

## PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA TANGERANG

Imam hidayat, SE., M.Ak<sup>1</sup>, Lusiana Maulana<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi Bisnis, Prodi Akuntansi, Unniversitas Muhammadiyah Tangerang

Email: [imam\\_accounting@yahoo.com](mailto:imam_accounting@yahoo.com); [lusianamaulana0@gmail.com](mailto:lusianamaulana0@gmail.com) :

(Diterima: 20 Januari 2022; direvisi: 14 Maret 2022; dipublikasikan: 01 April 2022 )



©2022 –Bongaya Journal for Research in Accounting STIEM Bongaya. Ini adalah artikel dengan akses terbuka dibawah licenci CC BY-NC-4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan dan sosialisasi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Pendekatan penelitian kuantitatif menggunakan Metode Survey. Hasil uji validitas data dalam penelitian ini diketahui bahwa  $n = 100$ ,  $\alpha = 0,05$  dan besarnya  $df$  yang dapat dihitung dari 100 sampai 2 98, dinyatakan valid. Uji multikolinearitas menunjukkan bahwa tidak ada nilai korelasi yang lebih besar dari 0,8. VIF kurang dari 10 dan nilai toleransi lebih besar dari 0,01 yang tidak dapat menjadi masalah multikolinearitas. Kesimpulan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Kota Tangerang. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah Kota Tangerang. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah Kota Tangerang.

**Keywords:** Kesadaran; Sanksi; Kualitas; Kepatuhan; Pajak; Kendaraan.

**Abstract:** *The purpose of this research is to find out whether tax sanctions, tax service quality and tax socialization together have an effect on compliance with paying motor vehicle taxes. The quantitative research approach uses the Survey Method. The results of the validity test data in this study are known that  $n = 100$ ,  $\alpha = 0.05$  and the magnitude of  $df$  can be calculated from 100 to 2 98, declared valid. The multicollinearity test showed that there was no correlation value greater than 0.8. The VIF is less than 10 and the tolerance value is greater than 0.01 that can't be a multicollinearity problem. Conclusion Taxpayer Awareness has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance in the Tangerang City area. Tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance in the Tangerang City area. The quality of tax services has a positive but not significant effect on taxpayer compliance in the Tangerang City area.*

**Keywords:** *Awareness; Sanctions; Quality; Compliance; Taxes; Vehicle.*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pajak adalah pungutan terhadap masyarakat oleh negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa, dan terutang yang wajib dibayar dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang merupakan sumber utama bagi penerimaan negara khususnya pada Anggaran Pendapatan dan

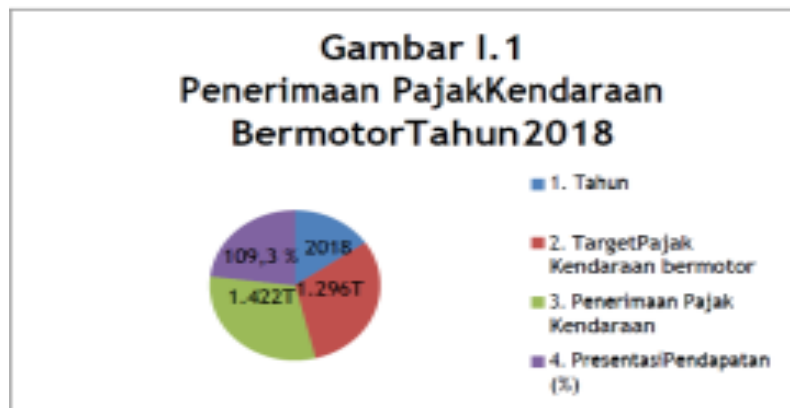
Belanja Negara (APBN). Hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran - pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik (Sista, 2019)

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak provinsi dengan system pungutan SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan pembayaran pajak dari pihak Kepolisian, Dispenda dan PT. Jasa Raharja, yang ada di dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan.

Pendapatan pemerintah daerah yang cukup besar adalah bersumber dari sektor pajak. Berdasarkan undang-undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah disebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor. pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak yang dipungut oleh provinsi namun setiap kabupaten diberi kewenangan untuk memungut pajak kendaraan bermotor sendiri yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di setiap kabupaten.

Tingkat pengguna kenaraan bermotor setiap tahunnya bertambah, yang di mana keadaan ini dapat di meningkatkan pungutan pajak kepada pemilik kendaraan bermotor dan sumber pendapatan asli daerah. Pemerintah daerah bisa mendapatkan penerimaan lebih dari sector ini. Akan tetapi dari data yang ada terdapat beberapa wajib pajak yang menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotornya karena ada beberapa kendala yaitu kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya.

Kajian literatur dituliskan dalam paragraf mengalir. Kajian literatur memaparkan tentang telaah dari berbagai referensi yang bersumber dari buku ilmiah umum, buku-buku teoritis, skripsi, tesis, disertasi dan jurnal ilmiah dan erat hubungannya dengan penelitian, penelitian sebelumnya berkaitan dengan judul penelitian, hipotesis penelitian. Selain itu kajian literatur berisi landasan teori yang ditampilkan dalam kalimat-kalimat lengkap, ringkas, serta benar-benar relevan dengan pendahuluan, tujuan penelitian. Sebagai contoh: Horngren dan Harrison (2017:4) menyatakan bahwa akuntansi merupakan sistem informasi yang mengukur aktivitas bisnis, memproses informasi menjadi laporan keuangan, dan mengkomunikasikan hasilnya kepada para pembuat pengambil keputusan. Fenomena.



Berdasarkan gambar di atas bahwa pada tahun 2018 pemkot tangerang melebihi dari target yang di cantumkan dari target Rp. 1,296 T dan mendapatkan penerimaan sebesar Rp. 1,422 T. hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor berdampak positif di karenakan target realisasi pajak kendaraan bermotor sudah mencapai target dengan melebihi 9,3 % di tahun 2018.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini mengambil judul Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan.

### **Identifikasi Masalah**

Untuk memfokuskan agar permasalahan yang diteliti tidak meluas dan tidak menyimpang dari sasaran tema pokok, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dilakukan di Kota Tangerang.
2. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
3. Variabel independen yang diprediksikan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah:
  - a. Kesadaran Wajib Pajak
  - b. Sanksi Perpajakan
  - c. Kualitas Pelayanan

### **Batasan masalah**

Agar permasalahan yang diteliti dapat lebih mudah dipahami dan dimengerti oleh pembaca, maka permasalahan yang ada dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Masih adanya wajib pajak yang tidak rutin membayar pajak kendaran bermotor.
2. Masih kurangnya pengetahuan Sanksi dalam membayarkan pajaknya kendaraan bermotor.
3. Kualitas pelayanan yang kurang memuaskan di temukan di beberapa cabang kantor samsat.

### **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data bentuk-bentuk rumusan masalah penelitian ini berdasarkan penelitian menurut tingkat eksplanasi. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Tangerang?
2. Apakah Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Tangerang?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh Signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Tangerang?
4. Apakah Kesadaran Perpajakan, Sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Tangerang?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan merupakan mendapatkan suatu rumusan hasil dari suatu penelitian melalui proses mencari, menemukan, mengembangkan, serta menguji suatu pengetahuan. Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui apakah Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk Mengetahui apakah Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Perpajakan bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat Penelitian adalah kegunaan penelitian, bagi kepentingan pengembangan program maupun kepentingan ilmu pengetahuan. Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait di dalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis Untuk menambah pengetahuan penulis baik secara teoritis maupun praktek yang dilaksanakan di daerah Kota Tangerang.
2. Bagi pihak lain Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dalam pengetahuan terlebih mengenai Sanksi Perpajakan, kualitas Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak Kendaraan Bermotor dan juga dapat di jadikan referensi untuk pembaca di masa yang akan datang.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Landasan Teori**

#### **a. Teori Kepatuhan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Kepatuhan berarti suka atau taat terhadap peraturan. Kepatuhan terhadap perpajakan telah di ataur dalam Undang-Undang nomor 28 Tahun 2007 bertujuan untuk meningkatkan kepastian dan penegakan hukum, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan kepatuhan sukarela wajib pajak.

Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang di anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka. Komitmen normative melalui moralitas personal berarti mematuhi hukum karena hukum di anggap keharusan, sedangkan komitmen normative melalui legitimasi berarti mematuhi peraturan karena otoritas penyusun hukum tersebut memiliki hak untuk menyelidiki perilaku. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara suka rela merupakan tulang punggung dari selfassessment system, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya.

Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang di anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka. Komitmen normative melalui moralitas personal berarti mematuhi hukum karena hukum di anggap keharusan, sedangkan komitmen normative melalui legitimasi berarti mematuhi peraturan karena otoritas penyusun hukum tersebut memiliki hak untuk menyelidiki perilaku.

Peraturan tersebut ditunjukkan kepada wajib pajak baik badan maupun orang pribadi agar patuh kepribadian wajib pajak itu sendiri. dalam menaati dan menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak. Pernyataan tersebut sesuai dengan teori kepatuhan (Compliance Theory). Teori kepatuhan dapat membuat seseorang lebih patuh peraturan yang berlaku, sama halnya dengan wajib pajak yang berusaha patuh terhadap peraturan perpajakan karena selain sebagai kewajiban, juga bermanfaat terhadap kewajiban wajib pajak itu sendiri.

#### **b. Social Learning Theory ( Teori Pembelajaran Sosial)**

Menurut Jatmiko (2008), dalam teori pembelajaran sosial mengatakan bahwa seseorang dapat belajar lewat pengamatan dan pengalaman langsung. Menurut Bandura (2008), dalam Jatmiko (2008), proses dalam pembelajaran sosial meliputi :

1. Proses perhatian (attentional) Proses perhatian yaitu orang hanya akan belajar dari seseorang atau model, jika mereka telah mengenal dan menaruh perhatian pada orang atau model tersebut. Contoh seseorang yang tidak patuh pajak akan belajar mematuhi perpajakan jika pegawai pajak telah melakukan pengelolaan perpajakan sebagaimana mestinya.
2. Proses penahanan (retention) Proses penahanan adalah proses mengingat tindakan suatu model setelah model tidak lagi mudah tersedia. Contoh seseorang mematuhi perpajakan

dengan cara mengingat bahwa fasilitas Negara yang didapat adalah hasil pengelolaan yang baik.

3. Proses reproduksi (motoric) Proses reproduksi motorik adalah proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan. Contoh seseorang akan patuh terhadap pajak jika masyarakat di sekitarnya telah sadar serta memenuhi kewajiban perpajakannya.
4. Proses penguatan (reinforcement) proses penguatan adalah proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model (Bandung, 2008 dalam Jatmiko 2008). Contoh seseorang akan patuh dengan penyuluhan dan pelayanan pajak yang baik, diharapkan mampu merangsang individu-individu untuk berperilaku terhadap perpajakan.

Menurut Jatmiko (2008), menjelaskan bahwa teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya. Seseorang juga akan taat pajak apabila telah menaruh perhatian terhadap kualitas pelayanan pajaknya. Terkait dengan proses penguatan, dimana individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model, tampaknya cukup relevan apabila dihubungkan dengan pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak. Menurut Tyler (Susilowati, 1998, 2003, 2004 dalam Saleh, 2004) terdapat dua perspektif dasar kepatuhan pada hukum, yaitu instrumental dan normatif. Perspektif instrumental berarti individu dengan kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi. Seseorang lebih cenderung patuh pada hukum yang dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma mereka. Komitmen normatif melalui moralitas personal (normative commitment through morality) berarti patuh pada hukum karena hukum dianggap suatu keharusan, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (normative commitment through legitimacy) berarti patuh pada peraturan karena otoritas penyusun hukum yang memiliki hak untuk mendikte perilaku (Sudaryanti, 2008 dalam Sulistyono, 2010).

### **c. Theory of Planned Behavior (Teori Perilaku Terencana)**

Menurut Mustikasri (2008), menjelaskan Theory of Planned Behavior (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor yaitu :

1. Behavioral Beliefs (Keyakinan Perilaku) Behavioral Beliefs merupakan keyakinan dari seseorang individu tentang konsekuensi dari perilaku tertentu. Konsep ini didasarkan pada kemungkinan subjektif bahwa perilaku akan menghasilkan suatu hasil.

2. Normative Beliefs (Keyakinan Normatif) Normative Beliefs yaitu faktor lingkungan sosial yang berpengaruh terhadap individu dan dapat mempengaruhi keputusannya. Atau keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
3. Control Beliefs (Kepercayaan Kontrol) Control Beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (perceived power).

Penelitian tentang kepatuhan pajak telah banyak dilakukan. Penelitian sebelumnya yang menggunakan teori tersebut adalah penelitian Mustikasari (2008). Dikaitkan dengan penelitian ini, Theory of Planned of Behavior relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, untuk membantu penyelenggaraan pembangunan Negara (behavioral beliefs). (Jumaini et al., 2021)

Individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (normative beliefs). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak. Sanksi pajak terkait control beliefs.

Sanksi pajak dibuat adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Behavioral beliefs, normative beliefs, dan control beliefs sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap intention, kemudian tahap terakhir adalah behavior. Menurut Mustikasari (2008), tahap intention merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan behavior adalah tahap seseorang berperilaku. Kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak. Setelah wajib pajak memiliki etika dan kesadaran untuk membayar pajak, termotivasi oleh kualitas dan sanksi pajak, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut.

#### **d. Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Rahayu (2010:138), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran dan aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan atura yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang

perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangun negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem Self Assessment di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Menurut Yadnyana dan Sudiksa (2011), kepatuhan pajak adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi dari komponen kognitif, efektif, dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak. Dalam Kamus Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan Menurut Gibson (2008) dalam Agus Budiartanto (2008), sebagaimana yang dikutip oleh Jatmiko (2008), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak adalah kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-undang perpajakan. Menurut Simon James et al (n.d) yang dikutip oleh Gunadi (2008), pengertian kepatuhan pajak (tax compliance) adalah wajib pajak yang mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi, Nurmantu (2008) dalam Santoso (2010), mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai sesuatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut Eliyani (2007), menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan kepada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Ketidak patuhan timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi. Pendapat lain tentang wajib pajak juga dikemukakan oleh Novak (2007) seperti dikutip oleh Jatmiko (2008), yang menyatakan suatu iklim kepatuhan wajib pajak adalah:

1. Wajib pajak paham dan berusaha memahami Undang-Undang Perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan benar.
3. Menghitung pajak dengan jumlah yang benar.
4. Membayar pajak tepat pada waktunya

**e. Kesadaran wajib pajak**

Kesadaran wajib pajak merupakan rasa tanggung jawab pelaku wajib pajak untuk melakukan kewajibannya membayar perpajakan dan mengetahui tujuan kewajiban dalam membayar pajak. Dalam hal ini pengetahuan juga di butuhkan demi munculnya kesadaran wajib pajak, Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut factor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai dan ditaati. (Hasbudin & Nur Hidayah, 2016)



Kesadaran wajib pajak diharapkan wajib pajak dapat memahami dan menyadari tentang pentingnya peran perpajakan, tetapi hal tersebut belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Eri, 2009).

**f. Sanksi pajak**

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan 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 (Mardiasmo, 2016 hlm.62) Menurut Undang Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan dalam Resmi (2016, hlm 66) sanksi pajak terbagi menjadi dua, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administratif merupakan pembayaran kerugian kepada negara yang berupa denda, bunga, dan kenaikan sedangkan sanksi pidana merupakan sanksi yang berhubungan dengan pelanggaran terhadap peraturan perundang undangan perpajakan khususnya dalam ketentuan umum dan tatacara perpajakan. (Virgiawati et al., 2019)

Pelaksanaan sanksi pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak akan patuh karena mereka memikirkan adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan illegal dalam usahanya menyelundupkan pajak. Dan salah satu upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak. (Wardani & Rumiya, 2017)

**g. Kualitas pelayanan pajak**

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi Negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Kiswanto 2008). Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sasongko 2008). Pelayanan yang baik dapat di liat dari tempat yang nyaman seperti ruang tunggu dan penanganan petugas yang ramah. (Andhini, 2017)

Pelayanan publik dapat diartikan pelayanan yang ditunjukkan pada orang banyak (masyarakat publik). Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan pemerintah tanpa memandang tingkatannya yaitu public service function (fungsi pelayanan masyarakat), development function (fungsi pembangunan), dan protection function (fungsi perlindungan). Menurut Susilawati (2013), akuntabilitas pada dasarnya adalah kewajiban pemerintah untuk mempertanggung jawabkan tugas-tugas pada publik terdiri.

Menurut Susilawati (2013) indikator yang dapat mengukur tingkat Akuntabilitas pelayanan publik yaitu:

- a. Fasilitas fisik yakni berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan kantor Samsat.
- b. Daya tanggap yakni keinginan dan kesiapan para pegawai Samsat untuk membantu para wajib pajak dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan layanan secara tepat.
- c. Pelayanan yakni komitmen untuk merealisasikan konsep yang berorientasi pada wajib pajak, menetapkan suatu standar kinerja pelayanan dengan memberikan perilaku teladan kepada wajib pajak setiap saat dalam upaya kewajiban membayar pajak.

#### **h. Hasil Penelitian Terdahulu**

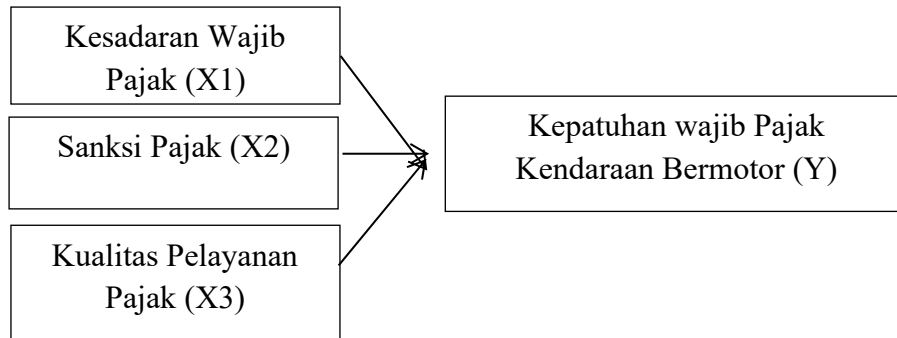
Dari hasil penelitian terdahulu terdapat perbedaan hasil penelitiannya maka dengan ini saya ingin mengulas kembali penelitian yang telah terjadi sebelumnya dengan di harapkan mendapat hasil yang efektif dan akurat.

Terdapat 3 variabel yang masing masing memiliki hasil yang berbeda yaitu:

1. Menurut Agung Nugraha (2019) SANKSI wajib pajak berpengaruh POSITIF terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan menurut Nila Sari Agustin, Rizki Eka Putra (2019) dan Pradipta Anisa Virgiawati<sup>1</sup>, Samin, Dwi Jaya Kirana (2019) SANKSI wajib pajak berpengaruh NEGATIF terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Menurut Agung Nugraha 2019 dan Waode Aswati, Arifuddin Mas'ud, Tuti Nurdianti Nudi (2018) KESADARAN wajib pajak BERPENGARUH terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sedangkan menurut Nila Sari Agustin, Rizki Eka Putra (2019) KESADARAN wajib pajak TIDAK BERPENGARUH terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Menurut Nila Sari Agustin, Rizki Eka Putra (2019) KUALITAS PELAYANAN berpengaruh POSITIF terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sedangkan menurut Waode Aswati, Arifuddin Mas'ud, Tuti Nurdianti Nudi (2018) dan NI PUTU AYU SISTA (2019) KUALITAS PELAYANAN berpengaruh NEGATIF terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## Kerangka Konseptual

Gambar 3.1 Hubungan antar variable



## Perumusan Hipotesis

### a. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran masyarakat wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku. banyak dari beberapa orang masih tidak merasa takut pada biaya karena menggagapnya sebagai beban kebiasaan membayar biaya ini mendorong masyarakat untuk patuh membayarkan pajak kendaraannya. (Malau et al., 2021)

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, kesadaran adalah keadaan tau, mengerti, dan merasa. Sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai peraturan yang berlaku dengan benar dan sukarela tanpa ada paksaan dari pihak lain. Tingginya tingkat kesadaran wajib pajak dapat diukur melalui :

- Realisasi pajak terpenuhi sesuai dengan target yang telah ditetapkan
- Rendahnya jumlah tunggakan/tagihan pajak

H1: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

### b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan menurut teori atribusi merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Jika perilaku wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal, maka semakin baik kualitas pelayanan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan

semakin meningkat. Kualitas pelayanan menurut Chen dan Tan (dalam Kesadaran Wajib Pajak Kualitas Pelayanan Pajak Kepatuhan Wajib Pajak Kewajiban Moral Sanksi Pajak Ussahawanichakit, 2008) merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperolehnya. Supadmi (2009), dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus-menerus. Dengan adanya rasa puas atas pelayanan yang diberikan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Supadmi menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

H2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan

**c. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Seorang wajib yang dikenakan sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak atau pelanggaran peraturan perpajakan maka wajib pajak tersebut dapat dikategorikan sebagai wajib pajak yang tidak patuh. Sanksi pajak dapat menciptakan sifat kedisiplinan kepada wajib pajak atas kesalahannya dalam bidang perpajakan. Sanksi pajak dapat membuat wajib pajak lebih berhati-hati untuk bertindak dan berusaha untuk tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotor karena sudah diberikan peringatan. Tidak hanya itu sanksi dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak untuk kedepannya dapat bersikap patuh terhadap peraturan perpajakan serta dapat memenuhi kewajiban serta melaksanakan haknya sebagai wajib pajak kendaraan bermotor.

H3: Sanksi Pajak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

## **METODE**

### **Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian merupakan hal yang sangat esensial sebelum seorang peneliti lebih jauh melaksanakan sebuah penelitian. Manfaat dari adanya pendekatan penelitian adalah ketika menjawab atau menentukan rumusan masalah, peneliti bisa terbantu/mempermudah. Pendekatan penelitian harus selaras dengan keperluan dalam menentukan dan menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian sosial, pendekatan penelitian mencakup tiga jenis, yaitu metode kualitatif, kuantitatif dan campuran atau gabungan, juga disebut sebagai metode campuran.

### **Pendekatan Metode Kuantitatif**

Pendekatan penelitian kuantitatif adalah pendekatan yang berlandaskan pada filsafat positivisme, dipakai untuk meneliti pada populasi ataupun sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan alat ukur (instrumen) penelitian, analisa data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji dan membuktikan hipotesis yang telah dibuat/ditetapkan. Secara umum metode kuantitatif yaitu metode survei.

- Metode Survei

Metode penelitian survei ialah salah satu pendekatan penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu. Teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data yang berasal dari responden. Lokasi penelitian ini dilakukan di kota Tangerang yang melalui kuisisioner online. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan bahwa untuk mengetahui informasi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Tangerang. Waktu dilaksanakannya penelitian di bulan Agustus 2021.

### **Definisi dan Pengukuran Variabel**

#### **a. Variabel penelitian**

##### **1. Variabel Dependen**

Variabel dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2012:59). Variabel dependen penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

##### **2. Variabel Independen**

Variabel independen (variabel bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan dan timbulnya variabel yang dependen atau terikat (Sugiyono, 2012,59). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak.

#### **b. Devisini Operasional**

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada variabel, dengan tujuan memberikan arti atau mensesifikasinya. Dalam penelitian ini definisi operasional variabel yang dimaksud adalah sebagai berikut:

##### **1) Variabel Independen**

Variabel independen (variabel bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan dan timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2012,59). Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan kuesioner penilaian dengan metode skala likert yang telah diuji, dengan pola sebagai berikut : STS (Sangat tidak setuju) dengan nilai 1 (satu), TS (Tidak setuju) dengan nilai 2 (dua), KS (Kurang setuju) dengan nilai 3 (tiga), S (Setuju) dengan nilai 4 (empat), SS (Sangat setuju) dengan nilai

5 (lima). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak.

1. Kesadaran wajib pajak Kesadaran wajib pajak adalah kesediaan wajib pajak, untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala penilaian dengan metode skala likert. Menurut Dewi (2014), indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak antara lain:  
:1) Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara  
2) Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara  
3) Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.
2. Kualitas Pelayanan Pajak Kualitas pelayanan pajak adalah cara pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang diperlukan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala penilaian dengan metode skala likert. Menurut Yurline dan Merkusyawati (2012), indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pajak antara lain:
  - Menyapa masyarakat agar menyampaikan pajak kendaraan bermotor tepat waktu.
  - Penyuluhan tentang pajak secara kontinyu melalui berbagai media
  - 3) Melayani wajib pajak dengan sungguh-sungguh.
3. Sanksi Pajak Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur sanksi pajak antara lain:
  - Penerapan sanksi pidana agar memberikan efek jera bagi pelanggar.
  - Terdapat sanksi perpajakan yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.
  - Pengenaan sanksi yang cukup berat untuk mendidik wajib pajak.
  - Pembelajaran sanksi pidana tanpa toleransi agar member efek jera bagi pelanggar.

## 2) Variabel Dependen

Variabel dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2012:59). Variabel dependen penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak merupakan motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan pemenuhan kewajiban

perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangun negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem Self Assessment di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan kuesioner penilaian dengan metode skala likert yang telah diuji, dengan pola sebagai berikut : STS (Sangat tidak setuju) dengan nilai 1 (satu), TS (Tidak setuju) dengan nilai 2 (dua), KS (Kurang setuju) dengan nilai 3 (tiga), S (Setuju) dengan nilai 4 (empat), SS (Sangat setuju) dengan nilai 5 (lima).

### **Metode Pengambilan Sampel**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Quota Sampling Teknik pengambilan sampel ini dilakukan dengan menentukan kuota atau jumlah dari sampel penelitian terlebih dahulu. Prinsip penentuannya sama dengan accidental sampling. Tetapi peneliti menetapkan terlebih dahulu jumlah sampel yang akan diperlukan.

Misal peneliti menetapkan penelitian dilakukan setiap hari selama satu minggu dengan menetapkan jumlah sampel penelitian sebanyak 100 orang. Apabila peneliti pada hari itu telah memenuhi kuota dengan memperoleh 100 orang maka selesai tugas peneliti untuk mencari sampel penelitian.

Kelebihan menggunakan teknik ini dalam pengambilan sampel yaitu bersifat praktis karena sampel penelitian sudah diketahui sebelumnya. Sementara kekurangannya yaitu bias penelitian yang cenderung cukup tinggi dapat terjadi.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara yang dipakai oleh peneliti untuk memperoleh data yang ditelitinya. Penelitian ini merupakan penelitian survey yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dengan mengandalkan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data.

#### **a. Metode kuesioner**

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner merupakan teknik yang paling sederhana dan mudah. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam menggunakan metode kuesioner ini, diantaranya adalah berupaya sedapat mungkin mempersingkat kuesioner dengan hanya menanyakan hal-hal penting, karena sebagian besar responden akan keberatan jika harus mengisi kuesioner yang panjang (terdiri dari banyak item). Kuesioner ini akan dibagikan pada wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Tangerang dengan asumsi mereka mau menjawab semua pertanyaan yang telah disusun penulis.

### **Metode Analisis Data**

#### **a. Analisis Statistic Deskriptif**

Statistik deskriptif ini digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum. Analisis deskriptif menggambarkan suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata, standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness antara variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak dependen, yaitu kepatuhan wajib pajak (Ghozali, 2016:19). Pengukuran analisis deskriptif statistik menggunakan program komputer Statistikal Package for Social Science (SPSS).

b. Uji Instrumen

Mengingat penelitian ini menggunakan kuisisioner, maka faktor kesungguhan responden menjawab pertanyaan merupakan suatu hal yang penting. Untuk tujuan tersebut, dalam penelitian ini diadakan analisis data melalui:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner, suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Ketentuan suatu instrumen dikatakan valid apabila memiliki koefisien korelasi Pearson Product Moment ( $r > 0,3$ ) (Sugiyono, 2012 : 124). Penyelesaian pengujian validitas menggunakan program IBM SPSS Statistics Version 21.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas sebenarnya alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan untuk mengukur reliabel atau handal, apabila memiliki koefisien reliabilitas ( $\alpha$ ) sebesar 0,70 atau lebih (Ghozali, 2016:133). Sementara itu dalam pengujian reliabilitas juga menggunakan program IBM SPSS Statistics Version 21.

### **Uji Asumsi Klasik**

Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, maka untuk menentukan ketetapan model perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik yang mendasari model regresi. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinieritas yang secara rinci data dijelaskan sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, residu, dan persamaan regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara pengujuannya antara lain



menggunakan Kolmogorov-Smirnov. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Jika tidak normal, maka prediksi yang dilakukan dengan model tersebut akan tidak baik, atau dapat memberikan hasil prediksi yang normal apabila tingkat signifikannya menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2016:160-161).

2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Hal ini sering ditemukan pada data runtut waktu (time series), karena sampel atau observasi tertentu cenderung dipengaruhi oleh observasi sebelumnya. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dengan cara melakukan uji Durbin Watson (DW test) (Ghozali, 2018).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Cara pengujian ada tidaknya heteroskedastisitas dapat bermacam-macam diantaranya uji Glesjer. Kriteria pengujiannya dinilai signifikan dari variabel independen lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas, dan jika nilai signifikan dari variabel independen lebih kecil dari 0,05 maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:137-138).

4. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai toleransi dan VIF.

### **Uji Hipotesis**

1. Uji  $R^2$  (Koefisien Determinasi)

2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan varians variabel dependen. Nilai determinasi ditunjukkan dengan nilai adjusted  $R^2$ . Secara sistematis jika nilai  $R^2 = 0$ , maka adjusted  $R^2 = (1-k) / (n-k)$ . jika  $k > 1$ , maka adjusted akan bernilai negatif (Ghozali, 2016:95-96). Dalam penelitian koefisien determinasi diukur dengan Adjusted  $R^2$ .

3. Uji F

Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan pada model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Dasar pengambilan keputusannya yaitu dengan membandingkan tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai

probabilitas  $\leq 0,05$ , maka dapat dikatakan terdapat model Fit dengan data. Namun, jika nilai probabilitas  $> 0,05$  maka model tidak Fit dengan data (Ghozali, 2016:96).

#### 4. Uji T

Uji t bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi level  $0,05 (\alpha = 5\%)$ . Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria: a) Jika nilai sig  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Secara persial variabel bebas tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. b) Jika nilai Sig  $\leq 0,05$  maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Secara persial variabel bebas mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Ghozali, 2016:97)

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini dipergunakan untuk mengetahui perubahan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor samsat gianyar yang disebabkan oleh kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak dengan rumus (sugiono, 2012:211).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil dan Pembahasan Penelitian

#### a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner. Validitas menunjukkan seberapa baik suatu hasil dapat diukur pada suatu konsep tertentu. Suatu kuesioner bisa dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi, validitas adalah mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang dapat diketahui dengan  $r$  hitung sig  $< 0,05$  = valid dan  $r$  hitung sig  $> 0,05$  = tidak valid

Perhitungan  $df = n - 2 = 100 - 2 = 98$ . Nilai  $r$  tabel untuk  $df = 98$  dengan  $\alpha = 5\%$  (pengujian satu arah) sebesar 0,197.

**Tabel 1 Uji Validitas**

No.	Variabel/Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
1.	Kesadaran Wajib Pajak (X1)			
	Indikator 1	.568	.197	Valid
	Indikator 2	.502	.197	Valid
	Indikator 3	.629	.197	Valid
	Indikator 4	.627	.197	Valid
2.	Sanksi Perpajakan (X2)			

	Indikator 1	.673	.197	Valid
	Indikator 2	.644	.197	Valid
	Indikator 3	.673	.197	Valid
	Indikator 4	.701	.197	Valid
3.	Kualitas Pelayanan Perpajakan (X3)			
	Indikator 1	.503	.197	Valid
	Indikator 2	.505	.197	Valid
	Indikator 3	.725	.197	Valid
	Indikator 4	.583	.197	Valid
4.	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)			
	Indikator 1	.455	.197	Valid
	Indikator 2	.459	.197	Valid
	Indikator 3	.630	.197	Valid
	Indikator 4	.415	.197	Valid

Tabel diatas menunjukan semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini menghasilkan r hitung > dari r tabel. Uji signifikansi dilakukan dengan membanding r tabel dengan r hitung. Dalam penelitian ini diketahui bahwa  $n = 100$ ,  $\alpha = 0,05$  dan besar nya df dapat dihitung  $100 - 2 = 98$ , demikian pertanyaan yang mengukur setiap variabel penelitian dinyatakan valid.

#### **b. Uji Reabilitas Variabel**

Secara umum uji realibilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensian kuesioner yang digunakan oleh saya sendiri peneliti dalam menghasilkan data walaupun kuesioner digunakan kembali di waktu yang berbeda dengan responden yang berbeda.

**Tabel 2 Uji Realibilitas Variabel**

No	Variabel / Indikator	Alpha Hitung	Alpha Cronbach	Keterangan
1.	Kesadaran Wajib Pajak	.197	.776	Reliabel
2.	Sanksi Perpajakn	.197	.776	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan Perpajakan	.197	.776	Reliabel

---

4.	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	.197	.776	Reliabel
----	---	------	------	----------

---

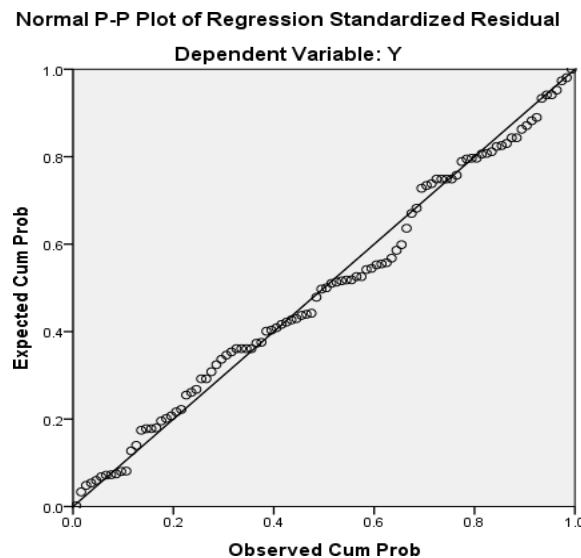
Tabel diatas menunjukkan bahwa besarnya nilai Alpha Croncbach Pada setiap variabel penelitian nilainya lebih besar dari .0197. Dengan demikian item – item pertanyaan yang mengukur variabel dinyatakan reliabel. Selanjutnya item – item setiap variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

### c. Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah data yang terdistribusi secara normal atau hampir normal. Cara untuk mengetahui sebaran data normal atau tidak, maka dilakukan pengujian normalitas dengan menggunakan grafik probability plot, dengan hasil uji normalitas ini sebagai berikut :

**Gambar 2 Uji Normalitas**



Berdasarkan gambar grafik p-plot di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa data berdistribusi normal, hal ini dapat dilihat dari titik-titik yang ada pada grafik p-plot mengikuti dan mendekati garis normal.

#### 2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi berganda ditemukan korelasi antara variabel bebas atau tidak. Penyebab multikolinieritas dapat diketahui dengan melihat Variance inflantion factor (VIF). Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 4 dibawah ini.

**Tabel 4 Uji Multikolinieritas**

**Correlations**

		Y	X1	X2	X3
Pearson Correlation	Y	1.000	.549	.595	.429
	X1	.549	1.000	.670	.437
	X2	.595	.670	1.000	.498
	X3	.429	.437	.498	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000	.000
	X1	.000	.	.000	.000
	X2	.000	.000	.	.000
	X3	.000	.000	.000	.
N	Y	100	100	100	100
	X1	100	100	100	100
	X2	100	100	100	100
	X3	100	100	100	100

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.536	1.864
	X2	.498	2.006
	X3	.732	1.365

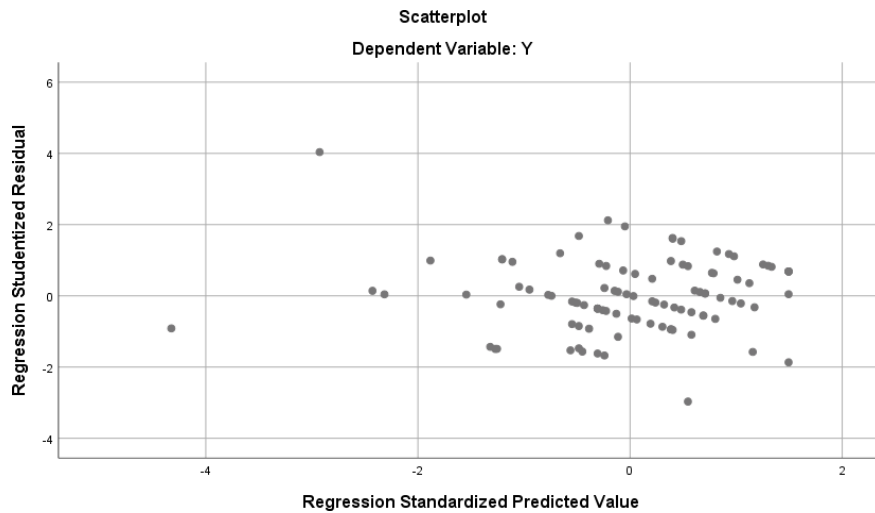
a. Dependent Variable: Y

Pada tabel di atas menunjukkan tidak adanya nilai korelasi yang lebih besar dari 0,8. Maka dengan demikian dapat di simpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antara variabel independen yang akan di teliti. Sementara untuk nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerace lebih besar dari 0,01 maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak dapat masalah multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual yang satu dengan yang lain. Model regresi yang baik dan memenuhi syarat untuk dilakukan pengujian adalah data yang tidak terdapat heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas ini menggunakan grafik scatterplot sebagai berikut :

**Gambar 3 Uji Heteroskedastisitas**



Pada gambar di atas terlihat titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Titik-titik menyebar baik di atas maupun di bawah angka 0, maka dengan demikian dapat disimpulkan model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas sehingga model regresi dinyatakan valid.

**d. Uji Hipotesis**

1. Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ )

Koefisiensi determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel – variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel independen. Koefisien determinasi dari penelitian ini ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 5 Uji Determinasi  $R^2$**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.640 <sup>a</sup>	.410	.391		1.598

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Tabel diatas memperlihatkan bahwa nilai adjusted  $R^2$  yang diperoleh adalah 0,391 bahwa variasi perubahan naik turunnya Y dapat di jelaskan oleh X1, X2, dan X3 sebesar 39,1% sementara sisanya yaitu 60,9% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang di teliti dalam penelitian ini.

2. Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh linear antara variabel bebas dan variabel terikat. Hasil pengujian parsial tersebut sesuai dengan hasil analisis regresi, adapun hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 6 Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	7.131	1.350		5.281	.000
	X1	.232	.101	.245	2.292	.024
	X2	.253	.078	.359	3.229	.002
	X3	.105	.067	.143	1.564	.121

a. Dependent Variable: Y

Tabel diatas menunjukkan nilai t hitung untuk nilai masing-masing variabel :

- a. Hipotesis pertama menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Di lihat dari nilai Sig.  $0,024 < 0,05$  bahwa variable X1 dalam penelitian ini berpengaruh terhadap variable Y.
  - b. Hipotesis kedua menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan nilai Sig. yaitu sebesar  $0,002 < 0,05$  bahwa variable X1 dalam penelitian ini berpengaruh terhadap variable Y.
  - c. Hipotesis ketiga menyatakan Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan nilai Sig. yaitu sebesar  $0,121 > 0,05$  bahwa variable X1 dalam penelitian ini tidak berpengaruh terhadap variable Y.
3. Uji F

Uji statistic F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel dependen atau terikat.

**Tabel 7 Uji Simultan (F)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	169.910	3	56.637	22.192	.000 <sup>b</sup>
	Residual	245.000	96	2.552		
	Total	414.910	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Berdasarkan table tersebut nilai Sig.  $0,000 < 0,05$  maka dapat di simpulkan bahwa  $H_0$  di tolak, dan variable – variable dalam penelitian ini yang terdiri dari X1, X2 dan X3 secara bersama –sama berpengaruh terhadap Y.

**Grafik 4.6** Peningkatan keterampilan sosial siswa pada skor total

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor diwilayah Kota Tangerang. Berdasarkan pembahasan dan penelitian dapat di Tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diwilayah Kota Tangerang. Dalam arti semakin tinggi Kesadaran Wajib Pajak maka semakin tinggi pula kepatuan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diwilayah Kota Tangerang. Dalam arti Sanksi yang di keluarkan dalam Perpajakan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor.
3. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diwilayah Kota Tangerang. Dalam arti semakin tinggi Kualitas Pelayanan Pajak maka semakin tinggi pula Kesadaran Wajib Pajak untuk membayarkan Pajak Kendaraan Bermotornya.

### **Saran**

Penelitian ini di buat sesuai prosedur ilmiah namun masih terdapat keterbatasan,antara lain sebagai berikut:

1. Kuisisioner ini hanya di sebarakan kepada 100 responden, maka diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat lebih banyak responden yang di butuhkan dan sangat memenuhi kriteria dari tujuan penelitian.
2. Penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel yang terkait yaitu: Kesadaran, Sanksi, dan Kualitas pelayanan pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya bisa menambahkan variable lain dari luar seperti: kondisi keuangan, pandangan generasi milenial, perusahaan di bidang kendaraan dan lain – lain.
3. Penelitian ini dilakukan di daerah Kota Tangerang, di harapkan untuk peneliti selanjutnya bisa memperluas jangkauan penelitiannya agar hasilnya lebih menyeluruh. Seperti provinsi, karena sangat mudah untuk mendapatkan data melalui kuisisioner secara online. Kesimpulan berisi rangkuman singkat atas hasil penelitian dan pembahasan. Simpulan adalah temuan penelitian yang berupa jawaban atas pertanyaan peneitian atau tujuan penelitian. Hasil penelitian memberikan saran/kontribusi terhadap aplikasi dan/atau pengembangan ilmu.



## **DAFTAR RUJUKAN**

### **Buku**

Arry Eksandy, S.E., M. A. (n.d.). *Metode Penelitian Akuntansi Dan Manajemen*.

### **Jurnal**

Andhini, N. F. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Hasbudin, & Nur Hidayah, W. ode. (2016). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, UHO* Page 1. 1(17),1–13.

Jumaini, Mahaputra Adnyana Kusuma Nyoman, & Ardianti Hapsari Novia Putu. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Sosialisasi Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Denpasar. *Jurnal Kharisma*, 3(3), 1–12.

Malau, Y. N., Gaol, T. L., Giawa, E. N., & Juwita, C. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 551. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i2.414>

Sista, N. P. A. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1), 142–179.

Virgiawati, P. A., Samin, & Kirana, D. J. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Di Samsat Jakarta Selatan). *Jurnal MONEX*, 8(2), 1–15.

Wardani, D. K., & Rumiyatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>