

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KESADARAN, PEMERIKSAAN, PENGETAHUAN, DAN SANKSI PAJAK ATAS KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN DI KECAMATAN DELANGGU

Adi Hartopo<sup>1</sup>, Endang Masitoh<sup>2</sup>, Purnama Siddi<sup>3</sup>

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Batik Surakarta<sup>1,2,3</sup>

[adi.hartop@gmail.com](mailto:adi.hartop@gmail.com)

Penulis untuk Korespondensi/E-mail: [adi.hartop@gmail.com](mailto:adi.hartop@gmail.com)

## Abstract

*This study aims to determine the effect of service quality, tax awareness, tax audits, tax knowledge, and tax sanctions on tax payer compliance. The population in this study are private motor vehicle taxpayers registered in SAMSAT in Delanggu sub-district. The sample in this study is the motor vehicle taxpayer who is domiciled in the Delanggu sub-district. The sampling technique in the study is the accidental sampling method, which is a method based on coincidence that anyone who is subject to PKB accidentally encountered by the researcher can be sampled if the PKB mandatory that happens to be encountered is assessed right as a data source. Data analysis techniques in this study used multiple linear regression. This study found that the compliance of individual taxpayers was influenced by tax awareness, tax audits, tax knowledge. Meanwhile, service quality and tax sanctions do not affect the compliance of motor vehicle taxpayers in Delanggu sub-district.*

**Keywords:** Tax Payer Compliance.

## I. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama bagi penerimaan negara khususnya pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik (siahan, 2013). Pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Kegiatan pembayaran pajak merupakan tanggung jawab wajib pajak sebagai pencerminan kewajiban kenegaraan dibidang perpajakan berada pada anggota masyarakat itu sendiri untuk mrlaksanakan kewajiban warga negara tersebut.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah yang menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, serta pajak air permukaan (Fitriandi, 2010). Pajak Kendaraan

Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang merupakan salah satu pajak daerah yang memiliki potensi cukup besar besar dalam pembiayaan pembangunan daerah (Dharma, 2014).

Pajak kendaraan Bermotor adalah salah satu pajak daerah yang memiliki potensi cukup besar dalam mendanai pembangunan daerah. Pembangunan daerah di setiap kabupaten atau kota salah satunya didanai dari dana yang diperoleh dari pajak kendaraan bermotor, sehingga hal yang tersebut membuat pemerintah daerah mengoptimalkan pemungutan pajak ini (Dharma, 2014). Pada perkembangan kendaraan bermotor yang setiap tahunnya selalu bertambah, tentunya dapat dimanfaatkan oleh kantor samsat untuk melakukan pemungutan pajak kepada pemilik kendaraan bermotor tersebut demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan sumber pendapatan asli daerah. Seharusnya pemerintah daerah bisa mendapatkan penerimaan lebih dari sektor pajak ini.

Menurut Feld (2008) mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Wajib pajak seharusnya membayar

pajak bukan karena dalam keadaan terpaksa atau adanya kepentingan yang mendadak, tetapi karena kesadaran mereka (Susilawati, 2013). Kesadaran masyarakat yang tinggi akan mendorong semakin banyak masyarakat memenuhi kewajibannya untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan dan membayar pajaknya dengan benar sebagai wujud tanggung jawab, berbangsa dan bernegara. (Feld, 2008)

Pengetahuan dan pemahaman yang kurang tentang pajak mengakibatkan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Masyarakat kurang tertarik akan membayar pajak karena tidak adanya insentif atau timbal balik secara langsung dari negara untuk mereka. Menurut (Rahayu, 2017) kualitas pengetahuan pajak yang baik akan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakannya.

Menurut (Suhartono, 2010) yang harus dirubah dalam pemikiran masyarakat ada beberapa hal, salah satunya prasangka buruk masyarakat. Prasangka buruk masyarakat terhadap petugas pajak harus dirubah menjadi prasangka yang baik, untuk merubah hal tersebut tentu harus menciptakan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas. Sehingga terjadinya tilang yang merupakan bentuk pemeriksaan pajak juga sebagai salah satu faktor yang menyebabkan kepatuhan dari pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Menurut (Frey, 2007) masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan publik sebanding dengan pembayaran pajaknya, adanya perlakuan yang adil pemerintah serta proses perpajakan yang jelas perpajakan yang jelas dari pemerintahan. Selain pelayanan yang dilakukan dengan baik diperlukan juga adanya sanksi yang menjadi kontrol bagi wajib pajak, sanksi perpajakan yang akan diterima wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Untuk lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sanksi pajak kendaraan bermotor juga diperlukan guna untuk penegakan hukum dalam diwujudkan ketertiban wajib pajak dalam membayar pajaknya. Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan (Sari, 2013).

Pada penelitian ini bertujuan untuk meneliti secara parsial agar dapat mengetahui pengaruh Kualitas Layanan, Kesadaran Pajak, Pemeriksaan

Pajak, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor di Kecamatan Delanggu”

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Pajak**

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan dan pembangunan nasional. (Septiana, 2015) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak didenifisikan sebagai pelaporan pendapatan yang akurat (Jugurnath, 2018). Kepatuhan wajib pajak juga termasuk dalam klaim biaya sesuai dengan undang-undang pajak yang ditetapkan (Saipai, 2014). Perilaku kepatuhan pajak selalu menjadi masalah yang menjadi perhatian para pembuat kepatuhan wajib pajak, karena ketidakpatuhan terhadap persyaratan pelaporan mempengaruhi pengumpulan pendapatan dan kemampuan pemerintah untuk mencapai tujuan fiskal dan sosialnya. Rochmat Soemitro menyatakan bahwa kepatuhan dalam teorinya digolongkan menjadi 2 teori lainnya. Teori tersebut adalah teori konsensus dan teori paksaan (Septiana, 2015). Teori konsensus memiliki sistem hukum yang dijunjung oleh masyarakat sebagai suatu landasan ketaatan bermasyarakat. Teori konsensus dikaitkan dengan perpajakan menciptakan penerimaan oleh wajib pajak.

### **Kualitas Layanan**

Kualitas layanan menurut (Tan, 2004) merupakan perbandingan antara apa yang

diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperolehnya. Setiap organisasi atau perusahaan berusaha memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggannya dengan memperbaiki kualitas pelayanan. (Rukmana, 2013) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Pelayanan yang berkualitas membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak.

### **Kesadaran Pajak**

Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Ummah, 2015). Kesadaran wajib pajak adalah keadaan di mana seseorang mengetahui, memahami, membayar dan melapor semua penghasilan tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku serta memenuhi hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak.

### **Pemeriksaan Pajak**

Sering terjadinya tilang yang merupakan bentuk pemeriksaan pajak juga sebagai salah satu faktor yang menyebabkan kepatuhan dari pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini merupakan bentuk untuk menyesuaikan kepatuhan kewajiban tentang pajak yang dilaporkan oleh wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Inspeksi dan pemeriksaan pajak biasanya merupakan perhatian yang jauh lebih penting di negara berkembang dan transisi, yang termasuk juga Indonesia (Colidge, 2012). Pemeriksaan yang sering terjadi di jalan menjadi salah satu faktor yang menyebabkan kepatuhan dari pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini merupakan bentuk untuk menyesuaikan kebenaran tentang pajak yang dilaporkan oleh wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Pemeriksaan pajak biasanya merupakan perhatian yang jauh lebih penting di negara berkembang dan transisi seperti Indonesia, Frekuensi serta kecermatan pemeriksaan mampu memicu pembayar kewajiban pajak semakin berhati-hati untuk menghitung pendapat mereka secara keseluruhan kemudian menyelesaikan pengembalian dan mengklaim potongan yang benar dalam menyelesaikan kewajiban pajak para wajib pajak.

### **Pengetahuan Pajak**

Pengetahuan di bidang perpajakan merupakan faktor penting untuk membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. (Richardson, 2006) Pengetahuan perpajakan yaitu wajib pajak tahu mengenai informasi mengenai dasar perpajakan sehingga wajib pajak mau untuk patuh terhadap peraturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku. Pengetahuan perpajakan dari seorang wajib pajak dapat diukur melalui pengetahuan dan pemahaman mengenai hak, kewajiban dan tanggungjawab sebagai wajib pajak. Pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak tentang perpajakan yang baik maka akan memperkecil terjadinya penggelapan pajak.

### **Sanksi Pajak**

Sanksi perpajakan adalah faktor lain yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pelaksanaan penegakan hukum pajak secara tegas dan konsisten akan mampu menciptakan kepatuhan yang lebih dari wajib pajak, yang bermuara pada peningkatan penerimaan dari sektor pajak. Pemberian sanksi administrasi bagi pelanggar ketentuan perpajakan dimaksud untuk mencegah tingkah laku yang tidak dikendaki sehingga akan tercapai kepatuhan yang lebih dari wajib pajak (Sari, 2013). Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam undang-undang tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan, sanksi perpajakan ialah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi.

### **Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak**

Menurut Rukmana (2013) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Pelayanan yang berkualitas membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak. Hal ini didukung penelitian oleh (Dharma, 2014) yang menemukan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari uraian diatas maka dapat menghasilkan hipotesis sebagai berikut (Rukmana, 2013): Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

Kesadaran wajib pajak adalah keadaan di mana seseorang mengetahui, memahami, membayar dan melapor semua penghasilan tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku serta memenuhi hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak. Menurut penelitian dari (Adinata, 2016) dan penelitian (Juniati, 2017) menuliskan yaitu kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh pada kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Dari uraian diatas maka dapat menghasilkan rumusan hipotesis: Kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

Sering terjadinya tilang yang merupakan bentuk pemeriksaan pajak juga sebagai salah satu faktor yang menyebabkan kepatuhan dari pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini merupakan bentuk untuk menyesuaikan kepatuhan kewajiban tentang pajak yang dilaporkan oleh wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Menurut penelitian dari (Tia, 2016) menuliskan pemeriksaan pajak memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Dari hasil uraian diatas maka dapat menghasilkan rumusan hipotesis: Pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

Pengetahuan perpajakan dari seorang wajib pajak dapat diukur melalui pengetahuan dan pemahaman mengenai hak, kewajiban dan tanggungjawab sebagai wajib pajak. Pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak tentang perpajakan yang baik maka akan memperkecil terjadinya penggelapan pajak (Palil, 2005). Penelitian yang dilakukan oleh (Sucahyani, 2017) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil uraian diatas maka dapat menghasilkan rumusan hipotesis: Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

Sanksi perpajakan adalah faktor lain yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Juniati, 2017). Pemberian sanksi administrasi bagi pelanggar ketentuan perpajakan dimaksud untuk mencegah tingkah laku yang tidak dikendaki sehingga akan tercapai

kepatuhan yang lebih dari wajib pajak (Sari, 2013). Penelitian (Utama, 2013) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil uraian diatas maka dapat menghasilkan rumusan hipotesis: Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Penelitian Sebelumnya**

Penelitian mengenai kualitas layanan, kesadaran wajib pajak, pemeriksaan pajak, pengetahuan pajak dan sanksi pajak, sudah relatif banyak dilakukan. Namun, beberapa penelitian terdahulu masih memperoleh hasil yang kontradiktif, antara lain (Husnurrosyidah, 2016) (Suyanto, 2016), menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang berbeda diperoleh oleh (Masruroh, 2013), yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian yang kontradiktif juga masih diperoleh untuk kualitas layanan, Menurut penelitian dari (Adinata, 2016) menuliskan kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh pada kepatuhan pembayaran Pajak. Penelitian dari (Rudolof, 2017) menyatakan perbedaan hasil, yaitu kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh pada kepatuhan membayar pajak.

Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Hasil Penelitian (Susilawati, 2013) dan (Ilhamsyah, 2016) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Berdasarkan penelitian terdahulu (Ilhamsyah, 2016) dan (Ihsan, 2013) menunjukkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Frekuensi dan kecermatan pemeriksaan mampu memicu pembayar pajak semakin berhati-hati melaporkan pendapat mereka secara keseluruhan kemudian menyelesaikan pengembalian dan mengklaim potongan yang benar dalam menyelesaikan kewajiban pajak para wajib pajak (al, 2014). Menurut penelitian dari (jati, 2016) menuliskan yaitu pemeriksaan pajak memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak

### III. METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang mempunyai tujuan untuk menguji atau verifikasi teori, meletakkan teori secara deduktif menjadi landasan dalam penentuan dan pemecahan masalah penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian, data penelitian dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dengan membagikan kuesioner.

Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas (Sekaran, 2006). Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor orang pribadi yang terdaftar di SAMSAT kecamatan Delanggu. Sampel yang akan diambil dari populasi tersebut menggunakan metode accidental sampling, yang merupakan metode berdasarkan kebetulan yaitu siapapun wajib PKB yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti bisa dijadikan sampel apabila wajib PKB yang kebetulan ditemui tersebut dinilai tepat sebagai sumber data. Penentuan ukuran sampel Wajib PKB di Kecamatan Delanggu digunakan rumus roscoe dalam buku (Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, 2012) adalah antara 30 sampai dengan 500. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak yang berdomisili di kecamatan Delanggu. Penelitian ini terdiri dari lima variabel independen (kualitas layanan, kesadaran pajak, pemeriksaan pajak, pengetahuan pajak dan sanksi pajak), dan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). Definisi operasional dan pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada tabel definisi operasional dan pengukuran variable (tabel 1).

Tabel 1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel	Definisi	Referensi	Pengukuran	Referensi
Kualitas layanan	Perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperolehnya	Chen and Tan (2004)	Empat item pertanyaan yang diukur dengan menggunakan skala likert lima point	Dharma (2014)
Kesadaran Pajak	Keadaan seseorang perihal memahami wajib pajak	(Mahaputri & Nosiari, 2016)	Lima item pertanyaan yang diukur dengan menggunakan skala likert lima point	Safitri (2016)
Pemeriksaan Pajak	Kegiatan mengumpulkan dan mengolah data, keterangan, bukti yang dilaksanakan secara profesional berdasarkan standar pemeriksaan	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 82/PMK.03/2011	Lima item pertanyaan yang diukur dengan menggunakan skala likert lima point	Nika (2015)
Pengetahuan Pajak	Memahaman wajib pajak mengenai hukum undang-undang tata cara perpajakan yang benar.	Ihsan (2013)	Lima item pertanyaan yang diukur dengan menggunakan skala likert lima point	Ihsan (2013)
Sanksi Pajak	Jamuan atau pencabutan (penalti) agar peraturan perpajakan yang diatur sudah dapat ditaati dan tidak dilanggar.	Mardiasno (2011:59)	Empat item pertanyaan yang diukur dengan menggunakan skala likert lima point	Mardiasno (2011:59)

Sumber : Data penelitian yang di olah,2020

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Sebelum melakukan regresi linear berganda, penelitian ini melakukan uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), serta uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas). Penelitian ini memenuhi uji kualitas data dan uji asumsi klasik.

Responden penelitian ini didominasi oleh responden berjenis kelamin Laki-laki (70%). Usia responden didominasi usia 20-30 tahun (50%), sedangkan tingkat pekerjaan responden didominasi oleh karyawan swasta (41%). Deskripsi responden lebih lanjut disajikan pada deskripsi responden (tabel 2).

Tabel 2. Deskripsi Responden

Data Deskriptif	Keterangan	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	Laki – laki	70	70 %
	Perempuan	30	30 %
Usia	20 – 30 Tahun	50	50 %
	31 – 40 Tahun	30	30 %
	41 – 50 Tahun	20	20 %
Pekerjaan	Mahasiswa	12	12 %
	PNS	20	20 %
	Karyawan Swasta	41	41 %
	Wiraswasta	27	27 %

Sumber: data primer diolah, 2020

Uji hipotesis dalam penelitian ini meliputi koefisien determinasi (R<sup>2</sup>), uji F, dan uji t. Hasil Pengujian hipotesis disajikan pada tabel 3.

Tabel 3 Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	thitung	t tabel	Sig.	Kriteria	Ho
Kualitas layanan <b>X1</b>	-0,701	-1,986	0,485	< 0.05	Diterima
Kesadaran pajak <b>X2</b>	6,315	-1,986	0,000	< 0.05	Ditolak
Pemeriksaan pajak <b>X3</b>	2,185	-1,986	0,031	< 0.05	Ditolak
Pengetahuan pajak <b>X4</b>	-2,093	-1,986	0,039	< 0.05	Ditolak
Sanksi pajak <b>X5</b>	-1,365	-1,986	0,176	< 0.05	Diterima

F statistik = 29,581

Adjuster R square = 0,591

Sumber: data primer diolah, 2020

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H1) Diterima. Hal ini ditunjukkan dengan dengan nilai signifikan 0,485 berarti variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kecamatan Delanggu. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kecamatan Delanggu. Saat para wajib pajak tidak merasa nyaman pada pelayanan pajak maupun terjadi perbedaan antara harapan dan kenyataan pada kualitas pelayanan maka akan menyebabkan menurunnya keinginan untuk bersikap patuh pada pembayaran kewajibannya.

Pada tabel 3 juga menunjukkan bahwa hipotesis variabel kesadaran pajak (H2) Ditolak. Hal ini ditunjukkan dengan dengan nilai signifikan 0,000 berdasarkan hasil tersebut diperoleh keterangan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kecamatan Delanggu secara signifikan. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak maka akan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak. Wajib pajak patuh merupakan tujuan yang diharapkan oleh pemerintah dan kepatuhan ini hanya akan terwujud jika setiap orang memiliki kesadaran yang baik.

Selanjutnya pada tabel 3 menunjukkan bahwa hipotesis variabel pemeriksaan pajak (H3) Ditolak. Hal ini ditunjukkan dengan dengan nilai signifikansi sebesar 0,031, berdasarkan hasil tersebut diperoleh keterangan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kecamatan Delanggu. Pemeriksaan pajak yang dilakukan berkala akan memicu sikap untuk selalu membayarkan kewajiban pajaknya secara baik dan tepat waktu.

Masih dengan tabel 3 menunjukkan bahwa hipotesis variabel pengetahuan pajak (H4) Ditolak. Hal ini ditunjukkan dengan dengan nilai signifikan 0,039 berarti variabel pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kecamatan Delanggu. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor bersama samsat Delanggu sudah mendapat dan memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan dengan baik.

Pada akhir tabel 3 menunjukkan bahwa hipotesis variabel sanksi pajak (H5) Diterima. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan 0,176 berarti variabel sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di

kecamatan Delanggu. Sanksi perpajakan merupakan akibat yang diberikan oleh Kantor pajak kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan. Fenomena itulah yang membuat wajib pajak beranggapan bahwa sanksi perpajakan hanya sebatas peraturan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adinata. (2016). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Sanksi, dan Pemahaman Peraturan Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 565-590.
- Colidge. (2012). Findings of tax compliance cost surveys in developing countries. [https://www.researchgate.net/publication/289057368\\_Findings\\_of\\_tax\\_compliance\\_cost\\_surveys\\_in\\_developing\\_countries](https://www.researchgate.net/publication/289057368_Findings_of_tax_compliance_cost_surveys_in_developing_countries), 250-287.
- Dharma. (2014). "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 340-353.
- Feld, L. P. (2008). How Taxpayers are Treated Working Paper . *Institute fo Empirical Research in Economics University of Zurich*, 98.
- Fitriandi. (2010). *Kompilasi Undang-Undang Perpajakan*. Jakarta: salemba empat.
- Frey, F. &. (2007). how taxpayers are treated. *Journal economics of governance*, 87-99.
- Juniati. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 1112-1140.
- Palil. (2005). Does Tax Knowledge Matter in Self Assessment System Evidence from Malaysia Tax Administrative. *Journal of American Academic of Business Cambrige*.
- Rahayu. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Ketegasan Sanksi Pajak , Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *akuntansi pajak*, 15-30.
- Richardson. (2006). The Impact of Tax Fairness Dimensions on Tax Compliance Behaviour in an Asean Jurisdiction. *The Case of Hong Kong. The International Tax Journal*, 29-42.
- Rukmana. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kinerja Lembaga terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung

- Pinang. *Akuntansi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang*.
- Saipei. (2014). Determinants of tax compliance behaviour of corporate taxpayers in Malaysia.  
[.https://www.researchgate.net/publication/281733049\\_Determinants\\_of\\_tax\\_compliance\\_behaviour\\_of\\_corporate\\_taxpayers\\_in\\_Malaysia](https://www.researchgate.net/publication/281733049_Determinants_of_tax_compliance_behaviour_of_corporate_taxpayers_in_Malaysia) , 383-410.
- Sari, S. &. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). *Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu.*, 35-40.
- Sekaran. (2006). *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba empat.
- Septiana. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel. *E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 599-614.
- Siahan. (2013). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. jakarta: raja grafik.
- Sucahyani. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Tabanan. *Skripsi. Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali* .
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartono. (2010). *Metode Penelitian Sosial Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*. bandung: PT Remaja Rosdakarya .
- Susilawati. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol 4 No.2*, 345-357.
- Tan, C. a. (2004). Technology Adaptation in E-Commerce: Key Determinants of Virtual Stores Acceptance. *European Management Journal*, 74-86.
- Tia. (2016). Pengaruh Kondisi Keuangan Perusahaan, Pemeriksaan Pajak dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 663-689.
- Ummah. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang. . *Fakultas Ekonomi Universitas Dian Nuswantoro, Semarang, Indonesia.*, 1-14.
- Utama. (2013). Pengaruh kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E- Jurnal Akuntansi Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*.