

PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Anita Rizky Widyanti
anitarizkywidyanti@gmail.com
Endang Dwi Retnani

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of taxpayers' awareness, tax knowledge, tax officers' service and tax sanction on vehicle taxpayers' compliance at Samsat, Sidoarjo. The research was quantitative. While, the population was taxpayers who were listed on Samsat, Sidoarjo. Moreover, the data collection technique used accidental sampling technique. In line with, there were 100 respondents of taxpayer as the sample. Furthermore, the data were primary. In addition, the data analysis technique used multiple regression analysis. The research result concluded taxpayers' awareness as well as tax sanction had significant effect on taxpayers' compliance. These showed taxpayers had already realized their obligation and accepted government sanction. On the other hand, tax knowledge and tax officers' quality did not affect taxpayers' compliance. Therefore, in order to improve vehicle taxpayers' compliance, some counseling about rules of vehicle tax needed to be considered. Besides, it needed to improve service quality with technology based; in order to be easier, fast, and accurate.

Keywords: taxpayers' awareness, tax knowledge, service quality, tax sanction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan petugas pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Sidoarjo Kota. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Samsat Sidoarjo Kota. Sampel digunakan sebanyak 100 responden dengan metode *accidental sampling*. Data primer yang digunakan dianalisis dengan regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Samsat Sidoarjo Kota. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah menyadari kewajiban perpajakannya serta menaati sanksi yang telah dibuat oleh pemerintah. Sedangkan variabel pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu kedepan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor perlu dilakukan penyuluhan-penyuluhan tentang aturan perpajakan kendaraan motor dan meningkatkan kualitas layanan yang berbasis teknologi agar lebih mudah, cepat dan akurat.

Kata Kunci: kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu pembiayaan nasional yang digunakan pemerintah untuk mendapatkan penerimaan dari masyarakat untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran untuk mensejahterakan masyarakat baik dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. Namun dalam kaitannya di lapangan hal ini justru berbanding terbalik dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Sidoarjo yang menunjukkan bahwa setiap tahunnya angka kenaikan ketidak patuhan wajib pajak kendaraan bermotor terus meningkat. Merujuk pada data yang telah diperoleh dari UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah, di tahun 2016, 2017 dan 2019 mengalami peningkatan potensi pendapatan baik roda dua maupun roda empat, namun di tahun 2018 terdapat penurunan potensi pendapatan pada

kendaraan roda empat yakni sebesar Rp 340.698.623.492. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada wajib pajak yang belum patuh terhadap pajak kendaraan bermotor yang mereka tanggung meskipun datanya berangsur-angsur meningkat kembali. Hal ini dapat menyebabkan tunggakan wajib pajak juga ikut meningkat setiap tahunnya. Tentunya kesadaran wajib pajak dalam perannya sebagai wajib pajak sangat berperan penting dalam pembangunan daerahnya. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu penerimaan pajak yang dapat mempengaruhi pendapatan pajak daerah. Oleh karena itu perlu adanya optimalisasi untuk meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor pada pendapatan daerah, salah satunya yaitu dengan menumbuhkan kesadaran wajib pajak serta kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya.

Menurut Franzoni, 1999 (dalam Carolina dan Fortunata, 2013:4) kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor dan dapat dilihat dari banyak perspektif: kecenderungan terhadap instansi publik (dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak), keadilan yang dirasakan oleh wajib pajak dari sistem yang berlaku, persepsi keadilan, dan ketegasan dari undang-undang dan sanksi. Sanksi dianggap dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan tanggung jawabnya karena wajib pajak dianggap telah memahami hukum perpajakan. Salah satu penyebab lainnya adalah kurangnya kesadaran dari wajib pajak untuk ikut serta dalam pembangunan negara. Hal ini didukung dengan data yang didapat menurut UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Sidoarjo, total yang masih belum membayar pajak kendaraan bermotor pada tahun 2019 sebesar Rp 17.242.800.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Oladipupo dan Obazee (2016)) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan (*tax knowledge*) memainkan peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak karena pengetahuan pajak diyakini berpotensi mendorong wajib pajak untuk lebih berhati-hati dalam menyelesaikan pengembalian pajak mereka. Menurut Ilhamsyah *et al.*, (2016:2) kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang pajak mengakibatkan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Masyarakat kurang tertarik akan membayar pajak karena tidak ada insentif atau timbal balik dari negara untuk mereka.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut: (1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor?, (2) Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor?, (3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor?, (4) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor? Dan berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, (2) Untuk menguji pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, (3) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, (4) Untuk menguji pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

TINJAUAN TEORITIS

Teori Atribusi

Teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Menurut Darwati (2015: 60), atribusi terhadap tingkah laku terdiri dari 2 (dua) sumber yaitu atribusi internal atau disposional dan atribusi eksternal atau lingkungan. Menurut Mustafa (2011) atribusi internal adalah tingkah laku seseorang yang disebabkan secara internal yang dimana perilaku tersebut diyakini berada dibawah kendali individu itu sendiri atau berasal dari faktor internal seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Faktor ini dapat dikaitkan dengan kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak. Sedangkan

atribusi eksternal adalah tingkah laku seseorang yang disebabkan secara eksternal dimana perilaku tersebut diyakini terjadi karena adanya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu. Faktor ini dapat dikaitkan dengan kualitas pelayanan dan sanksi perpajak.

Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2018, Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan pengertian kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan diatas air.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Darmawan (2018:28) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah kewajiban wajib pajak dalam memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya, seperti mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak terutang dengan benar, membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Rahayu (2017), kriteria wajib pajak yang patuh adalah tepat waktu dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT), tidak memiliki tunggakan pajak, dan tidak pernah dipidana terkait pelanggaran pajak. Menurut Wardani dan Rumiyatun (2017), indikator dari kepatuhan wajib pajak adalah memenuhi kewajiban pajak adalah wajib pajak harus mengetahui kewajibannya dan memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak, membayar tepat waktu adalah wajib pajak harus membayarkan pajaknya tepat pada waktunya, memenuhi persyaratan adalah wajib pajak melengkapi syarat saat pembayaran PKB, mengetahui jatuh tempo adalah wajib pajak selalu ingat jatuh tempo pembayaran PKB.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan suatu keadaan seseorang yang mengerti atau mengetahui dalam melakukan suatu hal. Menurut Wardani dan Rumiyatun (2017) kesadaran wajib pajak adalah keadan itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas tanpa paksaan dari pihak lain. Menurut Manik, 2009 (dalam Fitria ,2017) wajib pajak dikatakan mempunyai kesadaran apabila mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara, memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar dan sukarela.

Pengetahuan Pajak

Menurut Carolina, 2009 (dalam Wardani dan Rumiyatun, 2017), pengetahuan pajak adalah informasi yang menjadi dasar bagi wajib pajak yang digunakan untuk bertindak, mengatur strategi perpajakan dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan. Menurut Chindry (2018) pengetahuan pajak adalah pemahaman wajib pajak tentang hukum perpajakan, undang-undang perpajakan dan tata cara perpajakan yang dapat digunakan untuk dasar wajib pajak dalam melakukan hak dan kewajiban pajaknya.

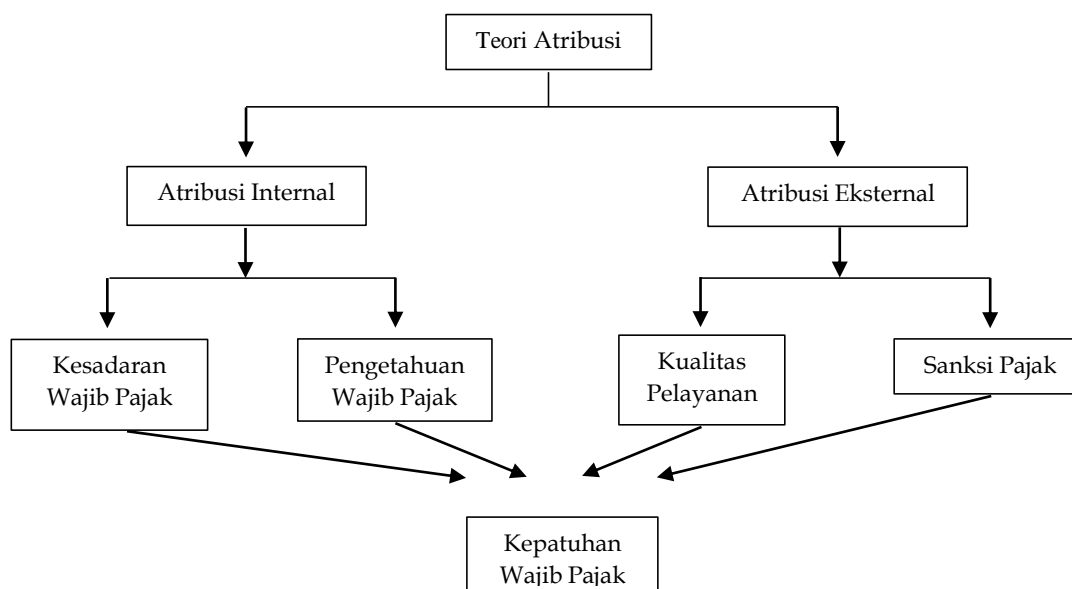
Kualitas Pelayanan

Pelayanan pajak menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.81 Tahun 1993 dalam Rahayu (2017:162) mengartikan, segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Menurut surat edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 mengenai pelayanan prima, ditegaskan bahwa Pelayanan Perpajakan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP.

Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2016:62) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/ dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Menurut Rustiyaningsih (2011) faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak salah satunya yaitu sanksi perpajakan. Sanksi pajak diberikan diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat meningkat disebabkan karena wajib pajak telah memahami mengenai hukum perpajakan sehingga akan memilih untuk patuh dibandingkan dikenakan sanksi perpajakan yang akan lebih banyak merugikan wajib pajak itu sendiri (Susmita dan Supadmi, 2016).

Rerangka Pemikiran



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah tindakan yang dilakukan oleh orang atau badan dengan keadaan mengerti atas pemenuhan kewajiban membayar perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Kowel *et al.*, (2019) juga membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Minahasa Selatan. Sesuai uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pengetahuan pajak yaitu sebuah informasi yang didasarkan pada pengetahuan serta wawasan tentang pajak yang dimiliki oleh wajib pajak melalui cara pendidikan, pelatihan, serta seminar yang diadakan oleh pihak terkait. Penelitian Ester *et al.*, (2017) menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin menguji kembali sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kualitas pelayanan dapat berperan sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat seiring dengan kualitas pelayanan yang baik. Penelitian Susmita dan Supadmi (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₃: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sanksi pajak dibuat agar wajib pajak mendapatkan efek jera karena sanksi yang telah diterimanya akibat menunggak membayar pajak. Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Jati (2017) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₄: Pengaruh sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan, maka jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2017:8) adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui dan menguji seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan antara kesadaran, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar dalam Kantor Bersama Samsat Sidoarjo Kota.

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel merupakan bagian yang mewakili populasi. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan atau siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017:122). Dalam teknik yang digunakan peneliti maka peneliti menentukan kriteria responden agar sesuai untuk dijadikan sumber data, diantaranya kriterianya adalah (1) seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Sidoarjo, (2) responden sebagai pemilik kendaraan bermotor berplat hitam, dan (3) responden selaku wajib pajak kendaraan bermotor bukan seorang calo.

Penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : besarnya sampel

N : besarnya populasi

e : persen kesalahan pengambilan sampel, dalam penelitian ini peneliti mengestimasi kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%

Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data yang digunakan peneliti, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Menurut Marzuki (2002: 55) data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat pertama kali. Data primer yang digunakan oleh peneliti adalah jawaban kuisioner yang diberikan oleh responden terkait dengan variabel penelitian yaitu pengaruh kesadaran, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan data sekunder adalah data yang didapat secara tidak langsung, data yang id dapat bisa melalui media cetak seperti buku, katalog perusahaan, dan keterangan lain yang berhubungan dengan pokok penelitian, seperti gambaran umum perusahaan serta jumlah penjualan dan data pengunjung pelanggan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan sumber data yang digunakan oleh peneliti, maka peneliti menggunakan kuisioner sebagai teknik pengumpulan data. Kuisioner yang digunakan merupakan replikasi dari penelitian Wardani dan Rumiya (2017) dan data sekunder yang digunakan untuk mengetahui informasi jumlah wajib pajak kendaraan bermotor Kantor Bersama Samsat Sidoarjo yaitu jumlah kendaraan yang telah dibayarkan pajak kendaraan bermotor oleh wajib pajak dan jumlah kendaraan yang terdaftar pada Kantor Bersama Samsat Sidoarjo.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PTH)

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor merupakan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan dan membayarkan kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku. Wajib pajak dapat dikatakan patuh ketika wajib pajak memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, membayar pajaknya tepat pada waktunya, wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajaknya, dan wajib pajak mengetahui jatuh tempo pembayaran perpajakannya.

Kesadaran Wajib Pajak (SDR)

Kesadaran wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak menyadari akan pentingnya pajak dan tanpa paksaan dalam melakukan kewajiban pajaknya. Kesadaran wajib pajak yaitu meliputi kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak, kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan negara, dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela.

Pengetahuan Pajak (PGH)

Pengetahuan perpajakan adalah tingkat pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan yang meliputi fungsi, prosedur, dan sanksi. Dalam hal ini pengetahuan perpajakan meliputi fungsi pajak untuk membiayai pembangunan daerah, memahami prosedur pembayaran, dan jika terlambat membayar akan dikenakan sanksi administrasi.

Kualitas Pelayanan (PLY)

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan tingkat baik maupun buruknya pelayanan pajak dimana kualitas pelayanan yang baik akan terwujud jika petugas pajak melakukan tugas secara profesional, transparan, serta disiplin yang akan membuat wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Sanksi Perpajakan (SNK)

Sanksi perpajakan merupakan sarana yang digunakan untuk membuat wajib pajak menaati peraturan perpajakan yang berlaku. Sanksi perpajakan merupakan sanksi yang diatur dalam undang-undang perpajakan yang dibuat agar wajib pajak dapat menuruti, menaati, dan mematuhi peraturan tersebut. Sanksi pajak yang akan diterima oleh wajib pajak ketika tidak membayarkan pajaknya yaitu berupa sanksi administrasi berupa denda, bunga, dan kenaikan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi berganda (R^2), dan pengujian hipotesis. Teknik analisis data yang digunakan untuk tahap awal sebelum pengujian hipotesis adalah uji kualitas data yang terdiri dari uji reliabilitas dan uji validitas.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji Validitas adalah teknik analisis kualitas data untuk mengetahui apakah kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti sesuai atau tidak untuk topik penelitian yang telah dipilih. Kuesioner dapat dikatakan valid atau tepat jika kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan hal-hal yang akan diukur oleh kuesioner yang telah dibuat sebelumnya. Teknik uji validitas ini menggunakan teknik *Pearson Correlation* dengan nilai signifikansi 0,05, maka setiap pernyataan kuesioner dikatakan valid jika nilai signifikansi yang dihasilkan < 0,05 (Ghozali, 2016).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan sebuah teknik analisis data untuk mengetahui sejauh mana hasil yang diberikan responden dapat dipercaya. Jika jawaban yang diberikan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka jawaban responden tersebut dapat dikatakan reliabel. Teknik uji reliabilitas ini untuk menggunakan teknik *Alpha Cronbach* (α). Jika hasil

perhitungan dari setiap variabel memberikan nilai *Alpha Cronbach* (α) > 0,60 maka variabel tersebut dikatakan reliabel (Ghozali, 2016).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Normal Probability Plot* (Normal P-Plot). Normal P-Plot menjelaskan bahwa variabel penelitian yang digunakan dikatakan normal jika titik-titik data menyebar dan searah mengikuti garis diagonal. Dalam uji *Kolmogorov Smirnov* juga menjelaskan bahwa variabel penelitian dikatakan berdistribusi normal jika memenuhi syarat nilai *asymptotic significant (two tailed)* > 0,05.

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji ada atau tidaknya korelasi antarvariabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah tidak memiliki korelasi antarvariabel independen atau tidak terjadi multikolinearitas. Model regresi dikatakan tidak terjadi multikolinearitas jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 ($\geq 0,10$) dan *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil dari 10 (≤ 10) (Ghozali, 2016).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji terjadi atau tidaknya ketidaksamaan varians dari variabel independen untuk keseluruhan pengamatan dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas atau disebut dengan homoskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dideteksi melalui grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan variabel independen (SREID). Jika dalam grafik scatterplot menunjukkan pola titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah titik 0 pada sumbu Y, maka model regresi tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam uji glejser menetapkan kriteria bahwa model regresi tidak terjadi multikolinearitas jika nilai signifikansi variabel independen > 0,05 (Ghozali, 2016).

Analisis Regresi Berganda

Penelitian ini menggunakan model analisis regresi berganda yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel independen yaitu: Kesadaran wajib pajak (SDR), Pengetahuan pajak (PTH), Kualitas Pelayanan (PLY) dan Sanksi perpajakan (SNK) terhadap variabel dependennya yaitu kepatuhan wajib pajak (PTH). Oleh karena itu model persamaan menurut Ghozali (2016) adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y	: Kepatuhan Wajib Pajak
α	: Konstanta
$\beta_1 \dots \beta_4$: Koefisien Regresi
X1	: Kesadaran wajib pajak
X2	: Pengetahuan pajak
X3	: Kualitas pelayanan
X4	: Sanksi perpajakan
e	: error

Uji Kelayakan Model Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menurut Ghozali (2016) digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen dalam model regresi tersebut. Saat nilai R^2 semakin mendekati satu maka kemampuan variabel independen menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen sangat baik. Sebaliknya, jika nilai R^2 menjauhi satu maka kemampuan menjelaskannya terbatas atau kurang baik.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Kriteria yang digunakan sama dengan uji t maka saat nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka seluruh variabel independen berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen sehingga layak digunakan untuk prediksi lebih mendalam.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individu terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Kriteria pengujian uji t ini adalah jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 sesuai dengan alpha yang telah ditentukan sebelumnya, maka dapat dikatakan berpengaruh signifikan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Sidoarjo Kota atau disebut dengan responden. Dalam penelitian ini, jumlah populasi yang terdaftar di Samsat Sidoarjo Kota sebanyak 791.014 sesuai dengan data dari UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Sidoarjo. Terdapat sebanyak 115 kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Sidoarjo Kota yang sesuai dengan tabel berikut ini:

Tabel 1
Deskripsi Pengumpulan Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Presentase
Jumlah populasi penelitian	791.014	
Jumlah sampel sesuai rumus <i>Slovin</i>	100	100%
Kuesioner yang disebar oleh peneliti	115	100%
Kuesioner yang kembali ke peneliti	115	100%
Kuesioner yang tidak dapat diolah	15	13,04%
Kuesioner yang sesuai untuk dianalisis	100	86,95%

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Pada Tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 115 kuesioner yang disebar, 15 diantaranya tidak dapat diolah. Hal itu dikarenakan dari 15 kuesioner sebanyak 9 eksemplar tidak terisi dengan lengkap sehingga kuesioner tidak dapat dianalisis lebih lanjut, sedangkan 6 eksemplar lainnya tidak kembali kepada peneliti. Oleh karena itu tersisa 100 kuesioner yang sesuai untuk dianalisis lebih lanjut oleh peneliti.

Dari 100 responden yang ditemui oleh peneliti di Kantor Bersama Samsat Sidoarjo Kota, 43 responden dengan presentase sebesar 43% berjenis kelamin laki-laki sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 57 responden dengan presentase sebesar 57%. Jumlah responden berdasarkan rentang usia yang diteliti diantaranya sebanyak 50 responden berusia 17 hingga 26 tahun dengan presentase 50% dikategorikan kedalam kelompok satu. Kelompok kedua dengan rentang usia antara 27 sampai 36 tahun sebanyak 31 responden dengan presentase 31%. Kelompok ketiga sebanyak 7 responden berada di rentang usia 37

sampai 46 tahun dengan presentase 7 %. Usia dengan rentang 47 tahun masuk kedalam kelompok empat sebanyak 12 responden dengan presentase 12%. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan dengan tingkat pendidikan SMA/SMK terdapat 41 responden dengan tingkat presentase 41%. Responden dengan tingkat pendidikan Diploma sebanyak 11 responden dengan tingkat presentase 11%. Sebanyak 45 Responden memiliki tingkat pendidikan S1/S2/S3 dengan tingkat presentase 45%. Dan tingkat pendidikan lainnya sebanyak 3 dengan presentase 3%.

Dari 100 responden yang diteliti, sebanyak 41 responden memiliki pekerjaan Swasta dengan presentase 41%. PNS sebanyak 10 responden dengan presentase 10%. TNI/Polri sebanyak 3 responden dengan presentase 3%. Responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta sebanyak 15 responden dengan presentase 15%. *Freelance* sebanyak 4 responden dengan presentase 4%. Mahasiswa sebanyak 14 responden dengan presentase 14%. Dan jenis pekerjaan lainnya sebanyak 13 responden dengan presentase 13%. Dari jumlah responden yang diteliti diketahui bahwa lama kepemilikan kendaraan bermotor dibagi menjadi 2 kelompok yakni roda 2 dan roda 4. Sebanyak 76 responden memiliki jenis kendaraan roda 2 dengan presentase 76%. Lalu wajib pajak yang memiliki jenis kendaraan roda 4 sebanyak 24 responden dengan presentase 24%.

Jumlah responden dengan lama kepemilikan kendaraan bermotor selama <5 tahun sebesar 63 dengan presentase 63%. Sedangkan 37 responden mempunyai kendaraan bermotor selama 5-10 tahun dengan presentase 37%. Jumlah responden dengan kepemilikan 1 kendaraan bermotor sebanyak 56 responden dengan presentase 56%. Sebanyak 23 responden memiliki kendaraan bermotor sebanyak 2 dengan presentase 23%. Sementara yang memiliki 3 kendaraan bermotor berjumlah 14 responden dengan presentase 14%. Sebanyak 6 responden memiliki 4 kendaraan bermotor dengan presentase 6%. Dan yang terakhir yang memiliki 6 kendaraan bermotor hanya 1 responden dengan presentase 1%.

Deskriptif Variabel Penelitian

Pada sub bab ini akan mengemukakan mengenai hasil jawaban atas kelima variabel yang telah diberikan oleh responden dengan memberikan tanda centang sesuai dengan apa yang dirasakan oleh responden dengan skala likert poin 1 sampai 5 dengan variabel yang telah ditentukan yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan pada variabel independen dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada variabel dependennya.

Tabel 2
Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran Wajib Pajak	100	7	20	15.14	2.425
Pengetahuan Pajak	100	7	20	14.92	2.465
Kualitas Pelayanan	100	9	20	15.46	2.664
Sanksi Perpajakan	100	9	20	15.54	2.524
Kepatuhan Wajib Pajak	100	9	25	19.37	3.237
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Hasil pengujian statistik deskriptif pada Tabel 2 menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak menunjukkan nilai minimum yaitu 7, nilai maksimum yaitu 20. Nilai standar deviasi atas kesadaran wajib pajak sebesar 2,425 dimana hasil tersebut menjauhi angka 0 sehingga dapat diinterpretasikan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden cukup beragam. Nilai *mean* sebesar 15,14 maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju

jika ia sebagai wajib pajak telah sadar terhadap kewajiban perpajakannya sebagai wajib pajak dalam membayarkan pajaknya setiap tahun.

Variabel pengetahuan pajak menunjukkan nilai minimum yaitu 7, nilai maksimum yaitu 20. Nilai standar deviasi atas variabel pengetahuan pajak sebesar 2,465 dan menjauhi angka 0 maka mencerminkan bahwa persebaran jawaban yang diberikan oleh responden untuk variabel tersebut adalah cukup beragam. Nilai *mean* sebesar 14,92 maka dapat disimpulkan bahwa responden telah setuju bahwa ia sebagai wajib pajak telah memahami dan mengetahui tentang pajak kendaraan bermotor serta efek yang ditimbulkan saat wajib pajak tersebut taat ataupun lalai dalam membayar kewajiban perpajakan.

Variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai minimum yaitu 9, nilai maksimum yaitu 20. Standar deviasi untuk variabel kualitas pelayanan ini sebesar 2,664 yang menunjukkan bahwa angka tersebut menjauhi angka 0 sehingga membuktikan jika persebaran jawaban responden terkait variabel tersebut cukup beragam. Nilai *mean* sebesar 15,46 yang mana dapat disimpulkan bahwa jawaban responden untuk variabel tersebut adalah setuju. Responden berpendapat setuju dikarenakan pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Bersama Samsat Sidoarjo sudah baik dan dapat mengarahkan wajib pajak dalam membayar serta membuat wajib pajak merasa nyaman dengan fasilitas yang telah memadai.

Variabel sanksi perpajakan menunjukkan nilai minimum 9, nilai maksimum yaitu 20. Nilai *mean* sebesar 15,54 dengan standar deviasi untuk variabel sanksi perpajakan adalah sebesar 2,524 dan menjauhi angka 0 yang artinya nilai *mean* lebih besar dari standar deviasi, sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias. Hal ini menunjukkan bahwa responden telah setuju bahwa sanksi perpajakan dibutuhkan apabila wajib pajak lalai dalam membayarkan kewajibannya.

Variabel kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai minimum 9, nilai maksimum yaitu 25. Nilai *mean* sebesar 19,37 dan standar deviasi untuk variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 3,237 dan menjauhi angka 0 yang artinya nilai *mean* lebih besar dari standar deviasi, sehingga mengindikasikan bahwa hasil sebaran data cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju jika ia sebagai wajib pajak telah patuh dalam membayar pajak karena wajib pajak melaksanakan hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak sebagai bentuk dukungan dalam membangun daerah.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas merupakan sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui tingkat ketepatan pernyataan kesuioner dengan topik penelitian yang telah dipilih sebelumnya. Masing-masing pernyataan dari setiap variabel dikatakan valid jika nilai signifikansi sebesar $0,000 > 0,05$. Pengukuran dalam uji reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui tingkat kestabilan jawaban yang diberikan oleh responden dalam menjawab kesuioner. Dalam pengukuran reliabilitas ini digunakan kriteria *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka jawaban yang diberikan oleh responden dikatakan reliabel. Hasil uji validitas dan uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3 dibawah sebagai berikut:

Tabel 3
Uji Validitas atas Kualitas Pelayanan

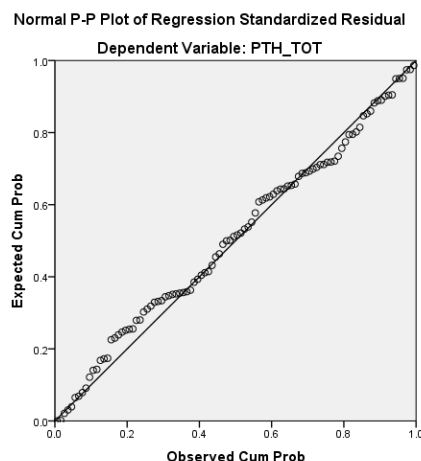
Pernyataan	Signifikansi	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	.000	.797	Valid/Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	.000	.645	Valid/Reliabel
Pengetahuan Pajak	.000	.624	Valid/Reliabel
Kualitas Pelayanan	.000	.688	Valid/Reliabel
Sanksi Perpajakan	.000	.658	Valid/Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Dalam uji normalitas ini peneliti menggunakan *Normal Probability Plot* (Normal P-Plot). Uji normalitas ini digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan oleh peneliti telah berdistribusi normal dan searah mengikuti garis diagonal. Berikut ini adalah hasil grafik normalitas:



Gambar 2
Grafik Uji Normalitas
Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan pada Gambar 2 maka dapat dijelaskan bahwa data atau informasi yang telah dianalisis tersebut memberikan hasil jika data tersebut berdistribusi normal. Hal ini dikarenakan dengan menyebarnya titik-titik searah dengan garis diagonal maka dapat dikatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sesuai dengan perhitungan *Kolmogorov Smirnov* telah berdistribusi normal jika memenuhi kriteria yaitu nilai *asymptotic significant* sebesar 0,699 lebih besar dari 0,05. Karena telah memenuhi dari kriteria metode *Kolmogorov Smirnov* maka data tersebut dapat dikatakan telah berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Dalam uji multikolinearitas digunakan sebagai petunjuk ada atau tidaknya koreksi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah tidak adanya korelasi antar variabel atau tidak terjadi multikolinearitas. Uji multikolinearitas bisa dilihat pada Tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4
Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Kesadaran Wajib Pajak	.909	1.101
Pengetahuan Pajak	.987	1.013
Kualitas Pelayanan	.985	1.016
Sanksi Perpajakan	.904	1.106

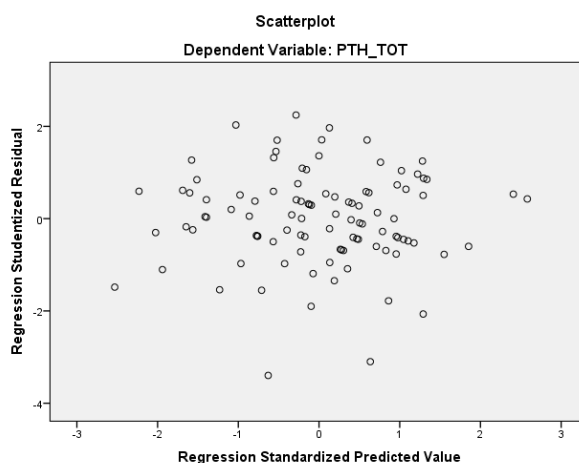
Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4 dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dilakukan oleh peneliti tidak terjadi multikolinearitas antara variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan karena hasil perolehan nilai *tolerance* melebihi batas kriteria yaitu 0,10 sedangkan nilai VIF berada dibawah angka 10. Maka dari itu

dapat disimpulkan bahwa keempat variabel tersebut terbebas dari multikolinearitas karena telah memenuhi syarat nilai *tolerance* $\geq 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 .

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas digunakan untuk menguji terjadi atau tidaknya ketidaksamaan varians dari variabel independen untuk keseluruhan pengamatan dalam model regresi. Untuk melihat ada atau tidaknya heteroskedastisitas maka dapat dilakukan dengan melihat pada gambar hasil SPSS berikut ini:



Gambar 3
Hasil Pengujian Heteroskedastisitas
 Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan gambar scatterplot tersebut dapat dilihat bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas atau mengalami homoskedastisitas sehingga dapat dikatakan sebagai model regresi yang baik. Hal itu dapat dibuktikan dengan menyebarnya titik-titik diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen dalam model penelitian yang telah diajukan sebelumnya. Data atau informasi diperoleh melalui jawaban yang telah diberikan oleh responden atas kuesioner yang telah dianalisis sebelumnya yang kemudian diolah dengan bantuan SPSS dengan teknik regresi linear berganda. Hasil yang dioalah tersebut diperoleh sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficient^a
Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	5.196	3.073
Kesadaran Wajib Pajak	.250	.121
Pengetahuan Pajak	.152	.114
Kualitas Pelayanan	-.034	.105

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 5, maka pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor dapat dimasukkan ke dalam persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$PTH = \alpha + \beta_1SDR + \beta_2PGH + \beta_3PLY + \beta_4SNK + e$$

$$PTH = 5.196 + 0,250SDR + 0,152PGH - 0,034PLY + 0,557SNK + e$$

Uji Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen dalam model regresi yang telah diajukan sebelumnya. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) atas pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 6
Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.543 ^a	.295	.265	2.7752

a. Predictors: (Constant), SNK_TOT, PGH_TOT, PLY_TOT, SDR_TOT

b. Dependent Variable: PTH_TOT

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan pada Tabel 6 dapat dilihat bahwa besarnya nilai uji koefisien determinasi R Square yang diperoleh sebesar 0,295 atau 29,5% yang menunjukkan bahwa kemampuan variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan dapat menjelaskan kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 29,5%. Nilai *Adjusted R Square* berdasarkan Tabel 6 diperoleh hasil sebesar 0,265 atau sebesar 26,5% maka dapat dijelaskan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan dapat mempengaruhi variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 26,5% dan sisanya 73,5% variabel kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang digunakan oleh peneliti.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Dalam uji F ini digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Menurut Ghozali (2016) Uji F sering juga disebut dengan uji *Goodness of Fit*, yaitu untuk menguji pengaruh signifikan pada model penelitian yang layak untuk diuji. Dalam penelitian ini pengujian dilakukan dengan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$.

Berikut dapat dilihat hasil dari uji kelayakan model (uji F) dapat dilihat pada Tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7
Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	305.667	4	76.417	9.922	.000 ^b
	Residual	731.643	95	7.702		
	Total	1037.310	99			

a. Dependent Variable: PTH_TOT

b. Predictors: (Constant), SNK_TOT, PGH_TOT, PLY_TOT, SDR_TOT

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 7 diatas maka dapat diketahui bahwa nilai signifikansi 0,0000 dengan nilai F hitung sebesar 9,922, maka dapat dinyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu, model regresi yang digunakan oleh peneliti dapat dikatakan layak digunakan untuk selanjutnya digunakan analisis lebih lanjut.

Uji Parsial (Uji t)

Pada uji t ini digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Hasil pengujian tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 8
Uji Parsial (Uji t)

Model	t	Sig.
(Constant)	1.691	.094
Kesadaran Wajib Pajak	2.070	.041
Pengetahuan Pajak	1.331	.186
Kualitas Pelayanan	-.320	.749
Sanksi Perpajakan	4.792	.000

a. Dependent Variable: PTH_TOT

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Dari hasil yang ditunjukkan pada Tabel 8 dapat dijabarkan sebagai berikut, yaitu variabel kesadaran wajib pajak memperoleh hasil signifikansi sebesar 0,041 dimana angka tersebut memenuhi kriteria karena $0,041 < 0,05$ dan t hitung sebesar 2,070. Dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel pengetahuan pajak memberikan hasil signifikansi sebesar 0,186 dimana angka tersebut tidak memenuhi kriteria karena $0,186 > 0,05$ dan t hitung sebesar 1,331 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel kualitas pelayanan menunjukkan arah negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,749 > 0,05$ dan nilai t hitung sebesar -0,320. Oleh sebab itu dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel sanksi perpajakan memberikan hasil signifikansi sebesar 0,000 dimana angka tersebut memenuhi kriteria karena lebih rendah dari 0,05 dan nilai t hitung sebesar 4,792. Maka dengan hasil tersebut dapat disimpulkan variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) maka diketahui nilai t hitung sebesar 2,070 yang menunjukkan arah positif dengan nilai signifikansi sebesar 0,041 yang lebih kecil dari 0,05,

sehingga dapat dinyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak H_1 diterima. Penelitian ini juga didukung dengan penelitian dari Kowel *et al.*, (2019), semakin banyak masyarakat yang sadar dan sukarela dalam membayarkan pajaknya tanpa paksaan maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor untuk membayar pajaknya sehingga tindakan penghindaran pajak dapat diminimalisir.

Hasil penelitian ini juga mengindikasikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Responden telah sadar dan secara sukarela dalam menjalankan hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak dalam membayarkan pajaknya, hal tersebutlah yang menyebabkan hipotesis peneliti diterima. Dalam teori yang diacu oleh peneliti yaitu menggunakan teori atribusi, kesadaran wajib pajak digolongkan sebagai faktor internal dari sifat dan karakteristik wajib pajak yang mempengaruhi seseorang dalam kepatuhan wajib pajaknya. Dengan hasil tersebut maka wajib pajak diharapkan senantiasa taat dalam membayarkan pajaknya.

Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji t yang diperoleh sebelumnya menunjukkan besaran nilai signifikansi adalah 0,186 dan nilai t hitung sebesar 1,331. Hasil tersebut dapat dikatakan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga dapat dinyatakan bahwa H_2 ditolak. Hasil pengujian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Rumiyatun (2017) yang menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan teori atribusi yang peneliti gunakan, pengetahuan pajak termasuk dalam faktor internal dari perilaku seorang wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa secara sifat dan karakteristik dari wajib pajak sendiri belum begitu memahami pengetahuan wajib pajak sehingga tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang seharusnya telah menjadi kewajibannya. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup luas tentang pentingnya membayar pajak tetapi wajib pajak tetap tidak memiliki keinginan untuk membayar pajak maka wajib pajak tidak akan patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Artinya tinggi atau rendahnya pengetahuan wajib pajak tidak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan hasil tersebut maka pemerintah diharapkan untuk tetap giat untuk mensosialisasikan pengetahuan perpajakan terhadap masyarakat supaya masyarakat lebih taat dalam membayar serta tidak menyepelekan kewajibannya, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil hipotesis dari uji parsial (uji t) atas variabel kualitas pelayanan petugas pajak menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,749 dengan nilai t hitung sebesar -0,320, maka sesuai dengan hasil uji tersebut bahwa kualitas pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga H_3 ditolak. Hasil dari pengujian tersebut didukung oleh penelitian Putra *et al.*, (2019) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peneliti mengacu kepada teori atribusi dimana kualitas pelayanan merupakan bagian dari faktor eksternal yang menyebabkan seseorang tersebut patuh atau tidak. Pada umumnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak sudah memiliki kualitas yang baik dengan menyediakan pusat informasi sehingga masyarakat dapat membayarkan pajaknya sesuai dengan alurnya, namun adanya oknum-oknum yang menyalahgunakan dana pajak juga membuat kepercayaan wajib pajak kepada aparat pajak menjadi menurun. Adanya calo di kawasan Samsat juga membuat wajib pajak kurang nyaman karena wajib pajak bisa membayarkan perpajakannya sendiri tanpa perlu bantuan calo karena regulasi yang telah

diatur sudah cukup jelas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Sidoarjo Kota. Artinya bahwa baik kualitas pelayanan yang sudah mumpuni maupun belum, tidak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil uji t yang diperoleh besaran nilai signifikansi adalah sebesar 0,000 dan nilai t hitung sebesar 4,792 sehingga dapat dinyatakan bahwa H_4 diterima. Dari hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil pengujian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Jati (2017) yang menyimpulkan bahwa persepsi tentang sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Tabanan.

Sesuai dengan teori yang digunakan oleh peneliti yaitu teori atribusi, sanksi perpajakan masuk kedalam faktor eksternal dari perilaku seorang wajib pajak. Adanya sanksi perpajakan menimbulkan kepatuhan wajib pajak dalam diri seorang wajib pajak untuk selalu taat dalam membayarkan kewajibannya. Sanksi perpajakan dirasakan oleh responden dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena apabila wajib pajak tersebut lalai dalam membayar, tentu sanksi berupa denda ataupun hukuman dapat dibebankan kepada wajib pajak sehingga dapat membuat efek jera dan tidak lagi untuk melalaikan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak meningkat disebabkan wajib pajak yang telah memahami mengenai hukum perpajakan akan memilih untuk patuh dibandingkan dikenakan sanksi perpajakan yang lebih banyak merugikan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Sesuai dengan hasil analisis pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai pengaruh kesadaran, pengetahuan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Sidoarjo adalah hasil untuk variabel kesadaran wajib pajak dengan nilai sebesar $0,041 < 0,05$ yang artinya berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, karena faktor internal dari seorang individu yaitu tingkat kesadaran yang tinggi berpeluang terhadap tingginya kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Selanjutnya hasil untuk variabel pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan sebesar $0,186 > 0,05$. Hal ini berkaitan dengan faktor internal kepribadian seseorang dikarenakan pemahaman peraturan perpajakan merupakan pemahaman yang dimiliki oleh setiap wajib pajak mengenai pajak yang berlaku. Artinya tinggi atau rendahnya pengetahuan wajib pajak tidak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berikutnya hasil untuk variabel kualitas pelayanan petugas pajak diperoleh nilai sebesar $0,749 > 0,05$ yang artinya tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dikarenakan faktor eksternal yaitu dari lingkungan sekitar yang membuat wajib pajak kurang nyaman dalam membayarkan pajaknya. Artinya bahwa baik kualitas pelayanan yang sudah mumpuni maupun belum, tidak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar.

Hasil variabel sanksi perpajakan dengan nilai sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, karena faktor eksternal yaitu sanksi yang diterapkan menimbulkan kepatuhan wajib pajak dalam diri seorang wajib pajak sehingga selalu taat dalam membayarkan kewajibannya.

Keterbatasan

Dalam penelitian ini, pengaruh dari variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan menunjukkan hasil 29,5% yang mana menunjukkan bahwa pengaruhnya dalam menjelaskan kepatuhan wajib pajak adalah terbatas. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini hanya meneliti empat variabel yaitu kesadaran, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan, sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Serta dalam proses penyebaran kuesioner, peneliti membutuhkan waktu cukup lama dikarenakan cukup banyak wajib pajak yang menolak untuk menjadi responden dalam penelitian ini sehingga peneliti cukup kesulitan pada saat proses penelitian.

Saran

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan jangkauan yang lebih luas, tidak hanya pada Kantor Bersama Samsat Sidoarjo Kota saja. Karena keterbatasan variabel yang digunakan dalam menjelaskannya terbatas, maka sebesar 73,5% variabel kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor lainnya diluar variabel yang digunakan oleh peneliti. Peneliti selanjutnya juga diharapkan bisa menambah atau menggali variabel lainnya yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak agar penelitian yang dilakukan lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Carolina, V. dan R. Fortunata. 2013. *Tax Fairness Perception and Tax Compliance: Studi Empirik Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di Bandung*. Universitas Kristen Maranatha. Bandung.
- Chindry, R. L. 2018. Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di KB Samsat Kabupaten Ponorogo). *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Ponorogo.
- Darwati, Y. 2015. Keterlambatan Mahasiswa dalam Studi Ditinjau dari Teori Atribusi dari Weiner (Upaya Mencari Solusi atas Keterlambatan Mahasiswa dalam Studi di Prodi Psikologi Islam STAIN Kediri). *Universum* 9(1). Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri. Kediri.
- Darmawan, W. 2018. Pengaruh Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Dampaknya Pada Penerimaan Pajak (Survey pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pasundan. Bandung.
- Ester, K. G., G. B. Nangoi dan S. W. Alexander. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2). Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Fitria, D. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal Of Applied Business and Economics (JABE)* 4(1). Fakultas Ilmu Pendidikan dan Pengetahuan Sosial, Universitas Indraprasta PGRI. Jakarta.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ilhamsyah, R., M. G. W. Endang. dan R. Y. Dewantara. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* 8(1). Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Malang.

- Kowel, V. A. A., L. Kalangi dan S. J. Tangkuman. 2019. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA* 7(3): 4251-4260. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Andi. Yogyakarta.
- Marzuki. 2002. *Metodologi Riset*. BPFE UII. Yogyakarta.
- Mustafa, H. 2011. Perilaku Manusia dalam Perspektif Psikologi Sosial. *Jurnal Administrasi Bisnis* 7(2). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan. Bandung.
- Oladipupo, A. O. dan U. Obazee. 2016. Tax Knowledge, Penalties and Tax Compliance in Small and Medium Scale Enterprise in Nigeria. *iBusiness*, 8, 1-9.
- Putra, I. M. A. D. dan I. K. Jati. 2017. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Tabanan. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana*. Bali.
- Putra, W. E., K. S. Lila, dan M. Y. Dewi. 2019. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Wilayah Kota Jambi). *E-Journal Akuntansi dan Pajak*, 20(1), 43-54.
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2018 *Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor*. 1 Maret 2018. Berita Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2018 Seri E. Surabaya.
- Rahayu, N. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara* 1.1(1). Fakultas Ekonomi, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa. Yogyakarta.
- Rustiyaningsih, S. 2011. *Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. Widya Warta No.02 Tahun XXXV ISSN 0854-1981. Madiun.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-84/PJ/2011 tanggal 15 November tentang Pelayanan Prima . 2011. Direktorat Jenderal Pajak. Jakarta
- Susmita, P dan N.L. Supadmi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filling Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*. Universitas Udayana. Denpasar.
- Wardani dan Rumiyaatun. 2017. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul). *Jurnal Akuntansi* 5(1). Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa. Yogyakarta.