



Jurnal Akuntansi AKTIVA, Vol. 5, No. 1, 2024

DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP TAPUNG

Widia Ananda^{1*}, Linda Hetri Suriyanti², Zul Azmi³

^{1*}Universitas Muhammadiyah Riau, Pekanbaru

²Universitas Muhammadiyah Riau, Pekanbaru

³Universitas Muhammadiyah Riau, Pekanbaru

widiannya02@gmail.com^{1*}, lindahetri@umri.ac.id², zulazmi@umri.ac.id³

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the influence of taxpayer knowledge, taxpayer awareness, income level, tax sanctions, and service quality on motor vehicle tax compliance. This research was conducted at the SAMSAT Tapung office with a sample size of 100 respondents, determining the number of research samples using the Slovin formula, research data was collected through distributing questionnaires directly. Next, the data was processed using multiple linear regression tests. This research uses quantitative methods which are processed using the SPSS20 application. The results of this research show that taxpayer knowledge, taxpayer awareness, income level, tax sanctions, and service quality influence motor vehicle taxpayer compliance.

Keywords: *Tax knowledge, taxpayer awareness, income level, tax sanctions and service quality on motor vehicle taxpayer compliance.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, tingkat pendapatan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini dilakukan di kantor SAMSAT Tapung dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, penentuan jumlah sampel penelitian menggunakan rumus slovin, data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung. Selanjutnya data diolah dengan menggunakan uji regresi linier berganda. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang diolah menggunakan aplikasi SPSS20. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, tingkat pendapatan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci : Pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, tingkat pendapatan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

PENDAHULUAN

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai kewenangan dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor adalah kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Pajak daerah adalah pajak dengan

peraturan daerah yang ditetapkan oleh pemerintah daerah, pemungutannya dilakukan oleh pemerintah daerah, dan hasilnya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak provinsi yang merupakan bagian dari pajak daerah. Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan menurut Pasal 1 angka 12 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009.

Membayar Pajak Kendaraan Bermotor merupakan kewajiban rutin tahunan bagi para pemilik kendaraan bermotor. Orang yang dikenakan pemungutan pajak disebut wajib pajak. Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Table 1.1
Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar dan Membayar pajak Kendaraan Bermotor
Tahun 2018-2022

tahun	Wajib pajak yang terdaftar	Wajib pajak yang membayar	Persentase selisih
2018	24.680	24.257	4,23%
2019	24.413	23.838	5,75%
2020	24.311	23.589	7,22%
2021	23.950	23.295	6,55%
2022	22.607	22.027	5,8%

Sumber : BAPENDA (2023)

Dari hasil data diatas dapat dikatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya masih kurang optimal karna masih adanya selisih antara wajib pajak yang terdaftar dengan wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor. Pada tahun 2018 terdapat selisih sebesar 4,23% atau setara dengan 423 wajib pajak, pada tahun 2019 terdapat selisih sebesar 5,75% atau setara dengan 575 wajib pajak, pada tahun 2020 terdapat selisih sebesar 7,22% atau setara dengan 722 wajib pajak, pada tahun 2021 terdapat selisih sebesar 6,55% atau setara dengan 655 wajib pajak, dan pada tahun 2022 terdapat selisih sebesar 5,8% atau setara dengan 580 wajib pajak.

Meningkatnya daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pemerintah daerah. Karena dengan meningkatnya kepemilikan kendaraan bermotor diharapkan pajak yang akan diterima oleh pemerintah daerah semangkin meningkat pula, namun kenyataannya jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di samsat Tapung dari Tahun 2018-2022 masih mengalami fluktuasi atau naik-turun.

Pengetahuan wajib pajak menjadi faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena dengan adanya pengetahuan dalam diri wajib pajak akan membantu wajib pajak dalam mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Penelitian mengenai pengaruh pengetahuan wajib pajak telah banyak dilakukan (Putri Ananda Lubis 2022, Khoirina 2020, Cong & Agoes 2019, Kusuma 2017, Langgeng dan Krisdiyawati 2017). Hasil penelitian yang diperoleh bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Khoirina 2020, Cong & Agoes 2019). Temuan yang berbeda yang menyatakan pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dilakukan oleh (Putri Ananda Lubis 2022, Kusuma 2017, Langgeng dan Krisdiyawati 2017). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, tingkat pendapatan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib membayar pajak kendaraan bermotor.

KAJIAN LITERATUR

Teori Atribusi (*Attribution theory*)

Teori atribusi pertama kali dicetuskan Heider (1958). Menurut Malle (2011), pengembangan teori atribusi yang dilakukan Kelley (1967) menggunakan metode kovarian berisi tentang penilaian kausalitas yang merupakan rekonstruksi teori atribusi Heider (1958). Heider (1958) menjelaskan setiap individu adalah ilmuwan yang mengamati mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Teori atribusi memandang individu sebagai psikologi amatir

yang mencoba memahami sebab-sebab yang terjadi pada berbagai peristiwa yang dihadapinya. Teori atribusi mencoba menemukan apa yang menyebabkan apa, atau apa yang mendorong siapa melakukan apa, respon yang kita berikan pada suatu peristiwa bergantung pada interpretasi kita tentang peristiwa itu.

Pada dasarnya teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah perilaku itu ditimbulkan karena pengaruh internal atau eksternal (Robbins, 2001) kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal orang tersebut. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri atau berasal dari faktor internal seperti ciri kepribadian, kesadaran dan kemampuan, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi.

Berdasarkan penjelasan di atas teori ini menunjukkan bahwa perilaku memang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Teori ini relevan untuk menjelaskan kepatuhan wajib pajak pada seseorang dilandasi dari berbagai persepsi serta memberi penilaian terhadap pajak itu sendiri, lalu pribadinya sendiri yang akan menentukan akan bersikap patuh atau tidak patuh dengan adanya pengaruh internal dalam penelitian ini, yaitu variabel tingkat penghasilan, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak dan pengaruh eksternal yaitu variabel sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan.

Pengetahuan Pajak

Pengetahuan wajib pajak adalah pemahaman wajib pajak tentang peraturan, undang-undang dan prosedur yang benar dan tepat. Wajib pajak pasti akan menaati kewajiban perpajakannya setelah memahami dan mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak, sehingga pada akhirnya masyarakat sendiri yang mendapat keuntungan dari pembayaran pajak tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Nadia (2019) yang menyatakan bahwa wajib pajak pasti akan melakukan dan melaksanakan kewajiban perpajakannya jika mereka sudah memahami kewajibannya sebagai seorang wajib pajak.

Sejalan dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa apabila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. faktor internal seperti kesadaran, karena semakin tinggi kesadaran terhadap pengetahuan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Begitupun sebaliknya, wajib pajak tidak memahami perpajakan dengan baik akan cenderung memiliki kesadaran yang lebih rendah, sehingga kepatuhan dalam membayar pajak akan semakin rendah. Semakin berkualitas pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat akan kewajiban perpajakan, akan berdampak pada pemenuhan kewajiban dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu dengan dasar keadilan. Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat Wardani dan Rumiyatun (2017).

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Ilhamsyah, *et al.* (2016); Cong dan Agoes (2019); Khoirina Permata Sari (2020); yang menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah :

H₁ : Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kesadaran Wajib Pajak

Salah satu faktor yang membentuk kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak adalah keadaan seseorang yang tau dan mengerti serta itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakan berdasarkan hati nuraninya secara sukarela. Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Rasa suka rela yang muncul pada diri seseorang juga dipengaruhi oleh adanya sikap yang mengacu pada sejauh mana seseorang memiliki evaluasi yang menguntungkan atau tidak menguntungkan atas perilaku tersebut.

Hal tersebut sesuai dengan teori Atribusi Internal perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku individu yang dianggap berada dibawah control kepribadian individu tersebut. dilihat dari teori tersebut kesadaran wajib pajak timbul pada diri wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor yang dimiliki, sehingga semakin

banyak wajib pajak yang patuh dalam membayar pajak, maka target realisasi akan tercapai dan tunggakan pajak akan berkurang.

Menurut Agustin dan Putra (2019), kesadaran merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nurani yang tulus dan ikhlas. Apabila wajib pajak sudah melaksanakan kewajibannya dengan tulus dan ikhlas dan menyadari betapa pentingnya pajak untuk pertumbuhan dan pembangunan daerahnya, maka tidak akan terjadi ketidak patuhan dalam membayar pajak.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Ilhamsyah, et al. (2016); Kusuma (2017); Khoirina Permata Sari (2020); Putri Ananda Lubis (2022) yang menunjukkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah :

H₂ : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Tingkat Penghasilan

Penghasilan merupakan tambahan kekayaan atau harta yang diperoleh dari dalam ataupun luar negara yang dipungut untuk memenuhi kebutuhan hidup. Tingginya tingkat penghasilan pada diri wajib pajak akan semakin berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajaknya. Tingkat pendapatan dari setiap wajib pajak berbeda-beda sesuai dengan usaha (pekerjaan) yang dilakukan oleh tiap-tiap wajib pajak. dengan tingkat pendapatan yang berbeda dari tiap-tiap wajib pajak tentu akan mempengaruhi wajib pajak tentu akan mempengaruhi wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang memiliki tingkat pendapatan yang tinggi cenderung akan patuh terhadap kewajiban perpajakannya , karena dengan pendapatan yang tinggi wajib pajak tidak mempunyai pertimbangan khusus dalam membayar pajak. begitupun sebaliknya, wajib pajak yang memiliki pendapatan yang rendah cenderung untuk kurang patuh terhadap kewajiban perpajakannya, karena dengan pendapatannya yang rendah wajib pajak perlu berfikir dan mempertimbangkan lebih untuk membayar kewajiban perpajakannya.

Teori yang sesuai adalah teori atribusi, teori ini relevan untuk membahas tingkat pendapatan, yaitu penyebab seseorang melakukan apa yang mereka lakukan apa yang mereka lakukan yaitu disebabkan oleh pendapatan yang merupakan factor internal atau dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Puteri *et al.* (2019); Langgeng dan Krisdiyawati (2017); Khoirina Permata Sari (2020) yang menunjukkan bahwa tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah :

H₃ : Tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan adalah salah satu alat pemerintah untuk mencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan dan undang-undang perpajakan yang berlaku. Dengan adanya sanksi perpajakan, maka setiap wajib pajak yang melanggar peraturan dan perundang-undang perpajakan akan mendapatkan 29 hukuman sehingga wajib pajak akan patuh terhadap kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Menurut teori atribusi menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh kombinasi antara kekuatan eksternal dan internal, dalam hal ini pihak eksternal diibaratkan sebagai sanksi pajak. Karena sanksi pajak merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi menjadi sebuah jaminan bahwa wajib pajak tidak akan melalaikan dan tidak melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak, dengan adanya sanksi yang memberi efek jera, kepatuhan wajib pajak semakin meningkat (Mardiasmo, 2011). Mendukung penelitian Ilhamsyah *et al.* (2016); Kusuma (2017); Langgeng dan Krisdiyawati (2017) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan argumen tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H₄: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah suatu bentuk proses yang membantu orang lain dengan upaya tertentu, sehingga keterampilan dan kepekaan diperlukan untuk mencapai kepuasan. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan dapat berperan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik tidak lepas dari peran petugas pajak yang selalu berusaha meningkatkan pelayanan yang diberikan guna mendekatkan diri

dan memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kekuatan eksternal dalam hal ini adalah petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (wajib Pajak). Kualitas pelayanan akan lebih baik jika pelayanan tersebut memberikan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan, kesopanan dan sikap yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak akan memberikan persepsi yang baik bagi para wajib pajak, sehingga hal tersebut akan dapat mempengaruhi dan memotivasi wajib pajak untuk berlaku taat dalam membayar pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, maka akan mendorong wajib pajak untuk semakin patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Dalam teori atribusi, kualitas pelayanan merupakan penyebab internal karena berasal dari luar wajib pajak atau akibat dari paksaan situasi. Persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan dari aparat pajak akan mempengaruhi penilaian masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Semakin baik kualitas pelayanan aparat perpajakan maka akan mengingatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Agustin dan Putra (2019); Langgeng dan Krisdiyawati (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dikantor UPPD/SAMSAT Brebes. Berdasarkan argumen tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H₅: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang membayar pajak dikantor SAMSAT Tapung sebanyak 117.006 wajib pajak (SAMSAT Tapung, 2023). Menurut Sugiyono (2013), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel dengan cara *convenience sampling*. Dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan langsung kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Variable Dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Variabel Independen pada penelitian ini adalah, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, tingkat pendapatan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program Statistical Package for Social Science (SPSS). Data yang diperoleh juga dilakukan pengujian berupa uji statistik deskriptif dan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heteroskedastisitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Pengetahuan pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa variabel Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini ditunjukkan dengan hasil analisis regresi linear berganda dengan nilai koefisien sebesar 2.378 dan sigifikasi sebesar 0,002 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Jika dapat diartikan bahwa semakin tinggi pengetahuan pajak, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah, *et al.* (2016); Cong dan Agoes (2019); Khoirina Permata Sari (2020); yang menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kesadaran wajib pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada samsat Tapung. Hal ini ditunjukkan dengan hasil analisis regresi linear berganda dengan nilai koefisien sebesar 1.913 dan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Sehingga dapat diartikan semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ilhamsyah, *et al.* (2016); Kusuma (2017); Khoirina Permata Sari (2020); Putri Ananda Lubis (2022) yang menunjukkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh tingkat penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa variabel tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada samsat Tapung. Hal ini ditunjukkan dengan hasil analisis regresi linear berganda dengan nilai koefisien sebesar 1.983 dan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Tingginya tingkat penghasilan pada diri wajib pajak akan semakin berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajaknya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Puteri *et al.* (2019); Langgeng dan Krisdiyawati (2017); Khoirina Permata Sari (2020) yang menunjukkan bahwa tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh sanksi perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada samsat Tapung. Hal ini ditunjukkan dengan hasil analisis regresi linear berganda dengan nilai koefisien sebesar 4.067 dan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Sehingga dapat diartikan semangkin tinggi sanksi perpajakan maka semangkin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ilhamsyah *et al.* (2016); Kusuma (2017); Langgeng dan Krisdiyawati (2017) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada samsat Tapung. Hal ini ditunjukkan dengan hasil analisis regresi linear berganda dengan nilai koefisien sebesar 2.895 dan signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membayar pajak kendaraan bermotor dikantor samsat Tapung. Hasil penelitian ini sejalan dengan Agustin dan Putra (2019); Langgeng dan Krisdiyawati (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan maka diperoleh beberapa kesimpulan diantaranya adalah pertama, pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya semakin tinggi pengetahuan perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kedua, Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Ketiga, Tingkat penghasilan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat penghasilan maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Keempat, Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti semakin tinggi sanksi perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang kendaraan bermotor. Kelima, Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang kendaraan bermotor.

DAFTAR LITERATUR

- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam. 13(1), 57– 64.
- Boediono. (2003). Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Carolina, V. (2009). Pengetahuan Pajak. Jakarta: Salemba Empat.
- Ernawati, (2014). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi. Universitas Hasanuddin Makasar.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

- Hersian, F. (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Kediri*, 151(2).
- Ilhamsyah, R., Endang, M., & Dewantara, R. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi SAMSAT Kota Malang). *Perpajakan (JEJAK)*, 8(1).
- Karlina, U. W., & Ethika, M. H. (2021). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 15(2). <https://doi.org/10.37301/jkaa.v15i2.30>.
- Kusuma, F. (2017). Pengaruh Pemahaman Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Polda Jakarta Timur). *Informasi, Perpajakan, Akuntansi Dan Keuangan Publik*, 12(2), 157– 172.
- Langgeng, A., & Krisdiyawati. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor UPPD/Samsat Brebes). *Akuntansi Dan Sistem Informasi*, 2, 65– 77.
- Lestari, Nur Wachida Cinitya. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kabupaten Kepulauan Selayar) Skripsi. Universitas Hasanuddin.
- Lisa, Rusmayani. (2017). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, v. 20, n. 1, p. 173-201.
- Lubis, P. A. (2022). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Medan. *Skripsi*.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan*, Edisi Revisi, Andi: Yogyakarta.
- Maulida, R. (2018). Pajak Daerah: Pengertian, Ciri-ciri, Jenis dan Tarifnya. Retrieved December 25, 2019, from Online Pajak website: <https://www.online-pajak.com/pajak-daerah>.
- Morissan. (2015). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Nadia, A. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Wajib Pajak Di Kantor Bersama Samsat Bandar Lampung). *Journal Of Accounting*, 53 (9), 1689-1699.
- Puteri, P. O., Syofyan, E., & Mulyani, E. (2019). Analisis pengaruh sanksi administrasi, tingkat pendapatan, dan sistem samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1569– 1588.
- Siregar, mochamad annas nasrudin, & Sulistyowati. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Kota Jakarta Timur). *Jurnal Akuntansi*, 1.
- Siregar, Sofyan. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 28 Tahun 2009. Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.