

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR SIMBOL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	9
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	10
1.5.1 Lokasi Penelitian	10
1.5.2 Waktu Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Kesadaran Wajib Pajak.....	11
2.1.1.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak.....	11
2.1.1.2 Faktor Kesadaran Wajib Pajak.....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.2 Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Sanksi Perpajakan	17
2.1.3.1 Pengertian Sanksi Perpajakan	17

2.1.3.2 Jenis Sanksi Perpajakan	18
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.1.4.2 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.1.5 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
2.4 Hipotesis.....	39
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Objek Penelitian	40
3.1.1 Sejarah Singkat Samsat Kota Tasikmalaya	40
3.1.2 Struktur Organisasi SAMSAT Kota Tasikmalaya	44
3.2 Metode Penelitian	44
3.2.1 Operasional Variabel.....	45
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	47
3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data	47
3.2.2.2 Populasi Sasaran dan Sampel	48
3.2.2.3 Prosedur Pengumpulan Data	50
3.2.3 Model Penelitian.....	51
3.3 Teknik Analisis Data	52
3.3.1 Analisis Regresi Berganda	52
3.3.2 Uji Instrumen.....	53
3.3.2.1 Uji Validitas	55
3.3.2.2 Uji Realibilitas	56
3.3.3 Uji Asumsi Klasik	57
3.3.3.1 Uji Normalitas.....	57
3.3.3.2 Uji Multikolineartitas	58
3.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	59
3.3.4 Koefisien Determinasi (R ²)	60
3.3.5 Uji Hipotesis	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Hasil Penelitian.....	63

4.1.1 Analisis Statistik Deskriptif	63
4.1.1.1 Kesadaran Wajib Pajak pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kota Tasikmalaya	63
4.1.1.2 Kualitas Pelayanan pada pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kota Tasikmalaya	70
4.1.1.3 Sanksi Perpajakan pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kota Tasikmalaya	80
4.1.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kota Tasikmalaya	90
4.1.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	97
4.1.2.1 Uji Normalitas	97
4.1.2.2 Uji Multikolinieritas	99
4.1.2.3 Uji Heteroskedastisitas	100
4.1.3 Regresi Linier Berganda	100
4.1.4 Uji Hipotesis	102
4.1.4.1 Uji Simultan (Uji F)	102
4.1.4.2 Uji Parsial (T)	103
4.1.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	105
4.2 Pembahasan	106
4.2.1 Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Kendaraan Bermotor Di Kota Tasikmalaya	106
4.2.1.1 Kesadaran Wajib Pajak Pada Kendaraan Bermotor di Kota Tasikmalaya	106
4.2.1.2 Kualitas Pelayanan Pada Kendaraan Bermotor di Kota Tasikmalaya	108
4.2.1.3 Sanksi Perpajakan Pada Kendaraan Bermotor di Kota Tasikmalaya	111
4.2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak pada Kendaraan Bermotor di Kota Tasikmalaya	113
4.2.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuha Wajib Pajak	116

4.2.3 Pengaruh Kesadaran wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..	117
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	120
4.2.5 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuha Wajib Pajak	122
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	124
5.2 Saran	125
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN	131

DAFTAR TABEL

No	Nama Tabel	Halaman
1.1	Jumlah Kendaraan Bermotor Di Kota Tasikmalaya Tahun 2020-2023 ...	3
1.2	Rekap Jumlah Pembayaran PKB pada Tahun 2020-2022	4
1.3	Rekap Penerimaan PKB Tahun 2020-2022	4
2.1	Persamaan dan perbedaan dengan Peneliti Terdahulu	27
3.1	Operasional Variabel	47
3.2	Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2020-2021.....	49
3.3	Hasil Uji Validitas	54
3.4	Hasil Uji Reabilitas	56
4.1	Interpretasi Skor Tiap Pernyataan Kesadaran Wajib Pajak.....	64
4.2	Kesulitan Memahami Langkah-langkah Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	64
4.3	Perlu Melunasi Pajak Karena itu Merupakan Tanggung Jawab Saya Sebagai Penduduk Negara.....	65
4.4	Menunda pembayaran Pajak dapat Berdampak Negatif Pada Keuangan Negara	66
4.5	Melunasi pajak Adalah cara untuk berpartisipasi dalam mendukung pembangunan negara.....	67
4.6	Pentingnya Untuk selalu mengalokasikan dana untuk membayar Pajak	68
4.7	Terkadang lupa untuk mengalokasikan dana untuk membayar pajak	69
4.8	Interpretasi Skor Tiap Pernyataan Kualitas Pelayanan	71
4.9	Fasilitas yang diterima sudah memenuhi kebutuhan	71
4.10	Petugas pajak perlu meningkatkan pemahaman terhadap teknologi yang digunakan	72
4.11	Dengan menunjukkan sikap ramah dan senyu, kepada wajib pajak dapat Menciptakan suasana yang lebih tenang dalam situasi yang kurang kondusif.....	73

4.12	Kualitas Pelayanan yang memuaskan akan memberikan manfaat bagi wajib Pajak dalam hal efisiensi waktu pelayanan	74
4.13	Pelayanan yang diberikan terasa membuat nyaman	75
4.14	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan baik	76
4.15	Petugas Pelayanan memberikan penyuluhan serta bimbingan yang baik.	77
4.16	Petugas Pelayanan mampu menyelesaikan masalah dengan cepat	78
4.17	Petugas pelayanan bersikap baik dan sopan.....	79
4.18	Petugas pelayanan membantu dan memberikan pelayanan yang tanggap	79
4.19	Interpretasi Skor Tiap Pernyataan Sanksi Perpajakan.....	81
4.20	Sanksi pajak yang diberlakukan saat ini dapat memberikan beban Tambahan bagi wajib pajak.....	82
4.21	Aktif dalam melunasi kewajiban perpajakan karena adanya sanksi.....	83
4.22	Sanksi sangat dibutuhkan untuk menciptakan disiplin dalam pelaksanaan Kewajiban pembayaran pajak	84
4.23	Sanksi pajak diperlukan untuk mencegah kerugian negara akibat ketidak Patuhan wajib pajak	85
4.24	Pengenaan sanksi harus dipaksakan dengan tegas kepada semua wajib pajak Yang melanggar.....	86
4.25	Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan Keterlambatan pembayaran.....	87
4.26	Sanksi perpajakan penting untuk memastikan kepatuhan wajib pajak Terhadap peraturan perpajakan	88
4.27	Mengetahui bahwa adil jika wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor	89
4.28	Interpretasi skor tiap pernyataan.....	90
4.29	Selalu memaati kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor	91
4.30	Rutin membayar pajak tepat pada waktunya.....	92
4.31	Selalu melengkapi data dan persyaratan pembayaran pajak kendaraan Bermotor sesuai dengan ketentuan yang berlaku	93
4.32	Terkadang lupa waktu jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor	94

4.33	Konsisten dalam membayar pajak sesuai dengan kesadaran pribadi	95
4.34	Membayar pajak secara sukarela tanpa tekanan dari pihak lain	96
4.35	Hasil Uji Normalitas	99
4.36	Hasil Uji Multikolinieritas	99
4.37	Hasil Uji Heterokedastisitas	100
4.38	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	101
4.39	Hasil Uji t	103
4.40	Hasil Uji F	104
4.41	Hasil Uji Koefisien Determinasi	105
4.42	Rekapitulasi skor kesadaran wajib pajak	106
4.43	Interpretasi skor tiap pernyataan.....	107
4.44	Rekapitulasi Skor Kualitas Pelayanan	109
4.45	Interpretasi skor tiap pernyataan kualitas pelayanan	110
4.46	Rekapitulasi skor sanksi perpajakan	111
4.47	Interpretasi Skor tiap pernyataan Sanksi Perpajakan	113
4.48	Rekapitulasi skor kepatuhan wajib pajak	114
4.49	Interpretasi skor tiap pernyataan	115

DAFTAR GAMBAR

No	Nama Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	38
3.1	Paradigma Penelitian.....	51
4.1	Hasil Uji Normalitas pada Histogram	97

DAFTAR LAMPIRAN

No	Nama Lampiran	Halaman
1.	Waktu Penelitian.....	132
2.	Surat Izin Penelitian	133
3.	Kuisisioner Penelitian	134
4.	Data Hasil Jawaban Responden	140
5.	Hasil Uji Validitas	151
6.	Hasil Uji Reabilitas	152
7.	Hasil Uji Normalitas	153
8.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	154
9.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	155
10.	Hasil Uji Multikolinieritas	156
11.	Hasil Uji t dan uji f	157
12.	Hasil Uji Koefisien Determinasi	158
13.	Lembar Pengesahan Sidang Proposal Skripsi	159
14.	Biodata Penulis	161

DAFTAR SINGKATAN

Nomor	Singkatan	Istilah
1	Bapenda	Badan Pendapatan Daerah
2	P3DW	Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah
3	SAMSAT	Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap
4	PKB	Pajak Kendaraan Bermotor
5	BPKB	Buku Pemilik Kendaraan Bermotor
6	APBN	Anggaran Pendapatan Belanja Negara
7	KEMENKEU	Kementrian Keuangan
8	DISPENDA	Dinas Pendapatan Daerah
9	SWDKLLJ	Surat Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan
10	POLRI	Kepolisian Negara Republik Indonesia
11	SPSS	<i>Statistical Product and Service Solutions</i>

DAFTAR SIMBOL

Nomor	Simbol	Istilah
1	Σ	Summation Sign
2	$\sqrt{\quad}$	Radical Sign
3	α	Alpha
4	=	Equal
5	\neq	Not Equal To
6	β	Beta
7	<	Less Than
8	>	Greater Than
9	+	Plus
10	-	Minus
11	:	Ratio