

**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di SAMSAT Kabupaten Tebo)**

**Effect of Education Level, Quality of Training, Work Experience and Understanding of Village Apparatus Accounting on Understanding of Village Financial Statements
(Case Study in Rimbo Ilir District, Tebo Regency)**

Marni Sulistyowati¹, Tommy Ferdian² Ronald N Girsang³

¹Progam Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Muara Bungo,
Jl. Diponegoro No 27, Kelurahan Cadika, Kecamatan Rimbo Tengah
Kabupaten Bungo, Jambi, Indonesia. Kode Pos : 37214

Email:

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan data primer dengan metode deskriptif kuantitatif menyebar kuesioner dengan populasi berjumlah 155.532 dengan teknik simple random sampling menggunakan rumus slovin kepada Wajib Pajak yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Tebo sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, serta kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan sisanya sebesar 61,2% (100% – 38,8%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Tingkat Pendidikan.

Abstract

This study aims to determine the effect of education level, training quality, work experience and accounting understanding of village officials on understanding village financial reports. This study used primary data by distributing questionnaires to village officials in Rimbo Ilir District, Tebo Regency, with a population of 104 village officials. The sample in this study amounted to 65 village officials obtained using purposive sampling technique. The results showed that the level of education and work experience partially had no effect on the understanding of village financial reports, the quality of training and understanding of accounting partially affected the understanding of village financial reports, as well as the level of education, training quality, work experience and understanding of village apparatus accounting simultaneously had an effect. on understanding village financial reports. the value of the coefficient of determination (Adjusted R Square) of 0.506. This result means that there is a contribution of 50.6% (moderate) of the variables

studied. While the remaining 49.4% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Understanding Village Financial Statements, Education Level, Quality of Training, Work Experience, and Accounting Comprehension.

PENDAHULUAN

Perkembangan kemajuan pembangunan disegala bidang, pemerintah membutuhkan biaya yang tak sedikit jumlahnya untuk meningkatkan pembangunan tersebut (Romandana, 2010). Seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri, dana yang dibutuhkan juga semakin meningkat (Christina dan Kepramareni, 2012). Salah satu sumber dana pemerintah adalah penerimaan dari sektor pajak. Penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan umum dan pembangunan nasional banyak didanai dari sector pajak. Hampir seluruh wilayah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah (Romandana, 2012). Oleh sebab itu pemerintah daerah harus berusaha keras meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya. Salah satunya yaitu dari pajak kendaraan bermotor.

Peraturan Gubernur Jambi Nomor 4 Tahun 2017, menyebutkan Pajak Kendaraan Bermotor bahwa Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda berserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berpungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat secara permanen serta kendaran bermotor yang dioperasikan di air. Pajak Kendaraan Bermotor, dipungut pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tebo merupakan tempat para

wajib pajak kendaraan bermotor bahwa pemungutan dilakukan sebagai kantor perwakilan (UPTD) melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya, sehingga diharapkan bisa memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Besar kecilnya penerimaan pajak suatu daerah dapat dilihat dari pertumbuhan ekonomi di wilayah tersebut. Semakin baik pertumbuhan ekonominya, maka pendapatan masyarakat juga meningkat. Hal ini tentu berpengaruh pada kemampuan masyarakat untuk membayar pajak. Namun ini tidak akan terwujud apabila tingkat kepatuhan wajib pajak masih sangat rendah, sehingga kesadaran dan kepatuhan wajib pajak sangat diharapkan agar semakin banyak pajak yang diterima dan tentunya akan semakin menguntungkan bagi daerah tersebut (Lestari, 2016).

Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak. Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Priambodo, 2017).

Faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak. (Supadmi, 2009) dalam (Wulandari, 2015) berpendapat bahwa

salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Petugas pajak yang berkualitas adalah petugas pajak yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak dan tata cara perhitungannya serta tidak melakukan penggelapan pajak ataupun tindakan lain yang tidak sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu sanksi perpajakan. Menurut KBBI, sanksi adalah tanggungan (tindakan, hukuman, dan sebagainya) untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan undang-undang. Sedangkan sanksi pajak sendiri adalah tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan umum dan peraturan undang-undang perpajakan. Sanksi yang di bebaskan pada wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan yang berlaku ada 2, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi tersebut merupakan upaya pemerintah untuk mendisiplinkan masyarakat melaporkan dan

membayarkan SPT yang dapat meminimalisir ketidakpatuhan wajib pajak (Dewi, 2018).

Faktor keempat yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu tingkat pendidikan (Darmawan, 2015) menjelaskan peranan pendidikan dalam hal ini sebagai media dalam merubah mental masyarakat kearah yang positif. Oleh karena itu, pendidikan perpajakan harus mulai ditanamkan sejak dini khususnya di lingkungan sekolah. Agar anak-anak dan para orang tua yang berperan sebagai wajib pajak tahu akan pentingnya membayar pajak. Jika mereka sudah tahu akan kewajiban mereka maka membayar pajak pun akan terasa ringan.

Pajak kendaraan bermotor yang merupakan salah satu komponen pajak daerah yang memiliki kontribusi yang tinggi dalam peningkatan pendapatan asli daerah. Menurut (Lestari, 2016) pembangunan daerah tiap kabupaten/kota salah satunya dibiayai melalui dana yang didapat melalui pajak kendaraan bermotor. Maka pemungutan penerimaan pajak perlu dioptimalkan sebaik mungkin. Tingginya jumlah penggunaan kendaraan bermotor dapat dilihat dari semakin banyaknya jumlah kendaraan bermotor yang ada

Tabel Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Tebo Tahun 2014-2018

Tahun	Roda 4	Roda 2	Jumlah
2014	8.842	112.202	121.044
2015	9.611	118.096	127.707
2016	10.231	122.855	133.086
2017	11.252	132.079	143.331
2018	12.470	143.062	155.532

Sumber : Badan Keuangan Daerah Provinsi Jambi, 2019

Dapat dilihat dari tabel 1.1 di atas bahwa adanya peningkatan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dari tahun ke tahun. Namun peningkatan ini tidak dibarengi dengan jumlah Wajib Pajak yang membayar pajak. Hal tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 2 Jumlah Wajib Pajak yang membayar pajak di SAMSAT Kabupaten Tebo Tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak Yang Membayar Pajak	Selisih	Yang Melakukan Pembayaran (%)
2014	121.044	39.003	82.041	32,22
2015	127.707	35.397	92.310	27,72
2016	133.086	32.640	100.446	24,52
2017	143.331	34.657	108.674	24,17
2018	155.532	36.883	118.649	23,71

Sumber : SAMSAT Kabupaten Tebo dan Bakeuda Jambi, 2019

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan yang cukup signifikan antara Wajib Pajak yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Tebo dengan Wajib Pajak yang membayar pajak di SAMSAT Kabupaten Tebo dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2018. Pada tahun 2014 tingkat presentase Wajib Pajak yang membayar pajak sebesar 32,22%, dan pada tahun-tahun berikutnya mengalami sedikit penurunan pada tahun 2015 sebesar 27,72%, pada tahun 2016 sebesar 24,52%, pada tahun 2017 sebesar 24,17%, dan pada tahun 2018 sebesar 23,71%.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di SAMSAT Kabupaten Tebo)”**.

LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

Pajak

Pajak merupakan sumber pendapatan atau penerimaan negara yang paling besar, guna membiayai pengeluaran negara (Ningsi dan Rahayu, 2016). Salah satu tujuan pemerintah Indonesia yang tertuang dalam

pembukaan Undang - Undang Dasar 1945 adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2009 menyebutkan bahwa: “ Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Pajak terbagi menjadi 2 yaitu pajak yang dipungut di pemerintah pusat dan pajak yang dipungut pemerintah daerah. Salah satu jenis pajak yang dipungut pemerintah pusat adalah pajak kendaraan bermotor.

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda berserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berpungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat secara permanen serta kendaran bermotor yang dioperasikan di air.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Hery dan Intan, 2018), kepatuhan perpajakan adalah sikap taat, tunduk dan patuh dalam melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan dapat diartikan sebagai ketaatan dalam pelaksanaan self assessment system oleh wajib pajak sesuai dengan prinsip pemungutan pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Pratiwi, 2014). Wajib pajak patuh dapat dilihat berdasarkan kriteria pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak yaitu Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan; Tidak mempunyai tunggakan pajak. Menurut (Marjan, 2014) indikator kepatuhan Wajib Pajak sebagai yaitu: Memahami tentang undang-undang perpajakan, Mengisi formulir pajak dengan benar, Menghitung pajak dengan jumlah yang benar dan Membayar pajak tepat pada waktunya.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Lestari, 2016). Priambodo (2017) menjabarkan beberapa bentuk kesadaran dalam membayar pajak. Yang terbagi dalam 3 bentuk kesadaran utama yaitu: yang Pertama bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara. Yang kedua Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara. Dan yang ketiga Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

Berdasarkan pengertian diatas, kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi pada Negara untuk menunjang segala bentuk pembangunan Negara dan memenuhi kewajiban perpajakan bukan karena hanya terdapat pada hal-hal teknis saja seperti pemeriksaan pajak, tarif pajak, tetapi juga pada kemauan wajib pajak untuk membayarkan pajak sesuai ketentuan yang berlaku. Menurut (Marjan, 2014) indikator kesadaran Wajib Pajak sebagai berikut :

1. Pajak merupakan iuran rakyat yang digunakan untuk pembangunan.
2. Pajak merupakan iuran iuran rakyat yang digunakan untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi pemerintahan.
3. Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang paling besar
4. Membayar pajak karena pajak merupakan kewajiban sebagai Warga Negara.

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, serta harus dilakukan secara terus-menerus (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011). Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah wajib pajak), (Jatmiko, 2006).

Pelayanan Fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan fiskus yang meliputi kemampuan kompetensi yaitu memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi, dan perundang-undangan perpajakan serta motivasi yang tinggi sebagai pelayan public (Siregar dkk, 2012). Menurut (Marjan, 2014) indikator Kualitas Pelayanan sebagai berikut :

1. Petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik.
2. Penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak dapat membantu pemahaman mengenai hak dan kewajiban Wajib Pajak.
3. Petugas pajak selalu memperhatikan keberatan Wajib Pajak atas pajak yang dikenakan.
4. Cara membayar pajak mudah/efisien.

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain Sanksi Perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Sanksi Perpajakan menurut Undang-Undang perpajakan, sanksi perpajakan dibedakan menjadi 2 yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggar suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan keduanya. Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana adalah sebagai berikut. Menurut (Marjan, 2014) indikator sanksi perpajakan sebagai berikut :

1. Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
2. Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran.
3. Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan.
4. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tingkat Pendidikan

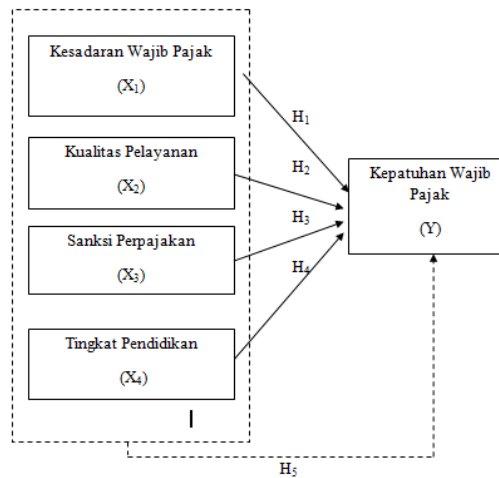
Dalam segi pendidikan, kepatuhan pajak rendah karena kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pentingnya membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Riyono, 2011) dalam (Ernawati, 2014) menunjukkan bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Oleh karena itu, melalui pendidikan dimungkinkan seseorang itu akan lebih bertanggung jawab, lebih mengerti, lebih banyak menyerap pengetahuan, keterampilan, kecakapan, pengalaman, serta lebih sadar akan hak dan kewajibannya baik sebagai warga negara maupun sebagai warga masyarakat. Menurut (Ernawati, 2014) indikator tingkat pendidikan sebagai berikut:

1. Pemahaman Wajib Pajak
2. Kemampuan dalam mengisi SPT
3. Penyelundupan pajak
4. Minimnya tingkat pengetahuan Wajib Pajak
5. Tingginya tingkat pengetahuan Wajib Pajak.

Kerangka Konseptual

Berikut Kerangka Konseptual penelitian ini:

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Keterangan :

- Pengaruh variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y)
- Pengaruh variabel independen (X) secara simultan terhadap variabel dependen (Y)

Hipotesis

- H₁ :Kesadaran Wajib Pajak Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- H₂ :Kualitas Pelayanan Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- H₃ :Sanksi Perpajakan Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- H₅ :Tingkat Pendidikan Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- H₅ :Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Tingkat Pendidikan Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

METODE PENELITIAN

Jensi Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan, atau meringkaskan berbagai kondisi, situasi, fenomena, atau berbagai variabel penelitian menurut kejadian sebagaimana adanya yang dapat dipotret, diwawancara, diobservasi, serta yang dapat diungkapkan melalui bahan-bahan dokumenter. Objek Penelitian ini merupakan Wajib Pajak yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Tebo yang beralamat di Jl. Raya Tebo-Muara Bungo KM.12 (Muara Tebo Jambi), Indonesia. Teknik Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada SAMSAT Kabupaten Tebo yang beralamat di Jl. Raya Tebo-Muara Bungo KM.12 (Muara Tebo Jambi), Indonesia

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Tebo pada tahun 2018 sebanyak 155.532. Penentuan jumlah sampel yang akan digunakan maka peneliti menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{155.532}{1 + 155.532(0,1)^2}$$

$$n = 99,93$$

$$n = 100 \text{ (Pembulatan)}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 Wajib Pajak.

Defenisi Operasional Variabel

Berikut ini tabel Defenisi dan Operasional Variabel

Tabel 3 Tabel Pengukuran dan Definisi Operasional Variable

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator Pertanyaan	Skala
1.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	keadaan wajib pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan kepatuhan material, (Harinuridin, 2009)	a. Secara umum dapat dikatakan bahwa saya paham Undang- Undang Perpajakan b. Saya selalu mengisi formulir pajak dengan benar c. Saya selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar d. Saya selalu membayar pajak tepat pada waktunya (Marjan, 2014)	Likert
2.	Kesadaran Wajib Pajak (X ₁)	Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Nur Wachida Cinitya Lestari, 2016)	a. Pajak merupakan iuran rakyat yang digunakan untuk pembangunan b. Pajak merupakan iuran rakyat yang digunakan untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi pemerintahan c. Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang paling besar d. Saya harus membayar pajak karena pajak merupakan kewajiban kita sebagai warga Negara (Marjan, 2014)	Likert
4.	Kualitas Pelayanan (X ₂)	Kualitas pelayanan pajak merupakan tingkat baik maupun buruknya layanan pajak dimana kualitas pelayanan yang baik dapat	a. Petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik b. Saya merasa bahwa penyuluhan yang	Likert

		terwujud jika petugas pajak terkait melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan, serta wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Nur Wachida Cinitya Lestari, 2016)	dilakukan oleh petugas pajak dapat membantu pemahaman mengenai hak dan kewajiban saya selaku Wajib Pajak c. Petugas pajak selalu memperhatikan keberatan Wajib Pajak atas pajak yang dikenakan d. Cara membayar pajak adalah mudah/ efisien (Marjan, 2014)	
3.	Sanksi Perpajakan (X ₃)	Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bias dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011)	a. Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan b. Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran c. Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan d. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Marjan, 2014)	Likert
5.	Tingkat Pendidikan (X ₄)	Pendidikan dapat diartikan sebagai sebuah proses dengan metode-metode tertentu sehingga orang memperoleh pengetahuan, pemahaman, dan cara bertingkah laku sesuai dengan kebutuhan. Tingkat pendidikan adalah jenjang pendidikan tertinggi yang telah ditamatkan oleh seseorang (Ernawati, 2014).	a. Pemahaman wajib pajak. b. Kemampuan dalam mengisi SPT c. Penyelundupan pajak. d. Minimnya tingkat pengetahuan wajib pajak. e. Tingginya tingkat pengetahuan wajib pajak (Ernawati, 2014).	Likert

Sumber: Penelitian-Penelitian Terdahulu (2019)

Metode Analisis Data

Sebelum melakukan analisis data, data penelitian ini terlebih dahulu dilakukan

uji validitas dan reabilitas. Metode Analisis yang digunakan pada penelitian ini menggunakan regresi linear berganda

dengan uji asumsi klasik sebagai prasyarat uji regresi dilakukan. Uji Asumsi Klasik dilakukan agar model regresi ideal (tidak bias) yang disebut dengan *Best Linier Unbias Estimator* (BLUE) sehingga perlu diadakan pemeriksaan dengan menggunakan pengujian Normalitas, Heteroskedastisitas dan Multikolinieritas (Gujarati:2003).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.

Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel

4.38 sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas
Item-Total Statistics**

	r tabel	r hitung
Y1	0,2096	0,816
Y2	0,2096	0,821
Y3	0,2096	0,821
Y4	0,2096	0,822
X1.1	0,2096	0,827
X1.2	0,2096	0,821
X1.3	0,2096	0,824
X1.4	0,2096	0,828
X2.1	0,2096	0,831
X2.2	0,2096	0,827
X2.3	0,2096	0,830
X2.4	0,2096	0,826
X3.1	0,2096	0,829
X3.2	0,2096	0,826
X3.3	0,2096	0,833
X3.4	0,2096	0,833
X4.1	0,2096	0,820
X4.2	0,2096	0,822
X4.3	0,2096	0,830
X4.4	0,2096	0,828
X4.5	0,2096	0,826

Sumber : Output SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil pengujian Item-Total statistics terlihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* berada di rentang 0,816-0,833. Hal ini dengan r_{tabel} 0,2096

berarti pernyataan yang digunakan valid karena semua pernyataan lebih tinggi. Berikut ini hasil uji reabilitas:

**Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,833	,834	21

Sumber : Output SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil *Reliability Statistics* menunjukkan bahwa pernyataan variable penelitian mempunyai *Cronbach's Alpha* > 0,700 yaitu, 0,833 sehingga seluruh item pernyataan

penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai instrument penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Berikut ini hasil uji normalitas:

**Tabel 6 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		88
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,56750476
Most Extreme Differences	Absolute	,060
	Positive	,041
	Negative	-,060
Test Statistic		,060
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : *Output SPSS Versi 23*

Berdasarkan hasil pengujian *Kolmogorov-Smirnov* terlihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200 (diatas 0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Dengan Berikut ini tabel hasil uji Multikolinearitas penelitian ini:

demikian asumsi normalitas yang diperoleh terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

**Tabel 7 Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kesadaran Wajib Pajak	,800	1,251
	Kualitas Pelayanan	,842	1,187
	Sanksi Perpajakan	,844	1,184
	Tingkat Pendidikan	,792	1,262

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : *Output SPSS Versi 23*

Berdasarkan uji multikolinearitas, nilai Tolerance > 0,10 yaitu, kesadaran Wajib Pajak

dengan nilai tolerance 0,800, kualitas pelayanan dengan nilai tolerance 0,842, sanksi perpajakan

dengan nilai tolerance 0,844 dan tingkat pendidikan dengan nilai tolerance 0,792. Nilai VIF < 10 yaitu, kesadaran Wajib Pajak dengan nilai VIF 1,251, kualitas pelayanan dengan nilai VIF 1,187, sanksi perpajakan dengan nilai VIF 1,184 dan tingkat pendidikan

dengan nilai VIF 1,262. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

Heterokedasitas

Berikut ini hasil Uji Heterokedasitas

Tabel 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,600	1,360		,441	,660
Kesadaran Wajib Pajak	-,054	,066	-,099	-,828	,410
Kualitas Pelayanan	,067	,061	,129	1,110	,270
Sanksi Perpajakan	-,046	,061	-,089	-,765	,446
Tingkat Pendidikan	,067	,045	,180	1,495	,139

a. Dependent Variable: absres1

Sumber : Output SPSS Versi 23

Hasil uji *park* diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi semua variable independen diatas 0,05 yaitu, kesadaran Wajib Pajak dengan nilai signifikansi 0,410, kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi 0,270, sanksi perpajakan dengan nilai signifikansi 0,446 dan tingkat pendidikan dengan nilai

signifikansi 0,139. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil perhitungan koefisien linear berganda menggunakan bantuan SPSS Versi 22 sebagai berikut:

Tabel 9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,150	2,440		,062	,951
Kesadaran Wajib Pajak	,475	,118	,378	4,034	,000
Kualitas Pelayanan	,292	,109	,245	2,682	,009
Sanksi Perpajakan	-,073	,109	-,062	-,675	,502
Tingkat Pendidikan	,225	,080	,265	2,816	,006

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Output SPSS Versi 23

Dari tabel 4.37 diatas maka dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Jadi $Y = 0,150 + 0,475 X_1 + 0,292 X_2 - 0,073 X_3 + 0,225 X_4 + e$

Uji Parsial (Uji-t)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah masing –masing variabel independen yang dimaksudkan dalam model regresi linear berganda mempengaruhi variabel dependen secara parsial. Pengujian menggunakan tingkat error (alpha) 5%, maka:

1. Kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

3. Sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4. Tingkat pendidikan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Uji Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh *output* ANOVA pada tabel berikut ini:

Tabel 10 Hasil Uji Signifikansi dengan Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	152,189	4	38,047	14,773	,000 ^b
Residual	213,765	83	2,575		
Total	365,955	87			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan

Sumber : *Output* SPSS Versi 23

Hasil Pengujian pada tabel diatas, maka pengujian hipotesis mengenai pengaruh kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dilihat dari nilai F hitung sebesar 14,773 dengan nilai F tabel sebesar 2,48, yang berarti F hitung (14,773) > F tabel (2,48) maka hipotesis diterima dan dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis 1 diterima, yaitu: kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak tentunya berasal dari individu itu sendiri, karena kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan

dengan benar dan sukarela. Sehingga hal ini dianggap berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Lestari, 2016 ; Yunita dkk, 2017 dan Putri dkk, 2016)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis 2 diterima, yaitu: kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan akan berbanding lurus terhadap minat wajib pajak untuk datang ke kantor SAMSAT untuk membayar pajak. Kualitas yang baik tidak dipungkiri dapat mendorong minat wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor (Lestari, 2016 dan Dewi, 2018)

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis 3 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dikarenakan sanksi pajak yang dikenakan kepada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor masih rendah dan penerapan sanksi masih kurang tegas sehingga Wajib Pajak Kendaraan Bermotor masih banyak yang lalai dan enggan untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. (Putri dkk, 2016)

Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis 4 diterima yaitu tingkat pendidikan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Tingkat pendidikan terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, apabila dikaitkan dengan pembayaran pajak maka sudah sewajarnya jika tingkat pendidikan masyarakat tinggi, kesadaran untuk membayar pajak tersebut juga akan lebih baik dibandingkan mereka yang berpendidikan lebih rendah. Bagi mereka

yang berpendidikan tinggi tentunya lebih mengerti dan lebih paham tentang pentingnya membayar pajak sebagai salah satu kewajiban sebagai Warga Negara (Ernawati, 2017 dan Darmawan, 2015)

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian hipotesis mengenai pengaruh kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dilihat dari nilai F hitung sebesar 14,773 dengan nilai F tabel sebesar 2,48, yang berarti $F_{hitung} (14,773) > F_{tabel} (2,48)$ maka hipotesis diterima dan dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hipotesis 1 diterima, yaitu: kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Hipotesis 2 diterima, yaitu: kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Hipotesis 3 ditolak. yaitu sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
4. Hipotesis 4 diterima yaitu tingkat pendidikan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
5. Hipotesis ke 5 diterima dan dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan,

sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Saran

Hasil penelitian ini menyimpulkan kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. SAMSAT dapat meningkatkan kesadaran Wajib Pajak melalui sosialisasi ataupun edukasi pajak terhadap Wajib Pajak secara rutin, untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui sikap profesionalitas, kualitas sarana dan prasana, serta pelayanan yang prima petugas pajak harus ditingkatkan agar Wajib Pajak merasa lebih nyaman sehingga akan meningkatkan penerimaan pajak, untuk meningkatkan sanksi perpajakan melalui petugas pajak harus lebih aktif dalam memberikan informasi dan pemungutan pajak kepada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak tahu kapan membayar dan terhindar dari sanksi, dan untuk meningkatkan tingkat pendidikan melalui penyuluhan tentang pajak agar Wajib Pajak dapat lebih memahami tentang perpajakan.

Saran Peneliti untuk peneliti Selanjutnya Koefisien determinasi bernilai 0,388 atau variabel-variabel independen hanya mempengaruhi variabel dependen (kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan) sebesar 38,8% jadi untuk penelitian selanjutnya dapat menambah variabel independen lainnya seperti : pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, religiusitas, dll.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

Chistina dan Kemramareni. (2012). Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Jurnal Universitas Udayana Denpasar.

Dewi, Ratna Kumala. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Tingkat Perkembangan Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi . Skripsi.Universitas Islam Indonesia.

Ernawati. (2014). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi.Universitas Hasanuddin Makassar.

Ghozali, Imam. (2016). Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. Semarang : Penerbit Universitas Diponegoro.

Hardiningsih dan Yulianawati. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. Jurnal Universitas Stikubank Semarang.

Hery, Suryanti,dkk. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran). Jurnal Ilmu Akuntansi.Universitas Nasional.

Jatmiko. (2006). Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak studi empiris wajib pajak orang

- pribadi di kota Semarang. Skripsi Universitas Diponegoro.
- Lestari, Nur Wachida Cinitya. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kabupaten Kepulauan Selayar). Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar.
- Mardiasmo. (2011). Perpajakan (Edisi Revisi). Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Ningsih, dkk. (2016). Pengaruh kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jurnal. Universitas Islam Sumatra Utara.
- Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor.
- Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 06 Tahun 2018 Tentang Pajak Daerah
- Permendagri Nomor 5 Tahun 2018 Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
- Peraturan Gubernur Jambi Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Pembebasan Sanksi Administratif Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Serta Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II Tahun 2017 tentang Pajak Kendaraan Bermotor.
- Pratiwi, Iga Cindy. (2014). Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Di Wilayah Kpp Pratama Tigaraksa). Skripsi Universitas Multimedia Nusantara Tangerang.
- Priambodo, Putut. (2017). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Purworejo Pada Tahun 2017. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Putri, Dewinta dkk. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Bukittinggi. Jurnal. Universitas Bung Hatta.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2009). Perpajakan Indonesia. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu.
- Riyono, Edi. (2011). Pengaruh Pendidikan dan Pendapatan Terhadap Kesadaran Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Wonokeling Kecamatan Jatiyoso Kabupaten Karanganyar. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Romandana. (2010). Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan

- Bermotor di Kabupaten Karanganyar. Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Siregar dkk. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah. Jurnal.Universitas Diponegoro Semarang.
- Supadmi. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan”. Jurnal Ilmiah Akuntansi Bisnis.Universitas Udayana.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat (1) Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Pasal 3 Ayat (3) dan Pasal 3 Ayat 4 Tentang Ketentuan Umum Perpajakan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Tingkat Pendidikan Nasional.
- Waluyo. (2013). Perpajakan Indonesia. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Wulandari. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kpp Pratama Pekan Baru Senapelan).Vol. 2 No. 2Oktober 2015.
- Yunita, Septiani Ria dkk. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Bea Balik Nama, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Wilayah Kabupaten Banyuwangi. Jurnal Universitas Pendidikan Ganesha.