

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, DAN
AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna)**

Oleh:

Wa Ode Aswati¹, Arifuddin Mas'ud², Tuti Nurdianti Nudi³

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Haluoleo Kendari
Selawesi Tenggara

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di UPTB SAMSAT Kabupaten Muna. Penelitian ini menggunakan data primer sebanyak 99 sampel dengan metode penentuan sampel accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui metode wawancara, koesioner, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, serta akuntabilitas pelayanan publik secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPTB Samsat Kabupaten Muna. Sedangkan secara simultan variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di UPTB Samsat kabupaten muna.

Kata kunci: kesadaran, pengetahuan, akuntabilitas pelayanan publik, kepatuhan, pajak

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, tax knowledge, and accountability of public services to taxpayer compliance in paying motor vehicle tax at UPTB Samsat Muna Regency. This study uses primary data as much as 99 samples with the method of determining accidental sampling samples. Data collection is done through interview method, koesioner, and literature study. Data analisis technique used is multiple linear regression analisis.

The results of this study indicate that taxpayer awareness variable. And tax knowledge partially have a positive and significant impact on taxpayer compliance, an accountability of public services partially negatively and not significant effect on compliance of motor vehicle taxpayer in UPTB Samsat Muna Regency. While the simultaneous variable of taxpayer awareness, tax knowledge, and accountability of public services have a positive and significant impact on tax payer compliance in paying motor vehicle tax at UPTB samsat Muna Regency.

Keywords: awareness, knowledge, public service accountability, compliance, tax

PENDAHULUAN

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 disetiap kabupaten.

Tabel 1
Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, Tunggakan, dan Denda Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Muna Tahun 2014-2016

Tahun	Jumlah kendaraan	Jumlah penerimaan (Rp)	Tunggakan (Rp)	Denda (Rp)
2014	10.437	2.228.889.638	45.629.000	35.132.063
2015	10.582	3.038.118.619	248.520.590	90.412.394
2016	12.150	3.664.089.755	615.153.459	148.765.574

Sumber : Kantor Bersama Samsat Kabupaten Muna (2017)

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa masih ada wajib pajak yang belum melunasi kewajiban perpajakannya yang dicerminkan masih ada tunggakan dan denda pajak kendaraan bermotor yang belum dilunasi oleh wajib pajak. Tunggakan tersebut terjadi karena adanya wajib pajak yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajibannya, hal tersebut dikarenakan kurangnya pengertian, pemahaman dan pengetahuan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu penunjang yang bisa mampu meningkatkan pendapatan asli daerah. Menurut Devano (2006:6) kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan perpajakan yang didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan oelaksanaan hak perpajakannya. Kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik.

Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Kesadaran dan kepedulian wajib pajak sangat sulit untuk diwujudkan. Sampai sekarang masyarakat membayar pajak belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Ketika masyarakat memiliki kesadaran, maka membayar pajak akan dilakukan dengan tidak ada rasa terpaksa dalam diri. Idealnya untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak, masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mangakui, menghargai, dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku.

Pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya yang kurang diketahui oleh wajib pajak maka tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak.

Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan maraknya kasus yang sering terjadi khususnya bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhannya, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalah gunakan oleh aparat pajak itu sendiri (arum 2012). Maka diperlukan pengetahuan mengenai perpajakan yang baik, agar wajib pajak lebih mengerti akan manfaat pajak baik bagi kesejahteraan diri sendiri maupun untuk pembangunan Negara.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi Negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilasanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Kiswanto 2008). Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigm baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sasongko 2008).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan pada penelitian ini adalah: (1) apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak? (2) apakah pengetahuan pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak? (3) apakah akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak? (4) apakah kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak?.

Tujuan dalam penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui dan memahami pengaruh secara parsial kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. (2) Untuk mengetahui dan memahami pengaruh secara parsial pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. (3) Untuk mengetahui dan memahami pengaruh akuntabilitas pelayanan publik secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. (4) Untuk mengetahui dan memahami pengaruh secara simultan kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pajak kendaraan bermotor

Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak)(Ayu triana utami,2014).

Objek pajak kendaraan bermotor

Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan.

Konsep variabel

a. Kesadaran wajib pajak

kesadaran wajib pajak merupakan sikap mengerti wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya terhadap pelaksanaan fungsi untuk mengetahui tujuan kewajiban dalam membayar pajak. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai dan ditaati. Bila seseorang hanya mengetahui berarti kesadaran wajib pajak tersebut masih

rendah. Idealnya untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak, masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan sangatlah penting karena dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

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).

Menurut Winda Kumala (2015), indikator yang dapat mengukur kesadaran wajib pajak dapat di defenisikan sebagai berikut: Dorongan dari diri sendiri, Kepercayaan masyarakat.

b. Pengetahuan pajak

Pengetahuan adalah hasil tahu manusia terhadap sesuatu, atau segala perbuatan manusia untuk memahami suatu objek tertentu yang dapat berwujud baik lewat indra maupun lewat akal, dapat pula objek yang dipahami oleh manusia berbentuk ideal, atau yang bersangkutan dengan masalah kejiwaan. pengetahuan wajib pajak adalah kemampuan atau seorang wajib pajak yang mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan Undang-Undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka.

Seseorang yang memiliki pendidikan akan sadar dan patuh terhadap hak dan kewajibannya, tanpa harus dipaksakan dan diancam oleh beberapa sanksi dan hukuman. Pengetahuan pajak yang rendah dapat menyebabkan ketidakpercayaan dan sikap negatif terhadap pajak, sedangkan pengetahuan pajak yang baik berkorelasi dengan sikap positif terhadap pajak (Niemirowski et al., 2002). Pengetahuan perpajakan seorang wajib pajak dapat diukur melalui pengetahuan dan pemahaman mengenai hak, kewajiban dan tanggung jawab sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak telah mengetahui dan memahami kewajibannya sebagai wajib pajak, mereka akan melakukan kewajiban tersebut untuk mendapatkan hak dan melaksanakan tanggung jawab sebagai wajib pajak.

Menurut Manik Asri (2009), indikator yang dapat mengukur pengetahuan wajib pajak dapat di defenisikan sebagai berikut: Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, Pengetahuan mengenai system perpajakan, Pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi.

c. Akuntabilitas pelayanan publik

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 dari 2 (dua) macam yaitu:

1. pertanggung jawaban vertikal (*vertical accountability*) adalah pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya pertanggungjawaban unit-unit kerja (dinas) kepada pemerintah daerah, pertanggung jawaban pemerintah daerah kepada pemerintah pusat.

2. Pertanggung jawaban horizontal (*horizontal accountability*) adalah pertanggung jawaban masyarakat luas.

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

1. Fasilitas fisik yakni berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan kantor Samsat.
2. 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.
3. 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.

d. Kepatuhan wajib pajak

Menurut kamus umum bahasa Indonesia (Devano, 2006:110), kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan dalam perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seorang wajib pajak sesuai atau gagal untuk memenuhi perturan perpajakan (Marziana et al, 2010). Kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa UU perpajakan.

Kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Menurut Neri Susanti (2013), indikator yang dapat mengukur kepatuhan wajib pajak wajib pajak dapat di defenisikan sebagai berikut:Memenuhi kewajiban pajak,Tingkat penghasilan.

Penelitian terdahulu

Hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini dan dapat dijadikan sebagai bahan utama dan pembanding, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Musniati (2014) dengan judul “pengaruh denda, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada kantor pelayanan pajak pratama makassar selatan” penelitian ini menunjukkan bahwa denda, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan sama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian ini adalah menggunakan metode analisis yang sama, sedangkan perbedaannya adalah terletak pada objek, lokasi penelitian, dan jenis pajak yang diteliti.

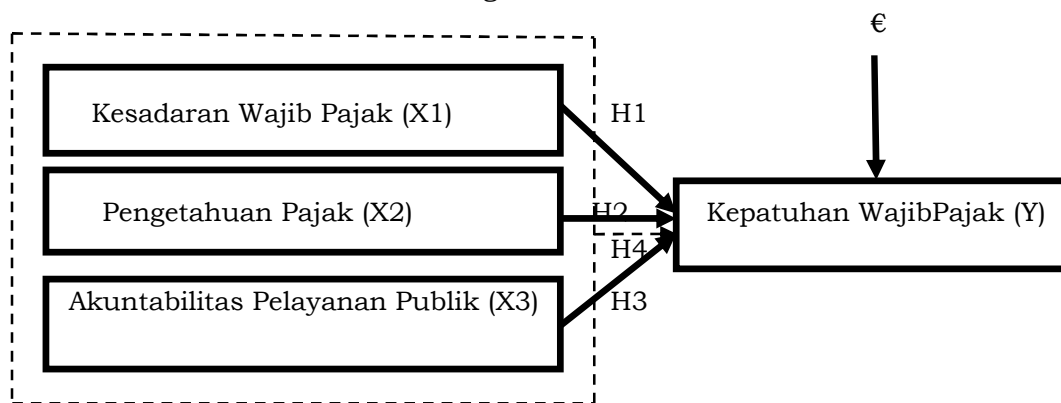
Nur Wachida Cintiya Lestari (2016) Universitas Hasanuddin, Makassar dengan judul “faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama Samsat Kabupaten Kepulauan Selayar”. Dalam penelitian ini, faktor-faktor yang di angkat oleh penulis sebagai variabel bebas yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian ini adalah metode analisis yang sama, dan jenis pajak yang diteliti. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek dan lokasi penelitian.

Eka Irianingsih (2015) dengan judul “pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor studi pada kantor pelayanan pajak kendaraan bermotor SAMSAT Sleman”. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan fiskus dan sanksi administrasi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian ini adalah metode analisis yang sama, dan jenis pajak yang diteliti. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek dan lokasi penelitian.

Paradigm penelitian

Skema 1
Paradigma Penelitian



Hipotesis penelitian

- H₁ : kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Kabupaten Muna
- H₂ : pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat kabupaten Muna
- H₃ : Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat kabupaten muna

METODE PENELITIAN

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sample accidental sampling*. Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, atau siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin.

Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data primer yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli

(tidak melalui media perantara) dan data sekunder yaitu data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara.

Teknik pengumpulan data sebagai berikut: Wawancara (interview) yaitu metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung kepada wajib pajak yang menjadi responden pada penelitian ini, penelitian lapangan yaitu data yang dikumpulkan melalui koesioner, dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden yang berkaitan dengan variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian dan tiap jawaban diberi nilai (score) dan Penelitian kepustakaan, yaitu data yang dikumpulkan dari beberapa buku dan literatur tentang perpajakan yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian.

Metode Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Seluruh rangkaian analisis data dalam penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS.

Penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas sehingga persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + e$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian

Uji kualitas data

a. Uji validitas dan reliabilitas

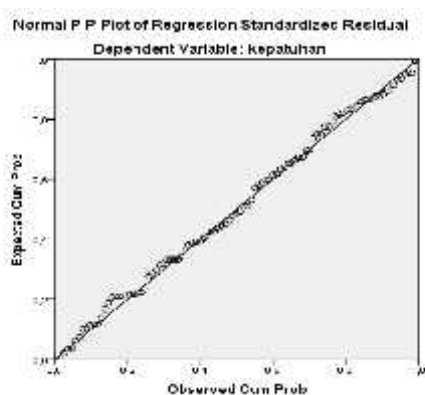
Indikator yang ada pada kesadaran wajib pajak menunjukkan hasil yang valid dan reliabel karena nilai koefisien korelasi dan cronbac's alpha berada di atas 0,30 dan 0,60 dengan tingkat signifikan 0,000. Indikator pengetahuan pajak menunjukkan hasil yang valid dan reliabel karena nilai koefisien korelasi dan cronbac's alpha dari semua indikator berada di atas 0,30 dan 0,60 dengan tingkat signifikan 0,000. Sedangkan untuk indikator akuntabilitas pelayanan publik menunjukkan hasil yang valid dan reliabel karena nilai koefisien korelasi dan cronbach's alpha dari semua indikator berada di atas 0,30 dan 0,60 dengan tingkat signifikan 0,000.

Uji asumsi klasik

a. Uji normalitas

Gambar1

Normal probability plot



Sumber : Data Primer (Diolah), 2017

Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan histogram standardized residual dan p-p plot standardized residual. grafik probability plot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Jadi model regresi ini layak dipakai dalam penelitian ini karena memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji multikolinearitas

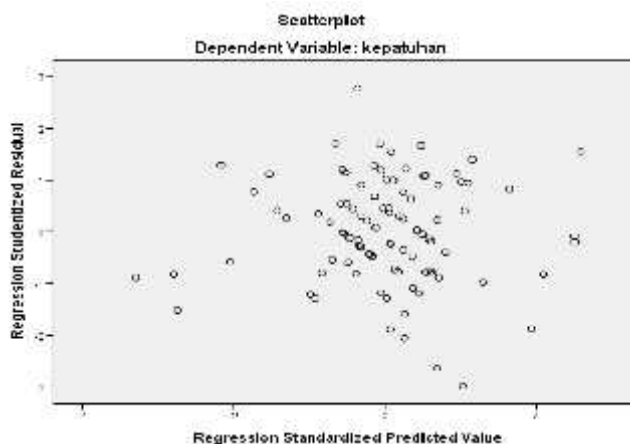
Tabel 1
Hasil uji multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Kesadaran	,439	2,280
Pengetahuan	,384	2,605
Akuntabilitas	,342	2,928

Sumber : Data Primer (Diolah), 2017

Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dengan melihat nilai dari VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,1 atau 10% yang mengindikasikan tidak adanya multikolinearitas (Ghozali 2011). Nilai VIF dari masing-masing variabel independen kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dapat disimpulkan bahwa model regresi ini terbebas dari multikolinearitas.

c. Uji heterokedastisitas



Sumber : Data Primer (Diolah), 2017

Uji heterokedastisitas dilakukan melalui scatterplot (diagram pancar) dari variabel bebas terhadap variabel terikat terpenuhi jika diantara nilai residual dan nilai prediksinya tidak berbentuk pola tertentu dan menjauhi angka skala 0. Dari gambar scatterplot terlihat data menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heterokedastisitas.

Analisis regresi berganda

Tabel 3
Hasil uji regresi linear berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,257E	,066		,000	1,000
1 Kesadaran	,218	,101	,218	2,162	,033
Pengetahuan	,401	,108	,401	3,725	,000
Akuntabilitas	,217	,114	,217	1,904	,060

Sumber : Data Primer (Diolah), 2017

Analisis regresi berganda dilakukan untuk mengetahui hubungan fungsional antar beberapa variabel bebas (independen) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen). Penelitian membuktikan mengenai besarnya seluruh variabel bebas yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh hasil taksiran sebagai berikut:

$$Y = 1,257 + 0,218 X_1 + 0,401 X_2 + 0,217 X_3$$

Uji hipotesis

a. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan tabel 3 terlihat koefisien regresi langsung kesadaran wajib pajak dengan nilai $\beta = 0,218$ dengan tingkat pengaruh signifikan $0,033 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} = 2,162 > t_{tabel} = 1,9853$. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari $0,05$. Mengingat koefisien bertanda positif dan signifikan dapat disimpulkan bahwa hubungan antara keduanya adalah searah, artinya semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Muna.

b. pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengujian hipotesis dengan pendekatan analisis regresi, berdasarkan tabel diatas menghasilkan koefisien regresi pengaruh langsung pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai $\beta = 0,401$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} = 3,725 > t_{tabel} = 1,9853$. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari $0,05$. Mengingat koefisien bertanda positif dan signifikan dapat disimpulkan bahwa hubungan antara keduanya adalah searah, artinya semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten.

c. pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengujian hipotesis dengan menggunakan software SPSS, berdasarkan tabel di atas menghasilkan koefisien regresi pengaruh langsung akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai $\beta = 0,217$ dengan tingkat signifikan $0,060$ dan nilai $t_{hitung} = 1,904$. Karena $\alpha > 0,05$ atau $< t_{tabel} = 1,9853$ Maka hipotesis yang menyatakan bahwa akuntabilitas

pelayanan publik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Mengingat koefisien bertanda negatif dan tidak signifikan dapat disimpulkan maka pengaruh antara keduanya adalah tidak searah dan tidak berarti terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji simultan

Tabel 4
Hasil uji simultan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	56,504	3	18,835	43,119	,000 ^b
Residual	41,496	95	,437		
Total	98,000	98			

Sumber : Data Primer (Diolah), 2017

Uji Simultan digunakan untuk melihat bagaimana pengaruh semua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Apabila nilai signifikan $F_{hitung} < \text{nilai signifikan } \alpha = 0,05$ maka hipotesis yang diajukan dapat diterima. Sebaliknya jika nilai signifikan $F_{hitung} > \text{nilai signifikan } \alpha = 0,05$ maka hipotesis yang diajukan tidak dapat diterima. Hasil pengujian secara simultan dengan menggunakan nilai F_{hitung} pada taraf $\alpha = 0,05$ sebesar 43,119 ($F_{0,05} = 43,119$), dan nilai F_{sig} sebesar 0,000 ($F_{sig} = 0,000$), yang berarti nilai $F_{sig} < \alpha = 0,05$. Karena itu, secara keseluruhan atau secara bersama-sama variabel kesadaran wajib pajak (X_1), pengetahuan pajak (X_2), dan akuntabilitas pelayanan publik (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Kabupaten Muna. Atas dasar ini maka hipotesis penelitian yang diajukan sebelumnya dapat diterima karena terbukti kebenarannya.

Koefisien determinasi

Tabel 5
Koefisien determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,759 ^a	,577	,563	,66091057	1,518

Sumber : Data Primer (Diolah), 2017

Nilai koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini adalah sebesar 0,577 yang menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 57,7%. Dengan demikian variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki peranan penting terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

a. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak yang diukur dengan indikator dorongan diri sendiri dan kepercayaan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Muna. Kesadaran yang dimiliki oleh wajib

pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Muna rata-rata sudah baik jika di lihat dari indikator dorongan diri sendiri tergolong sangat baik, dan merupakan faktor utama untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sedangkan indikator kepercayaan masyarakat juga tergolong baik, maksud dari kepercayaan masyarakat disini yaitu pajak kendaraan bermotor yang di bayar itu dipergunakan untuk pembangunan atau hal lain yang tidak ada kaitannya dengan masyarakat. Akan tetapi hasil penelitian ini menunjukkan kepercayaan masyarakat terkait dengan pajak kendaraan bermotor sangat baik, hal ini bisa dibuktikan dengan uji yang dilakukan oleh peneliti. Menurut Susilawati dan Budiarta (2013) kesadaran merupakan kemauan disertai dengan tindakan dari refleksi terhadap kenyataan. Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus. Dalam penelitian ini kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajibannya, hal ini berarti jika wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi maka cenderung meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Muna.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu penelitian yang dilakukan oleh Musniati (2014) mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka wajib pajak semakin patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

b. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. artinya bahwa dengan semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin baik. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak terlepas dari adanya pengetahuan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Muna. Pengetahuan pajak merupakan salah satu unsur yang penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti apabila wajib pajak memiliki pengetahuan pajak yang baik akan cenderung patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Muna. Hasil penelitian mengenai variabel pengetahuan pajak di Samsat Kabupaten Muna sudah baik, hal ini dibuktikan dengan adanya jawaban-jawaban responden yang bernilai positif. Menurut Yulianawati dan Hardiningsih (2011) pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tingkah laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Jadi, semakin banyak pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak tentang perpajakan maka semakin patuh wajib pajak tersebut dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu dari Susilawati dan Budiarta (2013) yang menyebutkan bahwa pengetahuan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. semakin baik pengetahuan perpajakan wajib pajak, semakin patuh pula wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang sesuai dengan peraturan perpajakan.

c. Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Akuntabilitas pelayanan publik adalah kemampuan Samsat Kabupaten Muna untuk melayani wajib pajak dalam memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung

jawabkan, baik kepada publik maupun atasan/ atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah.

Dari hasil penelitian lapangan melalui wawancara yang dilakukan kepada beberapa wajib pajak menilai bahwa pelayanan yang diberikan kurang maksimal, fasilitas kantor yang kurang memadai, tetapi wajib pajak tetap membayar pajak kendaraan bermotor dengan alasan hanya untuk memenuhi kewajiban pajak dan pengabdian kepada negara. Ada juga yang menilai bahwa petugas kantor Samsat Kabupaten Muna selalu cepat dalam memberikan informasi.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Susilawati (2013) yang menyatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jadi, bisa disimpulkan bahwa di setiap daerah atau kabupaten/kota, wajib pajak kendaraan bermotor memiliki prinsip-prinsip yang berbeda dalam menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Muna menunjukkan hasil pengaruh yang positif dan signifikan. Artinya semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak semakin baik. Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Muna menunjukkan hasil pengaruh yang positif dan signifikan. Artinya semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak semakin baik. Dan pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Muna menunjukkan hasil pengaruh yang negatif dan tidak signifikan. Artinya semakin tinggi tingkat akuntabilitas pelayanan publik tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini memiliki banyak keterbatasan, untuk itu peneliti selanjutnya diharapkan menambahkan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Burton, Ilyas. 2011. *Hukum Pajak Edisi 5*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Christina, Ni Kadek Dan Putu Kepramareni. 2012. *Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samasat Denpasar*. Jurnal Riset Akuntansi Vol. 2, No. 2.
- Devano, S. Dan Rahayu, S. K. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori Dan Isu*. Jakarta: Prenada Media.
- Dewi Kusuma Wardani, Rumiyatun. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan dan Sistem Samsat Drive THRU Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Jurnal Akuntansi Vol. 5 No. 1 Juni 2017.
- Gede Pani Esa Dharma, Ketut Alit Suardana. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 6.1.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Udayana.

- I Made Wahyu Cahyadi, I Ketut Jati. 2016. *Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*.E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol.16.3.
- Koswara, E. 2001. *Otonomi Daerah Untuk Demokrasi Dan Kemandirian Rakyat*. Jakarta: Yayasan Pariba.
- Manik Asri, Wuri. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar*. Skripsi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Mardiasmo, 2011. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2011*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mohammad Zain, 2007, *Manajemen Perpajakan, Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Neri Susanti, R.A. Vivi Yulian Sari. 2013. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP)*. Ekombies Review
- Nur Hidayati. 2010. *Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak*. Jurnal Akuntansi. Vol 4 No.1. Maret 2010.
- Prakosa, Kosit Bambang. 2006. *Hukum Pajak, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Ekonisa.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siaahan, Marioshot P. 2013. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah: Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers
- Suartana, I Wayan. 2010. *Akuntansi Keprilakuan-Teori dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyanto, 2008. *Pajak Dan Retribusi Pajak Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Sugiyono, 2013. *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Susilawati, Ketut Evi. 2013. *Pengaruh Kesadaran wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Jurnal Akuntansi dan Bisnis.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Widya Kumala. 2015. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap wajib Pajak dan Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. JOM. Fekon Vol. 2, No. 1 Februari 2015.
- Zuraida, Ida. 2012. *Teknik Penyusunan Peraturan Daerah*. Jakarta: Sinar Grafika