

## FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA

**Edi Setyo Wicaksono**  
*Edisetyo740@gmail.com*  
**Andayani**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya**

### ABSTRACT

*This research aimed to examine the effect of tax sanction, public awareness, tax knowledge and service quality on motorcycle tax compliance. While, the population was all personal taxpayers which were listed on SAMSAT Kenjeran, Surabaya. The research was quantitative with correlation as its method. Moreover, the data collection technique used accidental sampling, in which the sample was taken accidentally as the researcher met. Besides, the sample was also considered appropriate as data sources. In line with, there were 100 respondents. Furthermore, the instrument used questionnaires. Meanwhile, all questionnaires had fulfilled the criteria. Additionally, the data analysis technique used multiple linear regression. The research result concluded tax sanction had positive effect on personal taxpayers' compliance which were listed on SAMSAT Kenjeran, Surabaya. Likewise, public awareness had positive effect on personal taxpayers' compliance which were listed on SAMSAT Kenjeran, Surabaya. Similarly, both tax knowledge and service quality had positive effect on personal taxpayers' compliance which were listed on SAMSAT Kenjeran, Surabaya.*

*Keywords: sanction, awareness, knowledge, quality, taxpayers' compliance*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel sanksi perpajakan, kesadaran masyarakat, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak pribadi yang terdaftar di SAMSAT Kenjeran Surabaya. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penelitian correlation research. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik accidental sampling, yaitu pengumpulan data dari responden secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan responden yang ditemui dipandang cocok sebagai sumber data. Pengumpulan data primer dilakukan dengan membagikan kuesioner sebanyak 100 kuisisioner yang berisi pernyataan untuk dijawab oleh responden. Keseluruhan kuesioner dapat diolah lebih lanjut karena telah memenuhi persyaratan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran masyarakat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: sanksi, kesadaran, pengetahuan, kualitas, kepatuhan wajib pajak

### PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) adalah negara hukum berlandaskan Pancasila dan Undang - Undang Dasar (UUD) 1945, bertujuan untuk memakmurkan, mewujudkan dan mengembangkan tata kehidupan negara yang adil, makmur, dan sejahtera serta menjamin status hukum yang sama bagi masyarakat Indonesia. Selain itu Indonesia menjadi salah satu negara berkembang yang melaksanakan pembangunan nasional. Pembangunan nasional merupakan pembangunan yang berlangsung secara terus menerus dan berkelanjutan pembangunan merata di seluruh Indonesia yang diharapkan untuk dapat memajukan kesejahteraan masyarakat, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan memberikan fasilitas yang nyaman bagi masyarakat Indonesia. Supaya hal tersebut tercapai maka di

butuhkan biaya yang sangat besar untuk membiayai kelanjutan pembangunan, maka salah satunya di peroleh dari penerimaan pajak.

Pajak adalah salah satu bentuk cara pemerintah untuk memperoleh penerimaan, baik secara langsung maupun tidak langsung guna untuk membiayai pembangunan nasional dan ekonomi masyarakat. Pemerintah menggunakan *tax ratio* sebagai indikator ke suksesan dalam penerimaan negara dari pajak, yakni perbandingan jumlah pajak yang di dapat atau di kumpulkan pemerintah dengan total domestik bruto dalam satu tahun fiskal. Semakin bertambah besar *tax ratio* maka akan memperoleh tembahan penerimaan pajak sehingga dapat memberikan andil lebih terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dengan kontribusi yang lebih banyak maka akan dapat mengecilkan utang negara, dan jika *tax ratio* semakin kecil maka akan bertambahnya hutang negara. Jika *tax ratio* bisa memperoleh angka yang ideal berkisar 20% maka pemerintah Indonesia sudah tidak perlu lagi menggantungkan hutang dan mampu menambah pertumbuhan ekonomi dengan mengandalkan kelebihan yang dimiliki negara.

Sektor pajak merupakan salah satu pemberian pendapatan terbesar bagi negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hal tersebut benar dari semakin besarnya target penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak. Menurut direktorat jenderal pajak pajak tahun 2017 penghasilan negara mencapai Rp. 1.343.529.80 triliun, pada tahun 2018 penghasilan pajak terjadi peningkatan mencapai Rp. 1.548.485.00 triliun, dan pada tahun 2019 penghasilan pajak terjadi peningkatan mencapai Rp. 1.786.378.70 triliun. Peningkatan dari tahun 2017-2019 terbilang bahwa pajak merupakan elemen penting dalam kesuksesan pembangunan nasional (Badan Pusat Statistik).

Dengan seiring berjalanan waktu dan kemajuan jaman DJP berusaha meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dalam hal mempermudah penyeteroran dan pelaporan pajak, dengan melakukan berbagai manufer, reformasi dan inovasi. Dari sistem pemungutan pajak menggunakan *Official Assesment* yakni suatu sistem dimana pemungutan pajak dilakukan oleh yang berwenang (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak menjadi *Self Assesment*. *Self Assesment* adalah sistem dimana subjek pajak (wajib pajak) melaporkan dan menghitung sendiri besar pajak terhutang yang harus dilaporkan.

Jenis pajak daerah terbagi menjadi lima jenis, yaitu pajak kendaraan bermotor, pajak bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, pajak air. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dapat digunakan sebagai sumber pembiayaan dalam pembangunan daerah, selain itu pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dapat dikenakan atas kepemilikan dan ke penguasaan kendaraan bermotor.

Kepatuhan wajib pajak adalah dimana seorang wajib pajak mampu memenuhi kewajibanya dan mau melaksanakan hak perpajakannya dengan baik dan sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak menjadi peran yang sangat penting dalam perpajakan jika apabila semua Wajib Pajak patuh dan taat akan membayar pajak maka perekonomian negara akan berjalan sebagaimana mestinya. Franzoni, 2013 (dalam Carolina dan Riana, 2013: 4) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak atau *tax compliance* dapat dipengaruhi dari beberapa faktor dan bisa dilihat dari banyak perspektif yaitu kecenderungan wajib pajak kepada instansi publik (Direktorat Jendral Pajak), keadilan dari sistem yang berlaku, persepsi keadilan, dan ketegasan dari undang - undang dan sanksi yang berlaku.

Wajib Pajak yang tidak melaksanakan kewajiban dan secara sengaja menghindari kewajiban perpajakannya maka akan dikenai sanksi atau denda yang lebih tinggi dari aturan yang ada. Di dalam peraturan perundang - undangan, sanksi perpajakan mempunyai dua jenis sanksi yaitu administrasi dan pidana. Sanksi administrasi yaitu hal yang sudah di tetapkan di dalam perundang - undangan untuk wajib pajak yang melanggar maka akan di kenakan hukuman denda berupa, bunga, dan kenaikan pajak. Berbeda dengan sanksi pidana yaitu kurungan, denda pidana, di penjarakan. Dengan adanya hukuman atau sanksi

perpajakan maka akan menjadikan wajib pajak lebih patuh dikarenakan wajib pajak akan berpikir bahwa jika tidak mematuhi perpajakannya yang berlaku maka akan merugikan mereka sendiri. Dari dua jenis sanksi tersebut menunjukkan bahwa sanksi perpajakan yang dijatuhkan kepada wajib pajak yang tidak mentaati dan mematuhi akan berpengaruh untuk wajib pajak.

Kesadaran membayar pajak, kesadaran ini sangat penting karena dalam hal melaporkan dan membayar kewajiban perpajakan di Indonesia dengan *self assessment sytem*. Ada beberapa faktor yang menjadi kunci kesadaran wajib pajak untuk mendorong agar patuh pajak anatara lain: (1) pengetahuan manfaat akan tentang pajak yang wajib pajak bayarkan, (2) dengan membayar pajak merupakan salah satu bentuk kontribusi dalam membangun negara, (3) dengan taat membayar pajak berharap dapat berimbas pada kemajuan negara. semakin meningkatnya kemauan membayar kewajiban perpajakannya, otomatis semakin meningkat juga kesadaran wajib pajak (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Pengetahuan perpajakan menurut Ghoni (2012) pengetahuan perpajakan adalah ilmu pengetahuan yang menyangkut semua ketentuan umum di bidang perpajakan. Wajib pajak perlu mengetahui hak dan kewajiban yang harus di lakukan dalam melaksanakan perpajakannya. Menurut Susilawati dan Budiarta (2013) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di dorong dengan pengetahuan perpajakan dan hasil dari penelitian tersebut berpengaruh positif. Hasil dari penelitian ini didukung juga oleh Tresnalyani dan Jati (2018) menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil tersebut memberitahukan jika semakin meningkatnya pengetahuan perpajakan yang di miliki wajib pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam melakukan kewajiban sebagai wajib pajak.

Kualitas pelayan adalah pelayanan yang dapat menghasilkan suatu kepuasan terhadap Wajib Pajak. Menurut Tahar dan Sandy (2011) bahwa dalam membayar pajak, Wajib Pajak tidak mendapatkan kontrapretasi secara langsung atas kewajiban tersebut. Karena, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) wajib memberikan pelayanan sebaik mungkin agar menciptakan suasana yang nyaman mungkin dan mempermudah kepada Wajib Pajak dalam menyeter pajak. Kualitas pelayanan juga dinilai dari keramahan, kesopanan. Banyak strategi bagi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dengan mudah, misalnya dengan menggunakan elektronik (*e-billing*) daftar urutan prosedur pembayaran pajak tidak membuat Wajib Pajak menjadi bingung dan kesusahan.

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan ruang lingkup penelitian, dirumuskan masalah tentang pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, (2) apakah kesaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, (3) apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, (4) apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?.

Berdasarkan uraian pada rumusan masalah, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk (1) Menganalisa pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor, (2) Untuk menganalisa pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor; (3) Untuk menganalisa pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor, (4) Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor.

## TINJAUAN TEORITIS

### Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan dalam menjalankan suatu ketentuan dan peraturan perpajakan yang mewajibkan untuk melaksanakan peraturan yang sesuai undang undang yang berlaku (Ghoni, 2012). Kepatuhan wajib pajak adalah tujuan utama untuk pemeriksaan pajak yang sebagaimana hasil pemeriksaan pajak akan diketahui tingkat kepatuhannya. Sebagai wajib pajak yang mempunyai tingkat kepatuhan yang rendah maka diharapkan akan dilakukannya pemeriksaan untuk agar mampu memberikan motivasi dan dorongan guna mempunyai tingkat kepatuhan yang tinggi. Kepatuhan wajib pajak dalam perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang serta kepatuhannya saat membayar diperlukan sosialisasi yang terus menerus guna agar memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku dan ketentuannya, akan dari itu kepatuhan wajib pajak adalah salah satu factor yang berpengaruh dalam meningkatkan pendapat negara dalam pembangunan nasional khususnya di sektor perpajakan.

### Sanksi Perpajakan

Pengertian sanksi perpajakan adalah tanggungan atau tindakan, hukuman, dan lain sebagainya. Sanksi pajak ialah sebagai alat untuk memaksa seseorang agar dapat menepati janji dan bisa mentaati ketentuan-ketentuan yang sudah dibuat. Menurut Mardiasmo (2013:59) pengertian sanksi pajak adalah suatu jaminan bahwa ketentuan peraturan Undang-Undang perpajakan maka bisa dipatuhi, dituruti, ditaati, jika begitu dengan kata lain sanksi perpajakan adalah salah satu alat pencegahan agar wajib pajak tidak melakukan pelanggaran asas-asas atau norma perpajakan yang sudah berlaku di perundang-undangan pajak. Menurut pendapat Artha dan Setiawan (2016) sanksi perpajakan adalah interpretasi dan suatu pandangan Wajib Pajak dengan adanya sanksi perpajakan yang berlaku. Sanksi perpajakan dibagi menjadi dua yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

### Kesadaran

Menurut Hardiningsih dan Yulianawati (2011) kesadaran membayar pajak sangat menjadi penting karena dalam melaporkan dan membayar kewajiban perpajakan di Indonesia dengan *self assessment system*. Mengaplikasikan *self assessment system*, dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk mengurus semua kewajiban perpajakannya menjadikan kesadaran Wajib Pajak sebagai kunci kesuksesan pemungutan pajak. Hal-hal yang menjadi kunci kesadaran Wajib Pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk patuh pajak antara lain: (1) mengerti tentang manfaat pajak yang akan dibayarkan, (2) menganggap membayar pajak adalah bentuk partisipasi kepada negara untuk membangun, (3) harapan saat membayar pajak akan berpengaruh pada kenaikan usaha. Semakin besar kesadaran yang dimiliki wajib pajak maka akan semakin tinggi kemauan dalam membayar pajak pajak.

### Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan merupakan pengetahuan yang menjelaskan tentang konsep ketentuan umum khususnya dibidang perpajakan. Menurut Nugraheni (2015:5) menyatakan bahwa setiap Wajib Pajak mempunyai pengetahuan dan pemahaman yang memadai tentang peraturan perpajakan maka dapat dipastikan Wajib Pajak akan secara sadar dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dengan benar sehingga terhindar dari pengenaan sanksi perpajakan yang berlaku. Menurut Ghoni (2012) Pengetahuan yang mengarah pada ketentuan umum dalam bidang perpajakan jenis pajak yang berlaku di Indonesia yang dimulai dari subjek pajak, objek pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan pengisian laporan perpajakan.

Menurut Rahayu (2010:30) konsep tentang pengetahuan pajak atau pemahaman tentang perpajakan, pajak wajib meliputi: (1) Pengetahuan tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara

Perpajakan, (2) Pengetahuan tentang sistem perpajakan di Indonesia, (3) Pengetahuan tentang fungsi-fungsi perpajakan. Seorang wajib pajak harus perlu memahami konsep tersebut karena dapat mempermudah saat menjalankan kewajiban perpajakannya.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain. Kualitas pelayanan pajak adalah salah satu hal-hal yang dapat meningkatkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak dapat memiliki kompetensi yang sangat baik terkait dengan segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia.

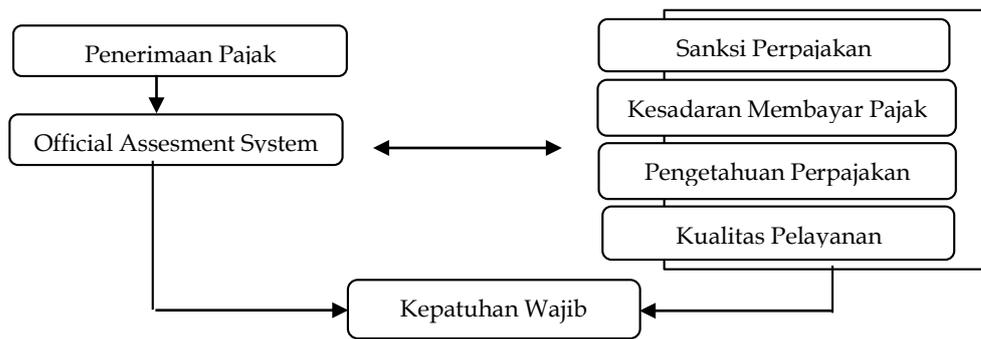
Menurut Artha dan Setiawan (2016) dalam mengevaluasi suatu kualitas pelayanan terdapat lima dimensi antara lain: (1) *Tangibles* bukti secara langsung mencakup fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan komunikasi, (2) *Reliability* keandalan, keahlian atau kemampuan para petugas pajak untuk memberikan kualitas pelayanan yang menjaminkan suatu janji dengan segera dan memuaskan, (3) *Responsiveness* daya tanggap adalah karakteristik kecocokan dalam kualitas pelayanan manusia yaitu rasa keinginan petugas pajak dalam membantu seorang wajib pajak dan memberikan kualitas pelayanan dengan tanggap dan melakukan tindakan sikap yang peduli, (4) *Assurance* jaminan yang mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat mampu dipercaya yang dimiliki petugas pajak bebas dari suatu resiko, pembahayaan, atau suatu keragu-raguan, (5) *Emphathy* empati yang mencakup suatu kemudahan petugas pajak dalam melaksanakan suatu hubungan komunikasi yang secara baik, efektif, efisien, dan memahami para wajib pajak.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Kamus Besar Indonesia definisi kepatuhan adalah menyukai, menurut, mentaati, dan kedisiplinan. Kepatuhan adalah perilaku seseorang wajib pajak untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan kegiatan tertentu sesuai dengan hokum atau norma dan aturan yang sudah berlaku pada peraturan. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan dalam menjalankan suatu ketentuan dan peraturan perpajakan yang mewajibkan untuk melaksanakan peraturan yang sesuai undang-undang yang berlaku (Ghoni, 2012).

Kepatuhan wajib pajak adalah tujuan utama untuk pemeriksaan pajak yang sebagaimana hasil pemeriksaan pajak akan diketahui tingkat kepatuhannya. Sebagai wajib pajak yang mempunyai tingkat kepatuhan yang rendah maka diharapkan akan dilakukannya pemeriksaan untuk agar mampu memberikan motivasi dan dorongan guna mempunyai tingkat kepatuhan yang tinggi. Kepatuhan wajib pajak dalam perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang serta kepatuhannya saat membayar diperlukan sosialisasi yang terus menerus guna agar memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku dan ketentuannya, akan dari itu kepatuhan wajib pajak adalah salah satu factor yang berpengaruh dalam meningkatkan pendapat negara dalam pembangunan nasional khususnya di sektor perpajakan.

## Rerangka Pemikiran



Gambar 1  
Rerangka Pemikiran

### Pengembangan Hipotesis

#### Pengaruh Sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Menurut Ria (2016), menunjukkan bahwa Sanksi berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan adanya sanksi diharapkan wajib pajak akan patuh terhadap peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Semakin berat pengenaan sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak yang melanggar aturan maka akan semakin meningkat Kepatuhan Wajib Pajak karena sanksi yang di berikan kepada Wajib Pajak baik berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana agar dapat menjadi sarana mendidik Wajib Pajak agar patuh terhadap kewajiban (Novitasari, 2018).

$H_1$ : Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

#### Pengaruh Kesadaran Masyarakat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Kesadaran Wajib Pajak adalah sebuah itikad baik seorang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tulus ikhlas tanpa adanya imbalan (Susilawati dan Budhiarta, 2013). Kesadaran Wajib Pajak seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dengan dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Muliari dan Setiawan (2011). Penelitian yang dilakukan Ishandoko (2012) menunjukkan bahwa variabel Kesadaran berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

$H_2$ : Kesadaran Membayar Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

#### Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Menurut Ria (2016) Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan menurut Utami (2018) menunjukkan bahwa semakin tingginya pengetahuan yang dimiliki Wajib Pajak Pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dan pendapatan suatu negara. Pengetahuan perpajakan dari Wajib Pajak sangat diperlukan karena sebagai acuan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan misalnya seperti menghitung, membayar, melaporkan pajak yang telah disetorkan. Jika Wajib Pajak mempunyai pengetahuan perpajakan pasti mereka akan mengetahui konsekuensinya yang akan mereka terima dan manfaat yang akan mereka dapat

$H_3$ : Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua.**

Sari dan Findiana (2017) menunjukkan bahwa Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan yang dilakukan dengan baik dapat memberikan mutu yang terbaik kepada Wajib Pajak. Sedangkan menurut Novitasari (2018) dan Hanindyari (2018) menunjukkan bahwa semakin baik dan memuaskan pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak maka akan semakin meningkat Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini didukung dengan pelayanan fiskus yang baik dan sopan.

$H_4$ : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan analisis Korelasional (*Correlational Research*). Metode Kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi/sampel tertentu, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2014:35). Populasi dari penelitian ini adalah kantor samsat kenjeran kota Surabaya.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Wajib pajak yang terdaftar di kantor SAMSAT Kenjeran, (2) wajib pajak yang melakukan pembayaran milik sendiri tanpa pihak ketiga dikantor SAMSAT kenjeran.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Penelitian ini menggunakan data primer yang dapat diperoleh dari kuisioner yang dibagikan kepada responden secara langsung atau kebetulan sedang berada di kantor SAMSAT Kenjeran Kota Surabaya

## **Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

### **Variabel Dependen**

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Artha dan Setiawan (2016) berpendapat bahwa Kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu keadaan Wajib Pajak mengetahui dan mampu melaksanakan kewajiban serta haknya sebagai Wajib Pajak. Variabel ini ialah hasil pengukuran terhadap instrumen pernyataan yang berasal dari penelitian Sugiyono (2013:39), yaitu terdiri dari empat pernyataan:

### **Variabel Independen**

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

### **Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan adalah tanggungan atau tindakan, hukuman, dan lain sebagainya. Variabel ini merupakan pengukuran terhadap instrumen pertanyaan yang berasal dari penelitian Sugiyono (2013:39) yang terdiri dari empat pernyataan, yaitu: (1) Sanksi yang diberikan telah sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan, (2) Sanksi pidana yang dikenakan

bagi pelanggar aturan-aturan pajak cukup berat, (3) Sanksi diberikan dengan tegas kepada wajib pajak yang telah melanggar, (4) Pemberian sanksi yang cukup berat adalah salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.

### **Kesadaran**

Variabel ini merupakan pengukuran terhadap instrumen pernyataan yang berasal dari penelitian Munari (2005) yang terdiri dari empat pernyataan, yaitu: (1) Kesadaran dalam memahami bahwa pajak adalah sumber penerimaan negara terbesar, (2) Berusaha memahami undang-undang dan sanksi dalam peraturan perpajakan, (3) Sadar bahwa membayar pajak adalah suatu kewajiban, (4) Persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan sanksi denda Pajak Penghasilan (PPH).

### **Pengetahuan Perpajakan**

Variabel ini merupakan hasil pengukuran terhadap instrumen pertanyaan yang berasal dari penelitian Sugiyono (2013:39) terdiri dari empat pernyataan, yaitu: (1) Wajib pajak mengetahui fungsi pajak untuk mendanai perekonomian negara dan membangun fasilitas umum bagi masyarakat, (2) Wajib Pajak mengetahui sistem perpajakan yang saat ini digunakan (menghitung, menyetorkan, dan melaporkan), (3) Wajib pajak mengetahui fungsi NPWP, (4) Wajib Pajak telah mengetahui seluruh peraturan-peraturan mengenai batas waktu pelaporan.

### **Kualitas Pelayanan**

Variable ini adalah pengukuran terhadap instrumen pertanyaan yang berasal dari Artha dan Setiawan (2016) terdapat tujuh pernyataan, yaitu: (1) Dalam melakukan suatu kewajiban perpajakan formulir-formulir dapat diperoleh dengan mudah, (2) Petugas telah bersifat atau bersikap baik dan sopan terhadap Wajib Pajak, (3) Fasilitas yang ada di kantor pelayanan pajak membuat Wajib Pajak merasa nyaman, (4) Sarana dan prasana yang telah tersedia di kantor SAMSAT Kenjeran Surabaya dianggap telah memadai.

## **Teknik Analisis Data**

### **Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis deskriptif merupakan analisis data yang dilakukan untuk mengetahui dan menjelaskan variabel yang diteliti berupa angka yang dapat dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), nilai maksimum, nilai minimum, dan standar deviasi. Dengan analisis statistik deskriptif, kumpulan data yang diperoleh akan tersaji dengan ringkas serta dapat memberikan informasi inti dari kumpulan data.

### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan SPSS. Dalam penelitian ini, analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Sanksi Perpajakan (SP), Kesadaran Masyarakat (KM), Pengetahuan Wajib Pajak (PWP), Kualitas Pelayanan (KP) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP).

### **Uji Asumsi Klasik**

#### **Uji Normalitas**

Menurut Ghozali (2018:161), Uji normalitas merupakan pengujian statistik yang digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik yaitu model regresi yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

**Uji Multikolinearitas**

Menurut Ghozali (2018:107), Uji multikolinearitas merupakan analisis yang dilakukan untuk mendeteksi apakah variabel independen pada model regresi saling berkorelasi. Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

**Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Ghozali (2018:137), Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian statistik yang digunakan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Model regresi yang baik merupakan model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Uji Kelayakan Model (Uji F)**

Uji F digunakan untuk menguji kelayakan model yang dihasilkan pada tingkat  $\alpha$  sebesar 5%. Jika nilai signifikan uji  $F > 0,05$ , maka hipotesis ditolak yang berarti model yang digunakan dalam penelitian adalah tidak layak dan tidak dapat digunakan untuk analisis berikutnya. Jika nilai signifikan uji  $F < 0,05$ , maka hipotesis diterima yang berarti model yang digunakan dalam penelitian adalah layak dan dapat digunakan untuk analisis berikutnya.

**Pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Menurut Ghozali (2018:97), Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu.  $R^2$  yang kecil merupakan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangatlah terbatas. Nilai yang mendekati satu adalah variabel-variabel independen cukup kuat dalam menjelaskan terhadap variabel-variabel dependen.

**Uji Hipotesis (Uji t)**

Uji t adalah jenis pengujian statistika yang digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Apabila nilai signifikansi uji  $t < 0,05$ , maka ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila nilai signifikansi uji  $t > 0,05$ , maka tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

**ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

Sampel dalam penelitian ini dipilih dengan metode *accidental sampling*. Dengan metode tersebut, Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

**Analisis Deskriptif**

Berikut ini disajikan statistik deskriptif hasil perhitungan SPSS seperti pada Tabel 1 berikut:

**Tabel 1**  
**Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sanksi Perpajakan	100	10	16	12.45	1.395
Kesadaran Masyarakat	100	9	16	11.71	1.512
Pengetahuan Perpajakan	100	10	16	12.40	1.399
Kualitas Pelayanan	100	9	16	12.32	1.293
Kepatuhan Wajib Pajak	100	9	16	12.42	1.450
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 1, jumlah pengamatan yang diteliti sebanyak 100 pengamatan. Hasil perhitungan statistik deskriptif variabel-variabel penelitian yang ditunjukkan tabel dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) sanksi perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 10 dan memiliki nilai maximum sebesar 16 memiliki nilai rata-rata sebesar 12.45 dengan nilai standar deviasi sebesar 1.395, (2) kesadaran masyarakat memiliki nilai minimum sebesar 9 dan memiliki nilai maximum sebesar 16 memiliki nilai rata-rata sebesar 11.71 dengan nilai standar deviasi 1.512, (3) pengetahuan perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 10 dan memiliki nilai maximum sebesar 16 memiliki nilai rata-rata sebesar 12.40 dengan nilai standar deviasi 1.399, (4) kualitas pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 9 dan memiliki nilai maximum sebesar 16 memiliki nilai rata-rata sebesar 12.32 dengan nilai standar deviasi 1.293, (5) kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 9 dan memiliki nilai maximum sebesar 16 memiliki nilai rata-rata sebesar 12.42 dengan standar deviasi 1.450

### Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 2**  
Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup> Model	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients B	t	Sig.
1. (Constant)	.360	1.032		.349	.728
SP	.205	.084	.197	2.447	.016
KM	.261	.104	.273	2.510	.014
PP	.236	.098	.228	2.415	.018
KP	.285	.092	.255	3.098	.003

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Dari hasil *output* pada Tabel 2 diatas maka menunjukkan persamaan regresi yang menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel terikat. Dari data tabel diperoleh hasil persamaan linier berganda sebagai berikut:

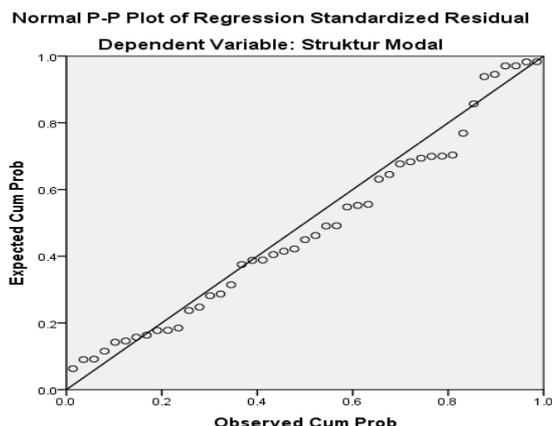
### Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

**Tabel 3**  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	
Mean	.0000000
Std. Deviation	0.87829164
Most Extreme	
Absolute	.123
Differences	
Positive	.123
Negative	-.111
Test Statistic	.123
Asymp. Sig. (2-tailed)	.248 <sup>c</sup>

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan *One Sample Kolmogrov Smirnov Test* pada Tabel 3, nilai pada *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,248 karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ( $0,248 > 0,05$ ), maka hasil tersebut menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan tidak terdapat gangguan pada uji normalitas.



**Gambar 2**  
**Grafik Uji Normalitas**  
**Sumber: Data Primer Diolah, 2020**

Berdasarkan gambar grafik diatas, menunjukkan bahwa titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal yang berarti bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal sehingga model regresi dapat memenuhi asumsi normalitas.

**Uji Multikolinieritas**

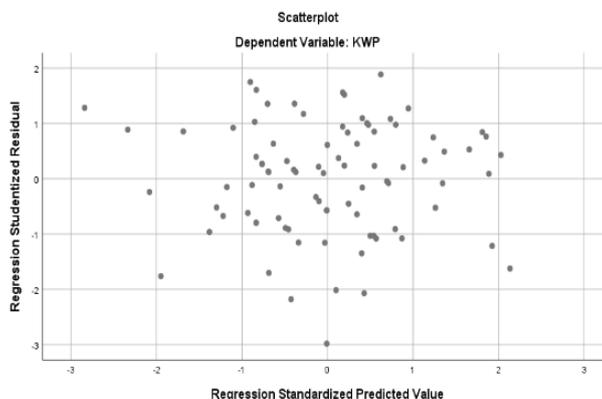
**Tabel 4**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Sanksi Perpajakan	.593	1.686
Kesadaran Masyarakat	.327	3.058
Pengetahuan Perpajakan	.434	2.306
Kualitas Pelayanan	.571	1.751

**Sumber: Data Primer Diolah, 2020**

Berdasarkan Tabel 4, menunjukkan bahwa variabel yang terdiri dari memiliki nilai *Tolerance* (TOL)>0,1 dan *Variance Inflation Factor* (VIF)<10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada model regresi ini tidak terjadi multikolinieritas.

**Uji Heteroskedastisitas**



**Gambar 3**  
**Grafik Uji Asumsi Heterokedastisitas**  
**Sumber: Data Primer Diolah, 2020**

Berdasarkan pada Gambar 3, menunjukkan bahwa titik-titik sampel penelitian tersebut tersebar secara acak, membentuk pola yang tidak jelas dan tidak teratur. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Berikut ini adalah hasil dari uji kelayakan model (uji F):

**Tabel 5**  
Hasil Perhitungan Uji F  
ANOVA a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	131.992	4	32.998	41.049	.000 <sup>b</sup>
Residual	76.368	95	.804		
Total	208.360	99			

a. Dependent Variable:

b. Predictors: (Constant),

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji anova atau uji kelayakan model pada Tabel 5, dapat dilihat bahwa nilai F sebesar 41,049 dan nilai signifikan sebesar 0,000, dengan menggunakan tingkat  $\alpha$  0,05 atau 5%, hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai sig ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk digunakan pada penelitian.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 6**  
Hasil Pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ )  
Model Summaryb

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 <sup>a</sup>	.633	.681	.89659

a. Predictors: (Constant),

b. Dependent Variable:

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Pada Tabel 6, pengujian koefisien determinasi diketahui bahwa *R square* ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,681 atau 68,1%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen yaitu Kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel bebas atau independen sanksi perpajakan, kesadaran masyarakat, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan sebesar 0,618 atau 61,8% dan sisanya sebesar 0,382 atau 38,2% dipengaruhi lainnya diluar model.

### Uji Hipotesis (Uji t)

Berikut ini adalah tabel dari hasil uji t terhadap sampel penelitian.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji t Coeficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardizer B	Coefficients Sdt. Error	Standardizerd coefficients Beta	t	Sig
1 (Constant)	.360	1.032		.349	.728
SP	.205	.084	.197	2.447	.016
KM	.261	.104	.273	2.510	.014
PP	.236	.098	.228	2.415	.018
KP	.285	.092	.255	3.098	.003

Dependent Variable: KWP

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 7 diatas menunjukkan hasil uji t variabel independen sanksi perpajakan, kesadaran masyarakat, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil signifikansi yaitu  $0,016 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) kesadaran masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil signifikansi yaitu  $0,014 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran masyarakat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil signifikansi yaitu  $0,018 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil signifikansi yaitu  $0,003 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

**PEMBAHASAN**

**Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen sanksi perpajakan terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji t dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_1$  diterima.

Sanksi pajak adalah alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan undang-undang yang sudah ditetapkan. Sanksi yang dapat diberikan ialah sanksi administrasi atau pidana. Wajib pajak akan merasa memiliki beban jika sanksi diterapkan secara tegas sesuai dengan aturan yang berlaku yang mengakibatkan kerugian pada dirinya sendiri jika tidak melakukan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ria (2016) yang menyatakan bahwa Sanksi pajak memiliki peran penting agar memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan dan patuh dalam membayar pajak. Sedangkan menurut Novitasari (2018) menyatakan bahwa Semakin berat pengenaan sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak yang melanggar aturan maka akan semakin meningkat Kepatuhan Wajib Pajak karena sanksi yang di berikan kepada Wajib Pajak baik berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana agar dapat menjadi sarana mendidik Wajib Pajak agar patuh terhadap kewajiban.

**Pengaruh Kesadaran Masyarakat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independent kesadaran masyarakat terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji t dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kesadaran masyakat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_2$  diterima.

Kesadaran masyarakat adalah sikap yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Susilawati dan Budhiarta (2013) kesadaran wajib pajak adalah sebuah itikad baik seorang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tulus ikhlas tanpa adanya imbalan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Muliari dan Setiawan (2011) Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dengan dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen pengetahuan perpajakan terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji t dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_3$  diterima.

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan dimana wajib pajak mengetahui peraturan, manfaat, dan konsekuensinya baik soal tarif maupun sanksi bagi kehidupan. Wajib pajak atau masyarakat dapat memiliki pengetahuan tentang perpajakan yang diperoleh dari media elektronik dan media cetak. Jika wajib pajak mengetahui dan memahami pentingnya membayar pajak maka mereka akan menerima manfaat yang akan mereka dapat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ria (2016) pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Utami (2018), menyatakan bahwa semakin tingginya pengetahuan yang dimiliki wajib pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dan pendapatan suatu negara. Pengetahuan perpajakan dari wajib pajak sangat diperlukan karena sebagai acuan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan misalnya seperti menghitung, membayar, melaporkan pajak yang telah disetorkan. Jika wajib pajak mempunyai pengetahuan perpajakan pasti mereka akan mengetahui konsekuensinya yang akan mereka terima dan manfaat yang akan mereka dapat.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen kualitas pelayanan terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji t dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_4$  diterima.

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap wajib pajak oleh karena itu fiskus dituntut memberikan pelayanan yang rama, adil, dan tegas kepada setiap wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan cara meningkatkan tempat pelayanan yang nyaman, kemudahan dalam membayarkan pajak serta kemampuan teknis fiskus dalam bidang perpajakan. Semakin berkualitas dan baik tingkat pelayanan yang diberikan maka dapat meningkatkan rasa puas dalam diri wajib pajak sehingga kepatuhan wajib pajak dapat meningkat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Findiana (2017) menunjukkan bahwa, pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang dilakukan dengan baik dapat memberikan mutu yang terbaik kepada wajib pajak. Sedangkan menurut Novitasari (2018) dan Hanindyari (2018) menunjukkan bahwa, semakin baik dan memuaskan pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung dengan pelayanan fiskus yang baik dan sopan.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran masyarakat, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena selain sebagai alat pencegah perbuatan pelanggaran sanksi juga dapat mengakibatkan kerugian bagi wajib pajak dan dapat menjadi salah satu sarana mendidik wajib pajak agar patuh terhadap peraturan yang ada, (2) Kesadaran masyarakat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena kesadaran timbul dari dalam diri setiap individu masing-masing yang datang dari motivasi untuk membayar pajak oleh karena itu semakin tinggi tingkat kesadaran masyarakat maka akan tinggi pula tingkat pendapatan negara, (3) Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak yang memiliki pengetahuan tentang perpajakan maka wajib pajak akan mengetahui resiko jika tidak melakukan kewajibannya dan akan lebih mudah untuk menjalankan kewajiban perpajakannya, (4) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena semakin baik tingkat pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak maka wajib pajak akan merasa puas sehingga wajib pajak akan meningkat.

### Keterbatasan

Penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan prosedur ilmiah yang ada, masih banyak memiliki keterbatasan yang ada antara lain: (1) Penelitian ini hanya dilakukan di salah satu kantor SAMSAT Surabaya, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan, dan hanya terpusat di salah satu kantor SAMSAT Kenjeran Surabaya, (2) Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner sehingga data yang digunakan untuk melakukan kesimpulan didasarkan pada kuesioner dan terkadang jawaban yang diberikan tidak menunjukkan keadaan sebenarnya, dikarenakan responden tidak memahami maksud dari pertanyaan yang tertulis dalam kuesioner.

### Saran

Menurut hasil penelitian secara keseluruhan dan simpulan yang diperoleh dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Saran yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut: (1) SAMSAT Kenjeran Surabaya perlu meningkatkan sosialisasi tentang pengetahuan perpajakan serta peraturan perpajakan yang berlaku. Mengingat masih banyak wajib pajak yang belum memahami peraturan perpajakan tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang sudah dibuat oleh Pemerintah daerah. Serta meningkatkan kinerja pelayanan yang sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, (2) Untuk peneliti selanjutnya diharapkan bisa menggunakan variabel lain yang belum digunakan dalam penelitian ini, serta dapat menambah jumlah sampel dalam penelitian selanjutnya agar mendapatkan hasil yang lebih baik dan akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Artha, K. G. dan P. E. Setiawan. 2016. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Bandung Utara. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana*. 17(2): 913-937.
- Badan Pusat Statistik. 2019. Realisasi Penerimaan Negara (Milyar Rupiah), 2007-2019. <https://www.bps.go.id/statistable/2009/02/24/1286/realisasi-penerimaan-negara-milyar-rupiah-2007-2019.html>. Diakses tanggal 12 Oktober 2019. Pukul 19.015 WIB.
- Carolina, V. dan F. Riana. 2013. Tax Fairness Perception and Tax Compliance: Studi Empirik Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di Bandung. *Jurnal Investasi* 9(1): 1-8.

- Ghoni, H. A. 2012. Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. *Jurnal Akuntansi UNNESA*. 1(1).
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi ke 8. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hanindyari, P. W. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan E-Filing Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Hardiningsih, P. dan N. Yulianawati 2011. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak (The Factors That Influence the Willingness to Pay the Tax). *Dinamika Keuangan dan Perbankan*. 3(1): 126 - 142.
- Ishandoko, M. A. 2012. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pemahaman Wajib Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Bangkalan). *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo*. Madura. 2(2): 1-16.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan Edisi Revisi*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Munari. 2005. Pengaruh Faktor Tax Payer terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Penghasilan (Studi Kasus KPP Batu, Malang). *Jurnal Eksekutif*. 2(2).
- Muliari dan Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *JIAB Universitas Udayana*. 6(1).
- Novitasari, L. S. 2018. Pengaruh Motivasi, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Nugraheni, A. D. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Raharjo, B. 2009. *Laporan Keuangan Perusahaan*. Edisi Kedua. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Ria, P. 2016. Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Sanksi Pajak Dan Pemeriksaan Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Di Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Sari, V. A. P. dan Fidiana. 2017. Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. 71(6). 745-760.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R dan D*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif R dan D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Susilawati, K. E dan K. Budhiartha. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 4(2): 345 - 357.
- Tahar, A. dan W. Sandy. 2011. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan KPP, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan Atas Penghasilan Kena Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 12(2): 121-235.
- Tresnalyani, N. K. M. dan I. K. Jati. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 24(1):578-605.

Utami, S. 2018. Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan dengan Kesadaran sebagai Variabel Intervening. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.