi anggaran (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2. Fungsi Mengatur (*Cregulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

4. Syarat Pemungutan Pajak

Agar pemungutan pajak berjalan dengan baik dan tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat (Mardiasmo, 2016:4) sebagai berikut.

1. Keadlian, Pemungutan pajak harus adil Sesuai dengan tujuan hukum, yaitu mencapai keadilan maka undang-undang dan pelaksanaan pemungutan pajak harus adil, dengan memperhatikan kondisi-kondisi tertentu.
2. Syarat yuridis, Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.
3. Syarat ekonomis, Tidak mengganggu perekonomian. Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.
4. Syarat efisien, pemungutan pajak harus efisien Sesuai fungsi *budgetair*, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.
5. Syarat sederhana, Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

5. Tata Cara Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:8-9), pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan 3 stelsel.

1. Stelsel nyata (rel stelsel), Pemungutan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata).
2. Stelsel anggapan (fictieve stelsel), pengenaan pajak berdasarkan pada suatu anggapan yang di atur oleh undang-undang.
3. Stelsel campuran, merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan.

6. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:9), sistem pemungutan pajak ada 3 (tiga) sistem.

1. *Official Assessment System* Sistem tersebut adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang terutang wajib pajak. Adapun ciri-ciri sistem ini sebagai berikut.
 - a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
 - b) Wajib pajak bersifat Pasif.
 - c) Hutang pajak timbul setelah petugas pajak menghitung pajak yang terutang dengan cara diterbitkannya Surat Ketetapan Pajak.
2. *Self Assessment System* Sistem tersebut adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang. Adapun ciri-ciri sistem ini sebagai berikut.

- a) Wajib pajak berhak untuk menentukan besarnya pajak terutang
 - b) Wajib pajak bersifat Aktif. Mulai dari menghitung, menyetor dan melapor pajak terhutang wajib pajak itu sendiri
 - c) Pemerintah/petugas pajak tidak dapat ikut campur dalam mengetahui pajak terutang wajib pajak tersebut dan hanya bisa mengawasi
3. *With Holding System*. Sistem tersebut adalah sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan pada pihak ketiga untuk menentukan besarnya pajak terutang. Adapun ciri-ciri sistem ini sebagai berikut.
- a) wewenang menentukan besarnya pajak terutang ada pada pihak ketiga. Pihak selain Fiskus dan wajib pajak.
 - b) Wp pemungutan atau pemotongan bersifat aktif dalam menghitung/memotong, memungut, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang dipotong/dipungutnya.
 - c) Utang pajak timbul setelah ada pemotongan/pemungutan pajak yang diterbitkan bukti pemotongan, pemungutan pajak oleh pihak pemotongan atau pihak pemungutan pajak (*withholder*).

7. Jenis Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:7) Terdapat beberapa jenis pajak sebagai berikut.

1. Menurut Golongannya :
 - a) Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

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

2. Menurut Sifatnya :

- a) Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak.
- b) Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

3. Menurut Lembaga Pemungutnya :

- a) Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara.
- b) Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas.

8. Pajak Daerah

Dasar hukum pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah adalah Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Dalam uu tersebut menyebutkan Pasal 1 ayat 10 menjelaskan bahwa pajak daerah yang selanjutnya disebut pajak, adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Adapun sumber-sumber penerimaan daerah sebagai berikut.

1. Pendapatan Asli Daerah (PAD);
2. Dana Perimbangan;

3. Bagi Hasil Pajak dan Bukan Pajak;
4. Dana Alokasi Umum (DAU);
5. Dana Alokasi Khusus (DAK);
6. Pinjaman Daerah (Pembiayaan);
7. Lain-lain penerimaan yang Sah;
8. Hibah; dan
9. Dana darurat lainnya.

9. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

1. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut UU no. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam buku Samudra (2015:92) disebutkan bahwa “Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang atau barang di jalan umum”.

10. Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor

Dasar hukum pajak kendaraan bermotor diatur dalam Beberapa uu yang berlaku sebagai berikut.

1. Nomor 34 tahun 2000 yang merupakan perubahan atas Nomor 18 tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2001 tentang Pajak Daerah.
3. Peraturan daerah provinsi yang mengatur tentang PKB. Peraturan daerah ini dapat menyatu, yaitu satu peraturan daerah untuk PKB, tetapi dapat juga dibuat secara terpisah misalnya Peraturan Daerah tentang PKB.

4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2006 tentang Perhitungan Dasar Pengecualan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2006.
5. Peraturan Gubernur yang mengatur tentang PKB sebagai aturan pelaksanaan peraturan daerah tentang PKB pada provinsi yang dimaksud.

11. Subjek, Objek dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam buku Samudra (2015:93-94), Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Dalam hal wajib pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut. Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor tidak termasuk kepemilikan bulldozer, excavator, dan lainlain yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang atau barang di jalan umum. Dikecualikan dari objek pajak yaitu kendaraan bermotor yang dimiliki atau dikuasai oleh.

1. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara.
2. Kendaraan bermotor yang dimiliki atau dikuasai kedutaan konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.

wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor, wajib pajak yang merupakan badan maka melaksanakan pembayaran pajaknya diwakili melalui pengurus atau kuasa

hukum badan tersebut. Dengan demikian, pajak kendaraan bermotor berlaku pada orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor.

12. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor berlaku sama pada setiap Provinsi yang memungut Pajak Kendaraan Bermotor. Sesuai peraturan pemerintah No. 65 tahun 2001 Pasal 5 tarif Pajak Kendaraan Bermotor dibagi menjadi 3 kelompok sesuai dengan jenis penguasaan kendaraan bermotor, sebagai berikut.

- a. 1,5% untuk kendaraan bermotor bukan umum.
- b. 1% untuk kendaraan bermotor umum. Kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran.
- c. 0,5% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.

13. Cara Pembayaran dan Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam buku Samudra (2015:99) dijelaskan bahwa, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dilakukan oleh wajib pajak di Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Satu Atap). Pajak Kendaraan Bermotor terutang harus dilunasi/dibayar sekaligus dimuka untuk masa dua belas bulan. Pajak Kendaraan Bermotor dilunasi selambat-lambatnya 30 hari sejak diterbitkan SKPD, SKPDKB, SKPDKBT, STPD, surat Keputusan Pembetulan, surat Keputusan Keberatan, dan Putusan Banding yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah.

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan ke kas daerah bank, atau tempat lain yang ditunjuk oleh gubernur, dengan menggunakan surat setoran pajak daerah. Wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak

diberikan tanda bukti pelunasan atau pembayaran pajak dan Penning. Wajib pajak yang terlambat melakukan pembayaran pajak akan dikenakan sanksi sebagai berikut.

- a. Keterlambatan pembayaran pajak yang melampaui saat jatuh tempo yang ditetapkan dalam SKPD dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar 25% dari pokok pajak.
- b. Keterlambatan pembayaran pajak sebagai mana ditetapkan dalam SKPD yang melampaui 15 hari setelah jatuh tempo dikenakan sanksi administrasi sebesar 2% sebulan dihitung dari pajak yang kurang atau terlambat bayar untuk jangka waktu paling lama 24 bulan dihitung sejak saat terhutangnya pajak.

B. Kepatuhan Wajib Pajak

1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa Kepatuhan Perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Menurut Safri Nurmantu dalam Rahayu (2010:139), kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak taat, tunduk, sadar, dan patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai ketentuan perpajakan.

2. Macam-macam Kepatuhan

Menurut Rahayu (2010:138) kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi 2 kepatuhan sebagai berikut.

1. Kepatuhan formal Kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Perpajakan. Kepatuhan formal merefleksikan pemenuhan kewajiban penyetoran dan pelaporan pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
2. Kepatuhan Materiil Kepatuhan materiil lebih menekankan pada aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai dengan ketentuan. Dalam arti perhitungan dan penyetoran pajak telah benar.

3. Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Rustiyarningsih (2011), dalam Rati Kusuma Wardani Sagita (2017), mengemukakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebagai berikut.

1. Pemahaman terhadap Sistem *Self Assessment*. Penerapan sistem *self assessment* dalam perpajakan di Indonesia dimaksudkan untuk memberikan kepercayaan secara penuh kepada para wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarkan tanpa ada campur tangan aparat pajak (fiskus). Sistem ini akan berjalan efektif apabila wajib pajak memiliki kesadaran pajak, kejujuran, dan kedisiplinan dalam menjalankan/ melaksanakan peraturan peran perpajakan yang berlaku. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan adalah hasil pemikiran mengenai peraturan perpajakan sehingga membuat wajib pajak yang pada awalnya

tidak memahami peraturan perpajakan, menjadi memahami peraturan perpajakan. Dengan pemahaman tersebut diharapkan wajib pajak dapat menerapkan apa yang telah dipahami.

2. Kualitas Pelayanan. Adanya instansi pajak, sumber daya aparat pajak, dan prosedur perpajakan yang baik merupakan indikator tercapainya administrasi pelayanan pajak yang baik. Dengan kondisi demikian maka usaha untuk memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan berjalan dengan lebih baik, lebih cepat, dan lebih menyenangkan bagi wajib pajak untuk membayar pajak. Dengan kualitas pelayanan pajak yang baik, akan menimbulkan dampak kerelaan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.
3. Tingkat Pendidikan. Tinggi rendahnya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan adanya kesenjangan terhadap tingkat pemahaman ketentuan dan peraturan peran dalam perpajakan. Selain tingkat pemahaman yang berbeda, tingkat pendidikan juga berdampak pada masih banyaknya wajib pajak terutama orang pribadi yang tidak melakukan pembukuan atau melakukan pembukuan ganda untuk kepentingan pajak. Dampak lain terkait dengan tingkat pendidikan yaitu adanya peluang wajib pajak yang merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak karena kurangnya pemahaman mengenai sistem perpajakan.
4. Tingkat Penghasilan. Salah satu aspek yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak adalah penghasilan. Kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan yang diterima oleh masing- masing wajib

pajak. Selain itu, tingkat penghasilan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya.

5. Persepsi Wajib Pajak terhadap Sanksi Perpajakan. Sanksi pajak dapat diartikan sebagai cara yang dilakukan oleh aparat pajak (fiskus) untuk membuat para wajib pajak tidak melakukan kecurangan dalam membayar pajak. Sanksi yang diberikan bersifat memaksa untuk setiap wajib pajak agar mematuhi peraturan pajak yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi perpajakan kepada wajib pajak tak lain adalah untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajak. Sanksi perpajakan menurut perpajakan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana.

4. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Chaizi Nasucha dalam Rati Kusuma Wardani Sagita (2017), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi sebagai berikut.

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan.
3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang.
4. Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan.

Identifikasi indikator-indikator kepatuhan wajib pajak orang pribadi tersebut sesuai dengan kewajiban pajak dalam *self assessment system*.

1. Mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak, dan

dapat melalui *e-register* (media elektronik *online*) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

2. Menghitung pajak oleh wajib pajak Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak terutang yang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajaknya, sedangkan memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (*prepayment*). Selisih antara pajak yang terutang dengan kredit pajak dapat berupa kurang bayar, lebih bayar atau nihil.
3. Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak.
 - a) Membayar pajak yaitu melakukan pembayaran pajak tepat waktu sesuai jenis pajak, misal angsuran PPh 25 dilakukan setiap bulan oleh wajib pajak sendiri, PPh 29 pelunasan pada akhir tahun dan sebagainya.
 - b) Pelaksanaan pembayaran pajak dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP atau KP2KPterdekat atau *e-payment*.
 - c) Pelaporan dilakukan wajib pajak Pelaporan yang dimaksud adalah Surat pelaporan Pemberitahuan (SPT), dimana SPT tersebut berfungsi sebagai sarana bagi wajib pajak di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Untuk melaporkan pembayaran dan pelunasan pajak, baik yang dilakukan sendiri oleh wajib pajak maupun melalui

mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, serta melaporkan harta dan kewajiban wajib pajak (Rahayu, 2006: 83-84).

C. Norma Subjektif

1. Pengertian Norma Subjektif

Menurut Jogiyanto (2009:42) dalam Rita Kusuma Wardani Sagita (2017) Norma Subjektif (*Subjective Norm*) adalah persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan. Sedangkan Norma Subjektif

Menuru Ajzen (1988) dalam Rita Kusuma Wardani Sagita (2017) adalah persepsi individu tentang pengaruh sosial dalam membentuk perilaku tertentu. Dalam Norma Subjektif, terdapat individu-individu atau kelompok yang memberikan pengaruh dalam perilaku seseorang. Individu-individu atau kelompok tersebut disebut sebagai *referents*.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, Norma Subjektif dalam penelitian ini adalah pandangan orang lain atau kelompok lain yang bisa mempengaruhi seorang wajib pajak untuk berperilaku patuh atau tidak patuh terhadap pajak. Kepercayaan-kepercayaan yang mendasari variabel ini disebut dengan kepercayaan-kepercayaan normatif (*normatif beliefs*), yaitu kepercayaan seseorang bahwa individu atau kelompok tertentu menyetujui atau tidak menyetujui melakukan suatu perilaku. Dalam kepatuhan wajib pajak, *referents* dapat berasal dari keluarga, teman, dosen, praktisi, atau ahli. Kepercayaan normatif dalam kerangka penilaian-harapan didasarkan

atas kekuatan kepercayaan normatif (*normatif belief strength*) dan motivasi untuk menaati (*motivation to comply*).

2. Indikator Norma Subjektif

Widi dan Argo (2009) dalam rati Kusuma Wardani Sagita (2017), menyebutkan bahwa pengaruh terbesar terhadap wajib pajak adalah berasal dari Konsultan pajak/ orang yang dianggap mengerti tentang pajak. Selain itu, teman, keluarga, orang terdekat dan petugas pajak juga dapat mempengaruhi wajib pajak. Petugas pajak merupakan pihak yang paling menekankan kepatuhan pajak terhadap wajib pajak, akan tetapi tidak memiliki pengaruh yang cukup besar daripada pihak-pihak yang lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak kurang mempercayai obyektivitas petugas pajak.

Penelitian ini menggunakan indikator yang digunakan dalam penelitian Elia Mustikasari (2013) sebagai berikut.

1. Pengaruh teman dan rekan satu profesi Keyakinan seorang wajib pajak dapat dipengaruhi oleh teman atau rekan satu profesi. Teman atau rekan satu profesi dapat berpengaruh dalam memberikan motivasi bagi wajib pajak untuk berperilaku patuh atau tidak dalam hal perpajakan. Apabila wajib pajak terbiasa dengan lingkungan teman dan rekan satu profesi yang patuh terhadap pajak, maka akan dapat memengaruhi wajib pajak dalam mematuhi aturan perpajakan.
2. Pengaruh konsultan pajak Salah satu tugas seorang konsultan pajak adalah membantu wajib pajak dalam hal perhitungan maupun pembayaran masalah perpajakannya. Konsultan pajak berpengaruh besar terhadap kepatuhan seorang wajib pajak.

3. Pengaruh petugas pajak, Petugas pajak memiliki peranan penting dalam hal kepatuhan seorang wajib pajak. Apabila seorang petugas pajak dapat memberikan sosialisasi yang baik terkait pajak, maka bisa dipastikan wajib pajak dapat mematuhi aturan perpajakan.

D. Kualitas Pelayanan Pajak

1. Pengertian Kualitas dan Pelayanan

Menurut Kotler dalam Algifari (2016), pengertian kualitas merupakan keseluruhan sifat-sifat dan karakter-karakter suatu produk atau jasa, berdasarkan kemampuannya untuk menyatakan kepuasan atau kebutuhan secara tidak langsung. Sedangkan pelayanan menurut Kotler adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Gronroos dalam buku Tjiptono (2011), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap secara menyeluruh yang berhubungan dengan pelayanan dan sebagai hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi atas kinerja pelayanan yang sebenarnya.

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbedaan antara penyampaian jasa dan harapan pelanggan atas jasa yang mereka peroleh. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*).

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasar pada sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman dalam Algifari (2016) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut.

1. Bentuk fisik (*tangibles*) yang meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian pelayanan.
2. Kehandalan (*reability*) meliputi kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga konsumen dapat mempercayai dan menghandalkannya.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), meliputi kemampuan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*) yaitu pemahaman dan sikap sopan dari karyawan dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

5. Empati (*emphaty*) yaitu pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.

E. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Tabel Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil penelitian
1.	Amanda R. Siswanto Putrid Dan I Ketut Jati (2012)	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di denpasar	Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT denpasar.
2.	Made Adi Mertha Prabawa (2012)	Pengaruh kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama badung utara	Metode penelitian ini menggunakan teknik analisis linear berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan sikap wajib pajak secara simultan (serempak) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kpp bandung utara sedangkan hasil uji t telah membuktikan bahwa kualitas layanan kpp bandung utara secara persial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib

				pajak orang pribadi
3.	Mahdi Dan Windi Ardianti (2015)	Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama banda aceh	Metode penelitian ini menggunakan regresi linear berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji t1 hitung > ttabel (4,303 > 1,98447), namun variable sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di kantor pelayanan pratama banda aceh dengan nilai t2 hitung < ttabel (1,460 < 1,98447).
4.	Fery Istanto (2010)	Analisis pengaruh pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, ketegasan sanksi perpajakan dan tingkat terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak	Penelitian ini menggunakan metode penelitian regresi linear berganda variable dummy	hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hanya tingkat pendidikan yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak dengan nilai signifikan 0,734. Sedangkan variable yang lain seperti pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, dan ketegasan sanksi perpajakan secara individual berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak dengan nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,014, 0,037, 0,002. Akan tetapi ketika di lakukan pengujian secara bersama-sama, semua variable berpengaruh secara signifikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000.
5.	Verisca Dena Fitria	Pengaruh pengetahuan	Metode penelitian ini	Hasil penelitian menunjukkan bahwa

	(2010)	perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan dan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT)	menggunakan metode analisis regresi linear	variable pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan kesadaran mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) dengan kesadaran wajib pajak merupakan yang dominan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT)
6.	Arya Yogatama (2014)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi di wilayah kpp pratama semarang candisari)	Metode penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus, persepsi atas penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
7.	I Wayan Mustika Utama (2012)	Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak	Metode penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear	Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif dan signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak.

Amanda R.Siswanto Putri dan I Ketut Jati (2012), melakukan penelitian dengan judul faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor Denpasar. penelitian ini

merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Denpasar.

Made Adi Mertha Prabawa (2012), melakukan penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pratama Bandung utara. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan sikap wajib pajak secara simultan (serempak) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kpp Bandung utara sedangkan hasil uji t telah membuktikan bahwa kualitas layanan kpp Bandung utara secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Mahdi dan Windi Ardianti (2015), melakukan penelitian dengan judul Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode analisis linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,303 > 1,98447$), namun variable sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di kantor pelayanan pratama Banda Aceh dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,460 < 1,98447$).

Fery Istanto (2010), melakukan penelitian dengan judul Analisis pengaruh pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, ketegasan sanksi perpajakan dan tingkat terhadap motivasi wajib pajak dalam

membayar pajak. Penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda variable dummmy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hanya tingkat pendidikan yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak dengan nilai signifikan 0,734. Sedangkan variable yang lain seperti pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, dan ketegasan sanksi perpajakan secara individual berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak dengan nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,014, 0,037, 0,002. Akan tetapi ketika di lakukan pengujian secara bersama-sama, semua variable berpengaruh secara signifikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000.

Verisca Dena Fitria (2010), melakukan penelitian dengan judul Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan dan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT). Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan kesadaran mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) dengan kesadaran wajib pajak merupakan yang dominan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT).

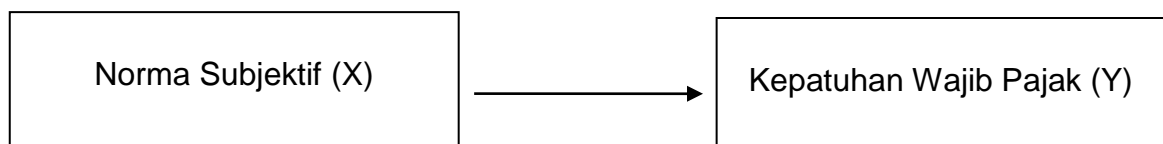
Arya Yogatama (2014), melakukan penelitian dengan judul Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi di wilayah kpp pratama semarang candisari). Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

pelayanan fiskus, persepsi atas penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

I Wayan Mustika Utama (2012), melakukan penelitian dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak. penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif dan signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak.

F. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran ini berusaha menjelaskan norma subjektif dan kualitas pelayanan yang di berikan oleh kantor SAMSAT kabupaten pinrang akan memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Gambar akan menyajikan kerangka pemikiran teoritis penelitian ini.



Gambar 2.1 kerangka pikir teoritis

G. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan sebelumnya. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga bahwa faktor norma subjektif berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016). Tujuan dari penelitian ini untuk melakukan pengamatan terhadap konsekuensi yang timbul dan menelusuri kembali fakta yang rasional sebagai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif (*deskriptive research*) dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, juga menyajiikan data, menganalisis dan menginterpretasi.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah pada kantor bersama samsat kabupaten pinrang, adalah sebuah kantor yang bergerak dibidang pengelolaan dan penerimaan pajak dari wajib pajak. yang berlokasi di Jl.Gatot Subroto, Kabupaten Pinrang, Sulawesi-Selatan, Indonesia.

C. Definisi Operasional Variable Dan Pengukuran

Definisi operasional variable adalah variable yang diungkapkan dalam definisi konsep sebelumnya, secara operasional, secara praktik, dan secara nyata dalam lingkup objek penelitian yang diteliti. Variable yang digunakan dalam penelitian ini adalah variable bebas dan variable terikat.

a. Variable Bebas (*Independent Variable*)

Variable bebas adalah variable yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variable terikat. Variable bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah norma subjektif dan kualitas pelayanan.

Adapun indikator dari norma subjektif sebagai berikut :

1. Pengaruh teman
2. Pengaruh konsultan pajak
3. Pertimbangan ketegasan sanksi

Adapun indikator dari kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Sikap pelayanan
2. Prosedur pelayanan

b. Variable Terikat (*Dependent Variable*)

Variable terikat adalah variable yang di pengaruhi oleh variable bebas.

Variable terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak.

D. Populasi Dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau objek yang memiliki karakter & kualitas tertentu yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2016). Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini

adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar pada kantor SAMSAT kabupaten pinrang, yakni **167.904 unit**.

Teknik yang digunakan dalam penentuan sampel ialah *non-probability sampling* yaitu dengan *incidental sampling*. Dimana dalam penelitian ini, sampelnya merupakan orang-orang yang ditemui peneliti secara insidental dilokasi penelitian dan dapat ditetapkan sebagai sumber data. Sampel Menurut Sugiyono (2016) merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin, Perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut.

$$N = n$$

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

Keterangan :

N = Ukuran Sampel

n = UkuranPopulasi

e = Kelonggaran Ketidak telitian Karena Kesalahan Pengambilan Sampel Yang Masih Dapat Ditolerir Atau Diinginkan, Dalam Penelitian Ini Adalah 0,01.

Adapun perhitungan sampel tersebut sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{167.904}{1 + 167.904(0,01)} \\ &= 144 \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas diperoleh sampel penelitian sebesar 144 Responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini, meliputi :

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survai yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Pada saat pengajuan pertanyaan, peneliti dapat berbiacara berhadapan langsung dengan responden, juga bisa melalui alat komunikasi, sanusi (2011:105)

Wawanacara dilakukan dengan pihak yang benar-benar berkompeten. Dalam hal ini pimpinan dan karyawan pada kantor bersama samsat kabupaten pinrang, data yang di peroleh dari wawancara yaitu data tentang tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan, untuk mendukung data dalam penelitian.

b. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini adalah suatu proses yang dilakukan secara sistematis mulai dari pengumpulan, menganalisa, dan mengelola data yang menghasilkan kumpulan dokumen yang berisi mengenai keterangan atas hal-hal yang menunjang berlangsungnya suatu kegiatan. (tutus juliati, 2017), data yang diperoleh melalui pencatatan dokumentasi yaitu data tentang jumlah wajib pajak kendaraan bermotor dan data tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 5 (lima) tahun kebawah, pada kantor bersama samsat kabupaten pinrang.

c. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada pihak-pihak yang diperlukan dalam penelitian ini seperti karyawan kantor pajak kabupaten pinrang dan wajib pajak. daftar pertanyaan yang di sebar kepada responden mengenai kualitas pelayanan, sikap wajib pajak dan kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Jawaban dari responden tersebut akan diberikan skor pada table sebagai berikut.

Tabel 3.1
Alternatif Jawaban Responden Dan Skor Penilaian

Jawaban	Symbol	Skor
Sangat setuju	(SS)	5
Kurang setuju	(KS)	4
Setuju	(S)	3
Tidak setuju	(TS)	2
Sangat tidak setuju	(STS)	1

Sumber :sugiyono, 2012:135.

Data yang diperoleh berupa hasil jawaban responden mengenai kualitas pelayanan, sikap wajib pajak dan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

F. Teknik Analisis

Menurut Sugiyono (2013:147) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Analisis data digunakan untuk mengetahui hubungan antara variable X dan variable Y, sehingga dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis diterima atau

ditolak. analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teknik analisis *induktif*, yaitu suatu teknik analisis data yang diperoleh dari pengumpulan data dengan bertitik tolak dari pengetahuan yang khusus untuk mendapatkan kesimpulan umum atau menganalisis data yang bersifat khusus, kemudian membuat suatu kesimpulan yang bersifat umum.
2. Teknik analisis *deduktif*, yaitu suatu cara penulis menganalisis data yang diperoleh dari pengumpulan data dengan bertitik tolak pada pengetahuan dan kaidah-kaidah umum untuk mendapatkan kesimpulan yang khusus. Teknik ini dimaksudkan penulis untuk menganalisis suatu kesimpulan yang bersifat umum, guna mendapatkan kesimpulan yang bersifat khusus.
3. Teknik analisis *frekuensi komulatif*, yaitu mengolah data yang telah terkumpul dengan hasil penelitian, digunakan teknik analisis kuantitatif sehubungan dengan adanya data yang bersifat angka, seperti hasil kuesioner dengan indicator penilaian tertinggi 5 dan terendah 1 perludilah untuk memperoleh perentase interval sebagai alat analisis melalui perhitungan:

$$\text{Skor tertinggi} : 144 \times 5 = 720$$

$$\text{Skor terendah} : 144 \times 1 = 144$$

Sehingga criteria untuk menilai pengaruh norma subjektif wajib pajak dirancang sebagai berikut :

567- 720 dirancang dengan kriteria "Sangat Efektif"

432-575 dirancang dengan kriteria "Efektif"

289-431 dirancang dengan kriteria "Kurang Efektif"
145-288 dirancang dengan kriteria "Tidak Efektif"
0-144 dirancang dengan kriteria "Sangat Tidak Efektif"

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Kantor Bersama Samsat kabupaten Pinrang

Kantor bersama samsat kabupaten pinrang dibangun pada tahun 1996 dan diresmikan oleh gubernur kepala daerah tingkat – 1 sulawesi-selatan (H.Z.B. PALAGUNA) pada tanggal, 16 september 1997.

Sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) adalah lembaga pelayanan masyarakat yang merupakan kerjasama secara terpadu antara dinas kepolisian, dinas pendapatan provinsi, dan PT jasa raharja (persero) dalam satu atap atau kantor pelayanan.

Pelayanan meliputi penribitan STNK (surat tanda nomor kendaraan) yang berkaitan dengan pemasukan uang ke kas negara, antara lain melalui pajak kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLJJ).

Berikut nama instansi yang ada dalam kantor bersama samsat pinrang beserta fungsinya :

1. Kepolisian

Dalam hal ini kepolisian memiliki fungsi dalam menerbitkan STNK

2. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sul-Sel

Dalam hal ini badan pendaptan provinsi memiliki fungsi dalam menetapkan besarnya pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB).

3. PT. Jasa Raharja

Dalam hal ini pt. jasa raharja memiliki fungsi dalam mengelolah sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ).

B. Visi Dan Misi Kantor Bersama Samsat Pinrang

1. Visi kantor bersama samsat pinrang :

Terwujudnya pelayanan prima dalam pengurusan administrasi dan regident/registrasi kendaraan bermotor melalui keterpanduan pelayanan polri, pemda, dan pt. jasa raharja pada UPT SAMSAT pinrang.

2. Misi kantor bersama samsat pinrang

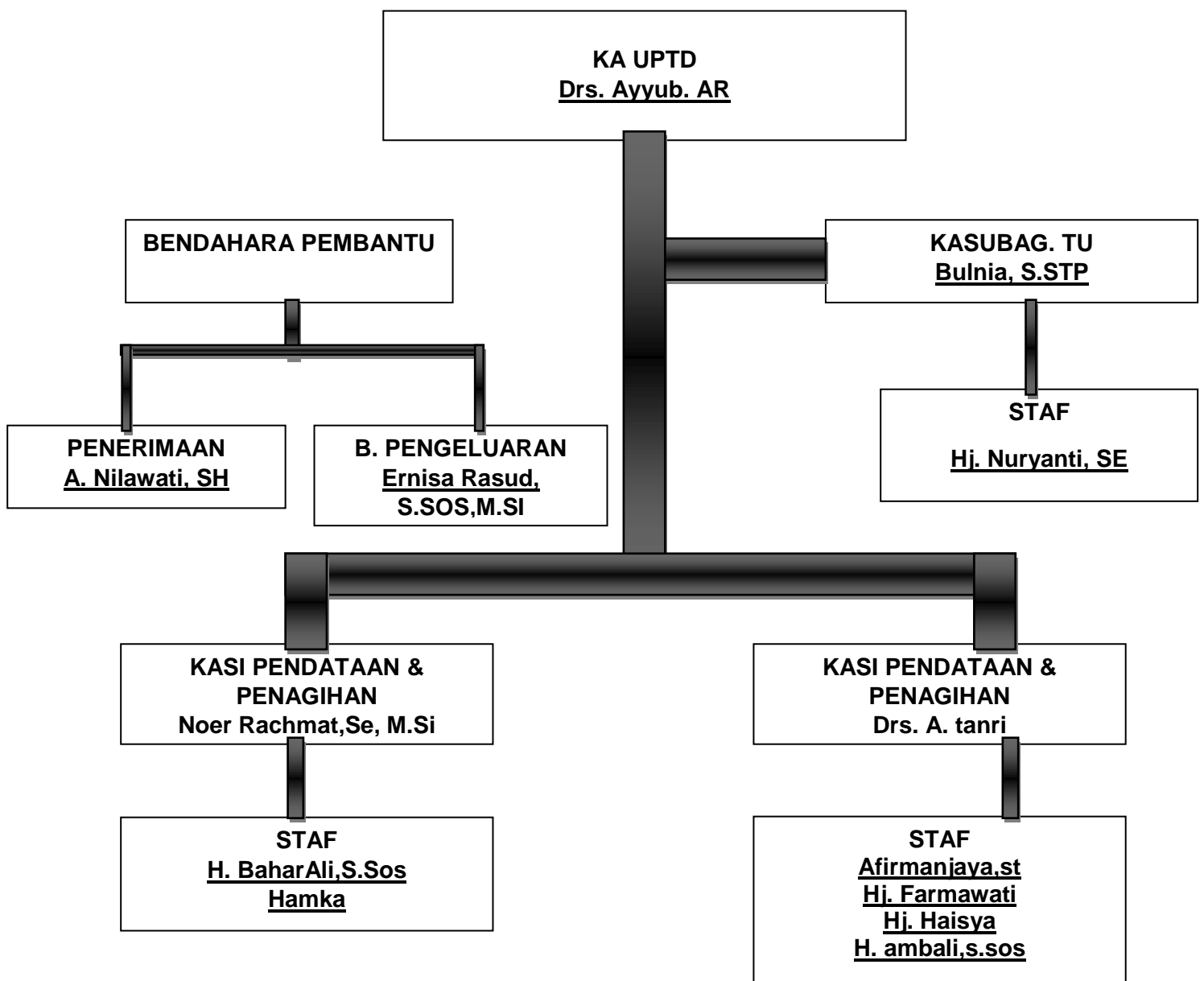
- a. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjunjung tinggi etika profesi
- b. melaksanakan proses administrasi kendaraan bermotor secara tepat dan cepat
- c. mewujudkan aparat pelaksana samsat yang bersih, jujur, kacap, dan bertanggung jawab serta profesional.
- d. Penataan arsip kendaraan yang tertib untuk memudahkan identifikasi dan keamanan dokumentasi.

C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang dirancang sebagai penunjang dalam menyusun strategi dalam meningkatkan kualitas mutu dan kepercayaan kerja, dan merupakan gambaran kepada pihak personil agar memudahkan memahami konsep kerja serta wewenang dan tanggung jawab di bidangnya masing-masing, struktur organisasi merupakan suatu hal yang penting bagi setiap pihak instansi, dengan adanya struktur organisasi dapat memberikan gambaran hubungan kerja antara pihak staf yang satu dengan yang lain maupun antara staf dengan atasan, dan menjadi pembeda setiap bidang dan jabatan.

Lebih jelasnya berikut struktur organisasi pada kantor bersama
SAMSAT pinrang :

Gambar 4.1
Struktur Organisasi
Kantor bersama samsat pinrang



Sumber : Kasubag TU, Kantor Bersama Samsat Pinrang, 2018

D. Job Description

Job description merupakan uraian mengenai tugas dan fungsi pokok jabatan yang terdapat dalam struktur organisasi, dalam uraian jabatan yang penulis uraikan dalam skripsi ini tidaklah diuraikan secara keseluruhan sebagaimana jabatan yang terdapat dalam struktur organisasi, hanya jabatan tertentu saja. dikarenakan data pihak instansi belum lengkap atas perubahan system tahun lalu.

Adapun uraian jabatan dikantor bersama samsat kabupaten pinrang sebagai berikut :

1. Kepala UPT

- a. kepala UPT mempunyai tugas membantu kepala badan dalam melaksanakan pelayanan teknis penunjang penerimaan dan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah.
- b. Kepala UPT dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai fungsi :
 1. Perencanaan pelayanan teknis penunjang penerimaan dan pemungutan pajak daerah retribusi daerah;
 2. Pelaksanaan pelayanan teknis penunjang penerimaan dan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah;
 3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelayanan teknis penunjang penerimaan dan pungutan pajak daerah dan retribusi daerah;
 4. pelaksanaan UPT; dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala badan terkait tugas dan fungsinya.

2. Kepala Subbagian Tata Usaha

- a. Subbagian tata usaha dipimpin oleh kepala subbagian yang mempunyai tugas membantu kepala UPT dalam mengoordinasikan dan melaksanakan pelayanan teknis dan administrasi penyusunan program, pelaporan, umum, kepegawaian, dan keuangan dalam lingkungan UPT.

3. Kepala Seksi

- a. Seksi pendapatan dan penerimaan dipimpin oleh kepala seksi yang mempunyai tugas membantu kepala UPT dalam melakukan pelayanan teknis penunjang penetapan dan penerimaan pajak daerah dan retribusi daerah.
- b. Seksi pendapatan dan penagihan dipimpin oleh kepala seksi yang mempunyai tugas membantu kepala UPT dalam melakukan pelayanan teknis penunjang pendataan dan penagihan pajak daerah dan retribusi daerah.

4. Jabatan Fungsional

- a. Jabatan fungsional sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf e, adalah jabatan fungsional yang telah ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Pelaksanaa jabatan fungsional pada UPT dilaksanakan berdasarkan hasil analisis kebutuhan dan formasi, serta sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

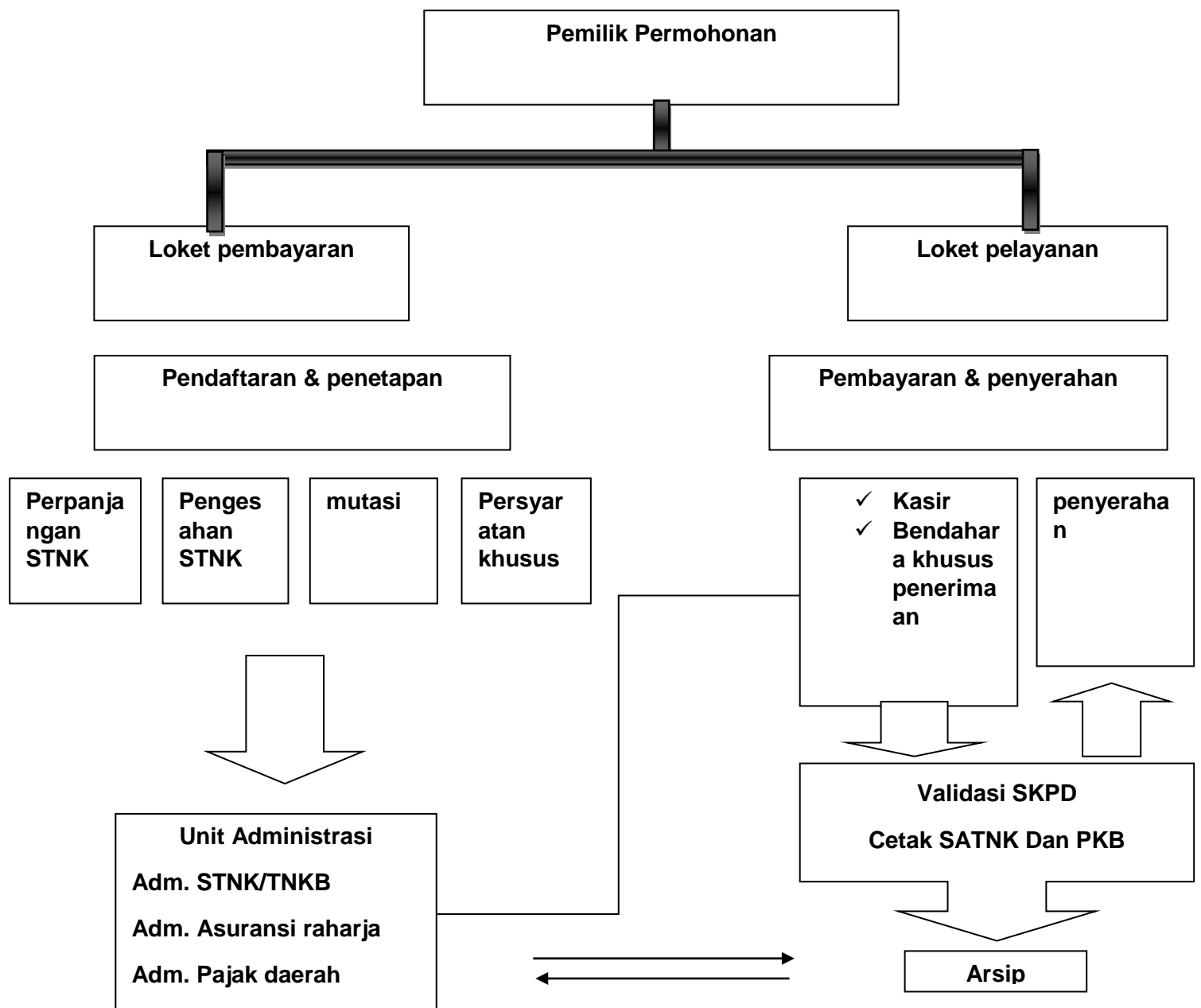
E. Mekanisme Pelayanan Kantor Bersama Samsat Pinrang

Gambaran mekanisme pelayanan merupakan alur pengurusan yang diterapkan oleh kantor bersama samsat pinrang, dimaksudkan memberikan pemahaman kepada wajib pajak dalam melakukan

Adapun mekanisme pelayanan tersebut sebagai berikut :

Gambar 4.2

Mekanisme pelayanan, kantor bersama samsat pinrang



F. Perkembangan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pinrang

Diakhir tahun pajak, wajib pajak memiliki kewajiban untuk melaporkan pembayaran pajak kendaraan bermotornya ke kantor bersama samsat selaku pelayanan pajak kendaraan bermotor (pkb). namun penyelenggaraan pembayaran pajak kendaraan bermotor terkadang tak semua wajib pajak melaporkan wajib pajaknya sebagaimana yang terdapat pada kantor bersama samsat pinrang, dari data mengenai jumlah keseluruhan wajib pajak hanya ada sekian persen saja yang melaporkan pajak kendaraannya.

Hasil pungutan pajak merupakan hal yang sangat penting bagi setiap daerah untuk menunjang pembangunan, maka dari itu kesadaran terhadap wajib pajak mesti ditanamkan baik-baik, namun banyak dari wajib pajak yang menghiraukan hal tersebut, sebagaimana wajib pajak yang terdaftar di kantor bersama samsat kabupaten pinrang. Dapat dilihat bahwa realisasi kepatuhan wajib pajak terjadi fluktuasi pada setiap tahunnya.

Data yang penulis dapat dari kantor bersama samsat kabupaten pinrang, mengenai jumlah wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) yang terdaftar adalah **jumlah potensi = 167.904 Unit**. dan yang terealisasi setiap tahun, selama lima tahun terakhir di mulai dari tahun 2013-2017 di gambarkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.1
Data realisasi pajak kendaraan bermotor
5 tahun terakhir

Tahun	wajib pajak	Realisasi	%
2013	167.904	65.716 unit	39,14%
2014	167.904	68.833 unit	40,99%
2015	167.904	73.921 unit	44,02%
2016	167.904	77.360 unit	46,07%
2017	167.904	73.425 unit	43,73%

Sumber : Kantor Bersama Samsat kabupaten Pinrang 2018

Berdasarkan pada gambar tabel 5.1 diatas, mengenai realisasi kepatuhan wajib pajak penulis sajikan dalam bentuk persen dimaksudkan untuk mempermudah penulis dalam mendeskripsikan mengenai data realisasi pajak selama lima tahun tersebut.

Hasil dari persentase diatas menggambarkan bahwa perkembangan realisasi pajak kendaraan bermotor mengalami fluktuasi. Dari jumlah wajib pajak yang terdaftar hanya beberapa persen wajib pajak yang melaporkan pajak kendaraan bermotornya setiap tahun, dimana pada tahun 2016 terlihat tingkat persentase tertinggi yakni 44,07%. Dan tingkat persentase terendah yakni pada tahun 2013 dengan tingkat persentase 39,14%. Dari gambaran tersebut mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak yang mengalami fluktuasi, maka penulis ingin mengetahui faktor-faktor penyebab kepatuhan dari segi norma subjektif wajib pajak dan kualitas pelayanan yang di terapkan oleh Kantor Bersama Kabupaten Pinrang.

G. Analisis Faktor Normatif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Norma subjektif merupakan suatu perilaku individual seseorang mengenai pengaruh sosial yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan atau tidak berdasarkan hal yang sedang dipertimbangkan.

Pengukuran norma subjektif yang penulis gunakan dalam penelitian ini, untuk menilai kepatuhan wajib pajak menggunakan beberapa pernyataan yang penulis tuangkan dalam kuesioner, adapun skala pengukuran sebagai berikut :

Jawaban	simbol	skor
Sangat setuju	(SS)	5
Kurang setuju	(KS)	4
Setuju	(S)	3
Tidak setuju	(TS)	2
Sangat tidak setuju	(STS)	1

Sumber : sugiyono, 2012:135.

Penelitian ini, digunakan sampel untuk memudahkan penelitian dan mewakili jumlah populasi yang menjadi objek penelitian. penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin. Berdasarkan Hasil dari perhitungan menggunakan rumus slovin, maka sample pada penelitian ini adalah 144 responden.

Berikut data yang didapat dari pengisian kuesioner berupa skor total dari item pernyataan yang telah dijawab oleh responden:

Tabel 4.2
Data kuesioner penelitian pada 144 responden pada kantor bersama samsat kabupaten pinrang

PERNYATAAN	SKOR PENILAIAN
P1	463
P2	467
P3	461
P4	463
P5	467
P6	469
P7	475
P8	461
P9	463
P10	543
Rata-Rata	473

Sumber: data primer yang diolah 2018

Berdasarkan pada tabel 5.4 merupakan data hasil dari penyebaran kuesioner yang menggambarkan tingkat persetujuan responden, data tersebut merupakan akumulasi secara keseluruhan dari jumlah persetujuan responden melalui lima indikator pengukuran skala likert yang di gunakan pada kuesioner, untuk memudahkan penulis dalam medeskripsikan data dan mengukur tingkat pengaruh dari indikator kuesioner, maka penulis menggunakan alat ukur *frekuensi komulatif* yang dirancang lima indikator pengukuran sebagai berikut:

Tabel 4.3
Pedoman kategori tingkat pengaruh norma subjektif wajib pajak kendaraan bermotor

SKOR PENILAIAN	KETERANGAN
576-720	“Sangat Efektif”
432-575	“Efektif”
289-431	“Kurang Efektif”
145-288	“Tidak Efektif”
0-144	“Sangat Tidak Efektif”

Sumber : data primer yang telah diolah 2018

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat persetujuan kuesioner dari 144 responden, Mengenai norma subjektif hal ini dapat dilihat pada gambaran tabel 5.4 skor tertinggi terletak pada pernyataan ke sepuluh dengan tingkat skor persetujuan 543 berada pada interval 432-575 yang termasuk dalam kategori “Efektif”. Dengan indikator pernyataan “Kepatuhan membayar pajak karna adanya pengaruh dari sosialisasi petugas pajak”. Sehingga dapat dikatakan bahwa faktor utama norma subjektif terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sosialisasi yang dilakukan petugas pajak kepada wajib pajak.

Beberapa pernyataan yang dituangkan dalam kesioner terdapat pernyataan yang memiliki skor paling rendah yakni pada pernyataan ke satu, empat dan sembilan dengan tingkat skor 463 atau berada pada interval 432-575 dengan kategori “Efektif” adapun indikator pernyataan ke satu “saya akan membayar pajak dengan tepat waktu karna adanya pengaruh dari teman”. Pernyataan ke empat “membayar pajak tepat waktu karna adanya denda pajak”. sedangkan penyataan ke sembilan “kepatuhan membayar

pajak dipengaruhi oleh biaya pajak yang relatif rendah”. Dari beberapa indikator tersebut yang memperoleh angka terendah dan berada pada interval kategori “efektif” maka dapat di simpulkan bahwa dari jumlah indikator pernyataan yang dituangkan dalam kuesioner norma subjektif berpengaruh terhadap kepatuhan.

Hal tersebut juga didukung oleh rata-rata dari jumlah skor pernyataan yakni 473 atau berada pada interval 432-575 dengan kategori “Efektif”. Sehingga dari data tingkat terendah dan rata-rata tersebut mewakili beberapa indikator pernyataan kuesioner mengenai norma subjektif untuk menyatakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan analisis diatas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga faktor norma subjektif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

“Adanya pengaruh teman, kesadaran fungsi pajak, pengetahuan pajak, tekanan denda, pengaruh calo, media cetak dan elektronik, rasia lalu lintas, biaya pajak, dan pengaruh sosialisasi petugas pajak”.

pengukuran kepatuhan wajib pajak juga sangat dipengaruhi dari segi kualitas pelayanan yang baik hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan oleh staf kantor bersama samsat kabupaten pinrang yakni bapak A.Firman Jaya, ST. selaku staf di bidang Kasi Penetapan Dan Penerimaan pada bagian pelayanan. beliau yang di amanahkan oleh bapak Drs. Ayyub, AR. selaku Kepala Dinas Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah pada kantor samsat tersebut. Sebagai berikut :

pertanyaan yang pertama di ajukan bermaksud untuk mengetahui tentang sistem pelayanan tentang prosedur yang berlaku, apakah telah dilaksanakan atau tidak jawaban dari narasumber mengatakan bahwa:

“sejauh ini prosedur pelayanan yang diterapkan dalam pelayanan pajak sudah berjalan sebagaimana SOP (standar operasional prosedur), yang berlaku di kantor bersama samsat pinrang, wajib pajak akan melakukan beberapa proses mulai dari pendaftaran hingga sampai ke penerbitan”.

Selanjutnya pada pertanyaan ke dua membahas mengenai kesulitan yang pernah di alami oleh staf dalam melayani wajib pajak namun dari penjelasan narasumber mengatakan bahwa:

“selama ini staf belum pernah mengalami kesulitan, hanya saja yang sering terjadi terkadang wajib pajak dalam pengurusan tidak melengkapi berkas yang menjadi persyaratan untuk mengurus, sehingga pengurusan akan dibatalkan dan pihak kantor akan memberikan arahan kepada wajib pajak untuk melengkapi berkasnya”.

pertanyaan ke tiga untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan, ungkapan dari narasumber mengatakan bahwa:

“berbicara tentang faktor penghambat sejauh ini dalam proses pelayanan hal yang menjadi penghambat adalah wajib pajak itu sendiri terkadang wajib pajak dalam melakukan pengurusan atau pembayaran tidak membawa berkas yang menjadi persyaratan administrasi yang seharusnya di lengkapi”.

Selanjutnya pada pertanyaan ke empat untuk mengetahui prosedur pelayanan adapun jawaban narasumber mengatakan bahwa:

“sebagaimana yg tercantum pada SOP (standar operasional prosedur), pemilik permohonan akan melakukan pendaftaran dan penetapan sesuai dengan jenis pengurusan pada loket pelayanan, setelah pendaftaran akan diarahkan ke unit administrasi lalu ke loket pelayanan pembayaran dan penyerahan untuk di validasi SKPD cetak STNK, TNKB, dan PKB setelah itu penyerahan”.

Pada pertanyaan ke lima untuk mengetahui kelengkapan sarana-prasarana yang terdapat pada kantor bersama samsat dari penjelasan narasumber mengatakan bahwa:

“kelengkapan sarana-prasarana pada kantor dapat dilihat secara langsung bahwasamisi sangat kurang pada segi kebutuhan kerja seperti mesin foto copy yang belum ada, mesin printer belum memadai pada setiap meja kerja, dan pasilitas ruangan seperti AC, namun dalam segi kebutuhan wajib pajak seperti parkir,kipas angin pada ruang antri, dan kursi”.

Pertanyaan ke enam untuk mengetahui sanksi dari keterlambatan pembayaran kepada wajib pajak di luar dari denda berdasarkan ungkapan dari narasumber mengatakan bahwa:

“berdasarkan aturan tidak ada, sanksi yang berlaku hanya denda sebagai mana telah di tetapkan dalam PERDA (Nomor 8 Tahun 2017) untuk keterlambatan 1 bulan maka akan di kenakan sanksi 2% dari jumlah pajaknya”.

Pada pertanyaan ke tujuh mengukur tingkat waktu yang di gunakan dalam pelayanan pajak, penjelasan narasumber:

“mengenai waktu yang di gunakan dalam melakukan pengurusan tidaklah terlalu lama kalau wajib pajak tertib akan administrasi biasanya waktu yang di gunakan dalam pengurusan hanya 5 menit tapi untuk saat ini terkadang juga memakan waktu lama karna setiap wajib pajak terkadang mesti kembali untuk melengkapi berkasnya sehingga mengambil waktu yang lama.

Pertanyaan ke delapan bertujuan untuk mengetahui kedisiplinan dari staf saat jam kerja yang terjadi pada kantor samsat pinrang, narasumber mengatakan bahwa:

“kadang ada staf yang kosong di tempat pelayanan karna adanya kegiatan kerja di luar kantor yang mengakibatkan, tapi dari beberapa staf akan saling menggantikan untuk melayani agar proses pelayanan terus berjalan”.

Pertanyaan yang terakhir kembali ingin mengukur tata tertib dari segi kedisiplinan waktu para staf, ungkapan narasumber mengatakan bahwa:

“banyak staf yang sering datang terlambat di karenakan jarak rumah para pegawai yang terbilang cukup berkejauhan dari lokasi kantor, sedangkan jam kantor yang di berlalukan oleh pihak kantor untuk jam masuk yaitu : senin, selasa, dan rabu jam di mulai 07:10 wita untuk jam berakhir kantor 16:30 wita, sedangkan untuk hari kamis dan jum’at berlaku jam berbeda untuk waktu jam kantor pagi di mulai pada jam 08:00 wita dan jam berakhir kantor pada jam 17:00 wita”.

Parasuraman dalam Algifari (2016) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut.

6. Bentuk fisik (*tangibles*) yang meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas, fisik, pe
7. ralatan, personel, dan material-material, komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian pelayanan.
8. Kehandalan (*reability*) meliputi kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga konsumen dapat mempercayai dan menghandalkannya.
9. Ketanggapan (*Responsivesness*), meliputi kemampuan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan tanggap.
10. Jaminan (*assurance*) yaitu pemahaman dan sikap sopan dari karyawan dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.
11. Empati (*emphaty*) yaitu pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.

Beberapa dimensi kualitas pelayanan yang di ungkapkan oleh ahli sebagai dasar untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang baik dan kurang baik yang di terapkan oleh kantor bersama samsat, maka dari hasil wawancara yang penulis lakukan, penulis uraikan kedalam beberapa dimensi tersebut sebagai berikut:

Dimensi Bentuk fisik (*tangibles*) dimana penilaian kualitas pelayanan dinilai dari segi penampilan dan komunikasi, sebagaimana ungkapkan oleh narasumber bahwa kedisiplinan berpakaian dalam pelaksanaan pelayanan telah ditetapkan oleh pihak kantor untuk menggunakan pakaian dinas pada saat pelayanan berlangsung dan pada segi komunikasi narasumber juga mengungkapkan bahwa pada saat pelayanan berlangsung, sifat dan tata krama tetap diutamakan demi kenyamanan wajib pajak dan pihak pelayanan akan memberikan penjelasan secara rinci bagi wajib pajak yang belum memahami prosedur dan kelengkapan administrasi yang menjadi persyaratan.

Dimensi Keandalan (*reability*) pada dimensi ini ingin mengukur keandalan pelayanan yang diberikan dari segi waktu yang digunakan dalam melakukan pelayanan pada setiap wajib pajak, berdasarkan ungkapan narasumber bahwa sejauh ini staf belum pernah mengalami kesulitan dalam melaksanakan pelayanan hanya saja, ketika wajib pajak melengkapi berkas yang menjadi persyaratan maka pelayanan hanya butuh waktu lima menit untuk finalisasi.

Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*), dimana dimensi ini untuk mengukur kemampuan pelayanan untuk memberikan pelayanan pada wajib

pajak, berdasarkan ungkapan narasumber mengatakan bahwa pelayanan di kantor samsat pinrang terkadang ada staf pelayanan yang kosong di meja pelayanan pada saat pelayanan berlangsung, ketika ada wajib pajak yang hendak melakukan pengurusan administrasi maka dari pihak pelayanan akan saling mengisi pelayanan tersebut, sehingga pelayanan tersebut tetap akan berjalan yang dalam artian bahwa staf pelayanan telah memahami fungsi pokok secara umum mengenai mekanisme pelayanan.

Dimensi Jaminan (*assurance*), dimana hal tersebut ingin mengetahui jaminan bahwa staf mampu dipercayakan untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu, berdasarkan sikap dan pemahaman. sebagaimana ungkapan narasumber mengatakan bahwa dalam proses pelayanan sikap dan tatakrma akan tetap di utamakan dan proses yang dibutuhkan dalam melakukan pelayanan hanya membutuhkan waktu lima menit, dan juga berdasar pada pemahaman staf secara umum pada mekanisme pelayanan, sehingga hal tersebut dapat dinyatakan bahwa pelayanan sudah menjamin penyelesaian pelayanan tepat waktu.

Dimensi Empati (*emphaty*), dimensi ini untuk mengukur tentang kebutuhan konsumen serta perhatian pelayanan, berdasarkan hasil wawancara narasumber mengungkapkan bahwa dari segi pasilitas yang terdapat di kantor belum terlalu memadai dalam segi kebutuhan kerja, namun dari segi kebutuhan konsumen sudah terpenuhi seperti: parkirana kendaraan, kipas angin diruang antri, kursi, sehingga dapat dikatakan bahwa perhatian pihak kantor terhadap wajib pajak sudah terpenuhi.

Beberapa dimensi kualitas pelayanan yang diungkapkan oleh ahli diatas sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan yang di terapkan oleh kantor bersama samsat kabupaten pinrang, berdasarkan uraikan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada kantor bersama samsat pinrang sudah baik.

H. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh norma subjektif dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor bersama samsat kabupaten pinrang yang telah diuraikan diatas, maka ada beberapa hal yang dapat di jelaskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Faktor norma subjektif pada kepatuhan wajib pajak

Indikator yang dituangka dalam kuesioner sebagai komponen norma subjektif dapat dilihat pada uraian diatas mengungkapkan bahwa beberapa komponen norma subjektif tersebut yang di tuangka dalam kuesioner sebagai alat ukur sudah efektif terhadap kepatuhan wajib pajak.

faktor-faktor yang dimaksud tersebut adalah adanya pengaruh teman, kesadaran fungsi pungutan pajak terhadap pembangunan, pengetahuan tentang pajak, pengaruh calo, pengaruh media cetak dan elektronik, tekanan rasia lalu lintas, sistem yang memudahkan, biaya pajak tidak telalu tinggi, dan pengaruh sosialisasi petugas pajak.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan pihak kantor yang berkompeten, dikaitkan dengan beberaba dimensi kualitas pelayanan yang diungkapkan oleh ahli, sebagaimana telah penulis uraikan diatas

mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kantor bersama samsat kabupaten pinrang dapat dikatakan sudah baik. Sehingga kualitas pelayanan dinyatakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor bersama samsat kabupaten pinrang. sebagaimana hal tersebut telah diuraikan pada dimensi kualitas pelayanan yang terdapat pada kantor bersama samsat kabupaten pinrang.

Berdasarkan beberapa ungkapan diatas maka hasil dari penelitian ini mengenai analisis faktor norma subjektif dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dinyatakan ada beberapa faktor dari norma subjektif yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sebagaimana telah dibahas diatas. Penelitian ini juga didukung oleh beberapa peneliti yang menjadi peneliti terdahulu penulis, yang meneliti tentang norma subjektif dan terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

Amanda R. Siswanto Putrid Dan I Ketut Jati (2012), dengan Metode penelitian ini menggunakan teknik analisis linear, Made Adi Mertha Prabawa (2012), dengan Metode penelitian ini menggunakan teknik analisis linear berganda. Verisca Dena Fitria (2010), dengan Metode penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear. Arya Yogatama (2014), dengan Metode penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda. I Wayan Mustika Utama (2012), dengan Metode penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear. Dari beberapa peneliti yang menjadi peneliti terdahulu penulis dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda juga menemukan hasil bahwa norma subjektif dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis data kuesioner mengenai norma subjektif pada 144 responden yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka faktor norma subjektif dalam penelitian ini adalah pengaruh teman, kesadaran fungsi pajak, pengetahuan tentang pajak, tekanan rasia lalu lintas, sistem yang memudahkan, biaya pajak yang tidak terlalu tinggi, dan pengaruh sosialisasi petugas pajak, pengaruh norma subjektif tersebut juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik.
2. Berdasarkan hasil analisis faktor norma subjektif terhadap kepatuhan wajib pajak, dinyatakan Efektif sebagaimana hasil analisis pada bab sebelumnya mengungkapkan bahwa pelayanan kantor bersama samsat kabupaten pinrang sudah baik, maka dapat dinyatakan bahwa dari beberapa faktor tersebut merupakan faktor terhadap kepatuhan wajib pajak dan sangat ditunjang dari segi kualitas pelayanan yang baik.

B. Saran-Saran

Setelah ditarik kesimpulan berdasarkan analisis penulis seperti diatas, maka penulis mencoba memberikan saran-saran dan semoga saran tersebut bermanfaat bagi pihak instansi yang bersangkutan. Adapun saran-saran dari penulis adalah sebagai berikut ini:

1. Pihak kantor/instansi harus tanggap dan respon terhadap faktor yang menjadi pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pihak kantor/instansi harus memahami karakter wajib pajak dari segi norma subjektif dan meningkatkan pelayanan dari segi kedisiplinan waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Yogyakarta.
- Amanda R siswanto putri. I ketut jati. 2012. *Factor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Denpasar*. Journal. Vol 2 no 3. (<https://ojs.unud.ac.id/> diakses 10 januari 2018).
- Arya Yogatama 2014. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi di wilayah kpp pratama semarang candisari)*. Skripsi. Fakultas ekonomika dan bisnis universitas diponegoro semarang. <http://repository.uinjkt.ac.id/> diakses 8 maret 2018).
- Fery istanto. 2010. *Analisis pengaruh pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, ketegasan sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak*. journal. (<http://repository.uinjkt.ac.id/> diakses 10 januari 2018).
- I Wayan Mustika Utama 2012. *Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak*. journal. (<http://repository.uinjkt.ac.id/> diakses 8 maret 2018).
- Made adi mertha prabawa 2012. *Pengaruh kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama badung utara*. Journal. Vol 1 no 2. (<https://ojs.unud.ac.id/> diakses 10 januari 2018).
- Mahdi dan windi ardianti 2015. *Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama banda aceh*. Journal. Vol 3 no 1. (ojs.serambimekkah.ac.id/ diakses 09 januari 2018).
- Mardiasmo. 2016, *Perpajakan: edisi terbaru 2016*, Yogyakarta: Andi.
- Mira, andi arman, amran, mellyzah, dan ismail. (2017). *Praktikum pajak*, penerbit fakultas ekonomi dan bisnis. universitas muhammadiyah makassar.
- Rahayu Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Rochmat soemitro, 2012 *dasar-dasar perpajakan*, Edisi 6, Salemba Empat.
- Rustiyarningsih Sri. 2011. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. Widya Warta, No.02 Tahun XXXV, ISSN 0854-19981.
- Rati kusuma wardani sagita. 2017. *Pengaruh normah subjektif dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT kota makassar*. Makassar: Program sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

- Samudra Azhari Aziz. 2015. *Perpajakan Indonesia: Keuangan, Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sanusi. 2011. *Metode penelitian kuantitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sugoyono, 2012. *Metode penelitian pendidikan*. Alfabeta : Bandung
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan keempat atas Nomor 16 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan cara perpajakan. Jakarta: Republik Indonesia.
- Undang-undang republik indonesia nomor 28 tahun 2009 tentang perubahan ketiga atas undang-undang nomor 6 tahun 1983 tentang.
- Verisca dena fitria 2010. *Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan dan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT)*. Journal. (<http://repository.uinjkt.ac.id/> diakses 12 januari 2018).
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia Edisi 10 Buku 1*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Yogiyanto. 2009. *Sistem Informasi Keperilakuan*, Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi.

L
A
M
P
I
R
A
N

**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA DAN PERNYATAAN
KUESIONER MENGENAI NORMA SUBJEKTIF DAN KUALITAS PELAYANAN
PAJAK PADA KANTOR SAMSAT
KABUPATEN PINRANG**

Daftar Pertanyaan Wawancara

1. apakah pelayanan publik dikantor samsat telah berjalan dengan baik ?
2. apakah staf pelayanan publik pernah mengalami kesulitan dalam melayani wajib pajak ?
3. faktor-faktor apa yang sering menghambat pelaksanaan pelayanan pajak ?
4. apa saja upaya yang dilakukan oleh kantor samsat dalam menanggulangi kendala-kendala penyelenggaraan pelayanan pajak ?
5. bagaimana prosedur pelayanan pembayaran pajak yang diterapkan oleh kantor samsat ?
6. apakah fasilitas sarana-prasarana dikantor samsat sudah memadai baik dari segi tempat parkir atau alat-alat kantor ?
7. selain dari denda apakah ada kebijakan lain terhadap wajib pajak yang tidak tepat waktu dalam membayar pajak ?
8. dalam pengurusan pembayaran pajak biasanya memakan berapa waktu ?
9. apakah ada dari staf pelayanan yang biasa kosong ditempat pelayanan pada saat jam kerja ?
10. apakah ada staf yang sering datang terlambat ke kantor ?

Daftar Item Pernyataan Kuesioner

NORMA SUBJEKTIF (X1)						
No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya membayar pajak dengan tepat waktu karna adanya pengaruh dari teman					
2	Kepatuhan membayar pajak karna sadar akan fungsi dana pungutan pajak terhadap pembangunan daerah					
3	Kepatuhan wajib pajak sangatlah ditunjang dari pengetahuan tentang pajak					
4	Membayar pajak dengan tepat waktu karna tekanan denda pajak					
5	Kepatuhan wajib pajak membayar pajak karna adanya pengaruh dari calo (perantara)					
6	Kepatuhan wajib pajak membayar pajak karna adanya pengaruh dari media cetak dan elektronik					
7	Saya membayar pajak karna adanya pengaruh tekanan dari rasia lalu lintas mengenai pajak kendaraan					
8	Saya membayar pajak karna adanya pengaruh dari sistem pembayaran pajak yang memudahkan					
9	Kepatuhan membayar pajak dipengaruhi oleh biaya pajak yang tidak terlalu tinggi					
10	Kepatuhan membayar pajak karna adanya pengaruh dari sosialisasi petugas pajak					

Kolom ini disediakan kepada bapak/ibu untuk menulis komentar/masukan yang berkaitan dengan penelitian ini.

.....

.....

.....

.....

HASIL RESPONDEN PADA 144 SAMPEL WAJIB PAJAK

NO	P1	P2	P3	P4	P5	p6	p7	p8	p9	p10
1	5	3	3	5	3	2	4	3	5	4
2	5	3	2	5	3	4	5	2	5	5
3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	5
4	4	3	2	4	3	3	4	2	4	4
5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
6	4	3	2	4	3	3	4	2	4	4
7	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
8	4	3	2	4	3	3	2	2	4	4
9	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
10	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4
11	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4
12	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4
13	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5
14	2	1	1	2	1	4	1	1	2	2
15	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3
16	4	3	3	4	3	5	2	3	4	1
17	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
18	5	2	4	5	2	3	4	4	5	4
19	4	5	4	4	5	3	2	4	4	4
20	2	5	3	2	5	4	2	3	2	2
21	3	2	4	3	2	4	3	4	3	2
22	3	2	4	3	2	4	5	4	3	4
23	4	3	5	4	3	3	2	5	4	4
24	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2
25	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4
26	4	5	3	4	5	2	3	3	4	4
27	4	5	3	4	5	2	4	3	4	2
28	4	5	2	4	5	4	3	2	4	3
29	3	5	3	3	5	4	4	3	3	5
30	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5
31	2	5	3	2	5	4	4	3	2	4
32	2	3	5	2	3	1	2	5	2	2
33	4	3	5	4	3	3	2	5	4	5
34	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
35	1	4	1	1	4	4	3	1	1	2
36	5	2	2	5	2	3	3	2	5	4
37	2	4	3	2	4	3	3	3	2	5
38	1	1	4	1	1	2	2	4	1	5
39	3	1	4	3	1	1	2	4	3	4

40	3	2	3	3	2	2	5	3	3	3
41	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5
42	1	1	2	1	1	4	5	2	1	5
43	3	3	5	3	3	2	2	5	3	4
44	2	3	1	2	3	3	2	1	2	4
45	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4
46	3	2	4	3	2	5	3	4	3	4
47	5	4	3	5	4	3	2	3	5	4
48	3	4	3	3	4	4	5	3	3	4
49	3	2	4	3	2	5	2	4	3	4
50	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
51	4	5	3	4	5	2	3	3	4	4
52	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5
53	3	5	4	3	5	4	3	4	3	3
54	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3
55	3	4	3	3	4	4	5	3	3	5
56	1	2	2	1	2	3	3	2	1	4
57	5	4	2	5	4	3	4	2	5	2
58	4	3	2	4	3	5	4	2	4	3
59	5	3	3	5	3	3	4	3	5	3
60	4	1	5	4	1	1	3	5	4	4
61	2	3	2	2	3	2	4	2	2	3
62	3	4	2	3	4	4	3	2	3	4
63	2	3	4	2	3	4	5	4	2	2
64	3	2	1	3	2	4	3	1	3	5
65	3	4	2	3	4	4	4	2	3	5
66	3	3	5	3	3	4	4	5	3	4
67	3	5	4	3	5	5	4	4	3	3
68	3	5	3	3	5	4	4	3	3	4
69	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4
70	4	2	3	4	2	3	3	3	4	4
71	4	3	4	4	3	3	5	4	4	5
72	4	2	2	4	2	1	2	2	4	5
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
74	2	5	2	2	5	3	5	2	2	5
75	5	3	3	5	3	2	4	3	5	4
76	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3
77	2	4	3	2	4	3	2	3	2	3
78	2	3	3	2	3	5	2	3	2	4
79	2	2	2	2	2	4	2	2	2	5
80	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3
81	3	3	5	3	3	4	3	5	3	5
82	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4
83	3	4	4	3	4	2	3	4	3	5

84	2	5	4	2	5	3	3	4	2	5
85	1	3	3	1	3	2	4	3	1	3
86	1	4	3	1	4	1	3	3	1	5
87	2	5	3	2	5	3	2	3	2	4
88	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2
89	1	4	4	1	4	3	4	4	1	3
90	1	2	2	1	2	2	5	2	1	4
91	5	5	3	5	5	4	3	3	5	4
92	2	2	4	2	2	3	5	4	2	4
93	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
94	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
95	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5
96	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5
97	4	4	2	4	4	3	3	2	4	4
98	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3
99	3	2	4	3	2	5	4	4	3	2
100	4	1	5	4	1	3	3	5	4	1
101	3	4	2	3	4	4	3	2	3	4
102	2	3	4	2	3	4	5	4	2	2
103	3	2	1	3	2	4	3	1	3	5
104	3	4	2	3	4	4	4	2	3	5
105	3	3	5	3	3	4	4	5	3	4
106	3	5	4	3	5	5	4	4	3	3
107	3	5	3	3	5	4	4	3	3	4
108	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4
109	4	2	3	4	2	3	3	3	4	4
110	4	3	4	4	3	3	5	4	4	5
111	4	2	2	4	2	1	2	2	4	5
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
113	2	5	2	2	5	3	5	2	2	5
114	5	3	3	5	3	2	4	3	5	4
115	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3
116	2	5	3	2	5	4	2	3	2	2
117	3	2	4	3	2	4	3	4	3	2
118	3	2	4	3	2	4	5	4	3	4
119	4	3	5	4	3	3	2	5	4	4
120	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2
121	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4
122	4	5	3	4	5	2	3	3	4	4
123	4	5	3	4	5	2	4	3	4	2
124	4	5	2	4	5	4	3	2	4	3
125	4	5	2	4	5	4	3	2	4	3
126	3	5	3	3	5	4	4	3	3	5
127	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5

128	2	5	3	2	5	4	4	3	2	4
129	2	3	5	2	3	1	2	5	2	2
130	4	3	5	4	3	3	2	5	4	5
131	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
132	1	4	1	1	4	4	3	1	1	2
133	5	2	2	5	2	3	3	2	5	4
134	2	4	3	2	4	3	3	3	2	5
135	1	1	4	1	1	2	2	4	1	5
136	3	1	4	3	1	1	2	4	3	4
137	3	2	3	3	2	2	5	3	3	3
138	4	3	2	4	3	3	2	2	4	4
139	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
140	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4
141	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4
142	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4
143	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5
144	2	1	1	2	1	4	1	1	2	2
JML	463	469	461	463	469	469	475	461	463	543



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENDAPATAN WILAYAH PINRANG
 JL. GATOT SUBROTO, PINRANG

SURAT KETERANGAN

Nomor ; 070/120/vii/UPT/Expinda

Yang bertanda tangan di bawa ini menerangkan bahwa :


Nama : GUSTI
 Nomor Pokok : 105730481914
 Program Studi : Akuntansi
 Pekerjaan : Mahasiswa (S1) Unismuh Makassar
 Alamat : Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar

Telah melakukan penelitian di UPT Pendapatan Wilayah Pinrang pada tanggal 5 Juni s.d 5 Juli 2018 dalam rangka penyelesaian Skripsi berjudul :

“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR NORMA SUBJEKTIF DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN PINRANG”

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

KEPALA UPT PENDAPATAN WILAYAH PINRANG



Drs. AYYUB AR.
 Pangkat : Pembina Tk.I
 NIP. 19621217 198803 1 007

BIOGRAFI PENULIS



GUSTI, Lahir Di Data 08 Oktober 1995, Kabupaten Pinrang. Adalah anak pertama dari lima bersaudara. Buah hati kasih sayang dari pasangan Thamrin dan Norma. Penulis memasuki jenjang pendidikan dasar di bangku Sekolah Dasar Negeri 135 Kampong Galung pada tahun 2002 dan tamat pada tahun 2008. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 5 Duampanua dan tamat pada tahun 2011. Pada tahun yang sama pula, penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Duampanua dan tamat pada tahun 2014. Pada tahun yang sama penulis terdaftar sebagai mahasiswa pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, program studi Strata 1.