Jurnal Akuntansi dan Keuangan (JAK)
Volume 7, No. 1 Februari Tahun 2022
Page: 1 - 14
http://ojs.uho.ac.id/index.php/jak-uho/issue/archive e-ISSN: 2088-4656

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI ADMINISTRASI, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus pada Kantor Samsat Kabupaten Muna)

Emillia Nurdin[1], Sulvariany Tamburaka[2], Sitti Nur Fadila[3]
Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Halu Oleo[1,2,3]
e-mail: emillia1277@gmail.com [1]

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Muna. Penelitian ini menggunakan data primer sebanyak 100 sampel dengan metode penentuan sampel *accidental sampling.* Pengumpulan data dilakukan melalui metode dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi liner berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan pajak secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Muna. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dan penerapan sanksi administrasi yang tegas, serta kualitas pelayanan yang baik maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Muna. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sehingga dapat diketahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak.
Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak; Sanksi Administrasi; Kualitas Pelayanan Pajak; Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, sanctions administration, and the quality of tax services on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes at the Samsat Office of Muna Regency. This study used 100 samples of primary data with the method of determining the sample by accidental sampling. Data was collected through documentation and questionnaire methods. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the variables of taxpayer awareness, administrative sanctions, and quality of tax services partially and simultaneously have a significant effect on motor vehicle taxpayer compliance at the Samsat Kabupaten Muna. This means that the higher the level of taxpayer awareness and the application of strict administrative sanctions, as well as good service quality, the higher the level of taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes at the District Samsat Office. Muna. It is recommended for further researchers to add variables that can affect taxpayer compliance so that it can be seen what factors can affect compliance in paying taxes.
Keywords: Taxpayer Awareness; Administrative Sanctions; Tax Service Quality; Taxpayer Compliance

1. PENDAHULUAN

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan kesejahteraan rakyat Indonesia secara adil. Agar tujuan tersebut dapat terwujud, tentunya dengan didukung oleh sumber pembiayaan yang memadai. Salah satu sumber penerimaan negara yaitu sektor pajak.

Pajak merupakan pungutan yang bersifat terutang yang wajib di bayarkan, yang dilakukan oleh negara kepada masyarakat yang bersifat memaksa dan berdasarkan undang-undang, serta tidak akan mendapat imbalan secara langsung dan hasil pungutannya akan digunakan untuk membiayai keperluan negara dalam bidang pelaksanaan pemerintahan maupun pembangunan (Siahaan,2013:7). Penerimaan pajak dan pengalokasian anggaran dari masyarakat dibedakan menjadi penerimaan pajak pusat dan penerimaan pajak daerah. Pajak pusat merupakan pajak yang dikelola langsung pemerintah pusat (Direktorat Jendral Pajak) sedangkan pajak daerah merupakan pajak yang dikelola pemerintah aerah ditingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyatakan bahwa pajak daerah merupakan kontribusi wajib pajak kepada daerah yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak daerah ini dapat berasal dari pajak daerah itu sendiri atau pajak provinsi yang akan diserahkan ke masing-masing daerah untuk memenuhi keperluan daerah dalam rangka memakmurkan rakyat. Salah satu penerimaan pajak daerah berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak yang dipungut oleh provinsi namun setiap kabupaten diberi kewenangan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor disetiap kabupaten. Penerimaan pajak kendaraan bermotor dari tahun ke tahun telah berpengaruh terhadap jumlah pemasukan daerah. Namun hal tersebut tidak akan berlaku apabila wajib pajak tidak patuh pada kewajibannya dalam membayar pajak.

Penerimaan pajak sangat dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Menurut Rahayu (2017:193) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Seorang wajib pajak bisa dikatakan patuh dalam membayar pajak apabila tidak memiliki tunggakan pajak apapun. Kepatuhan wajib pajak ini memiliki peran sangat penting dalam penerimaan pajak, ketika pajak yang diperoleh negara tidak sesuai dengan yang ditargetkan maka akan menghambat proses pembangunan negara. Berikut merupakan data yang menunjukkan jumlah kendaraan bermotor, penerimaan, dan tunggakan pada pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Muna.

Tabel 1
Jumlah Kendaraan, Penerimaan Dan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Muna Tahun 2018-2020

Tahun	Jumlah Kendaraan		Jumlah Penerimaan		Tunggakan	
	Unit		Unit	(Rp)	Unit	(Rp)
	Roda 2	Roda 4				
2018	16.082	2.264	17.676	6.025.677.858	441	550.108.188
2019	17.984	2.465	19.701	7.463.627.849	748	807.874.850

2020	18.895	2.535	20.133	7.530.847.063	1.297	1.021.973.725

Sumber : Kantor Samsat Kabupaten Muna (2021)

Pada tabel 1.menunjukkan perkembangan jumlah kendaraan bermotor roda dua dan roda empat yang ada di Kabupaten Muna meningkat tiap tahunnya. Pada tahun 2018 kendaraan bermotor untuk roda dua dan roda empat berjumlah 18.346 unit, meningkat menjadi 20.449 unit ditahun 2019 dan tahun 2020 jumlah kendaraan mencapai 21.430 unit. Kenaikan jumlah wajib pajak tidak diimbangi dengan naiknya tingkat kepatuhan wajib pajak dimana setiap tahunnya tunggakan pajak mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Pada tahun 2018 tunggakan pajak di Kantor Samsat Kabupaten Muna mencapai Rp.550.108.188, naik 46,85% ditahun 2019 yang berjumlah Rp.807.874.850 dan pada tahun 2020 jumlah tunggakan mencapai Rp.1.021.973.725 yang artinya terjadi kenaikan tunggakan sebesar 26,50%.

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor masih rendah, yang dapat dilihat dari jumlah penerimaan dan tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Muna. Kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor menjadi sebab tidak optimalnya penerimaan pajak tersebut. Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu penunjang yang mampu meningkatkan pendapatan asli daerah. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor yang paling penting dalam meningkatkan penerimaan pajak, maka dari itu perlu untuk mengkaji tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Muna.

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa hal antara lain kesadaran wajib pajak dan sanksi administrasi. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari kesadaran wajib pajak terhadap kesungguhan dan hati nurani wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajak untuk membayar dan melaporkan pajaknya. Ketika masyarakat memiliki kesadaran, maka membayar pajak akan dilakukan dengan tidak ada rasa paksaan dalam diri. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak , maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk tidak melaksanakan kewajiban tersebut sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Penegakan hukum dalam pajak diwujudkan melalui pemberian sanksi berupa pengenaan sanksi administrasi. Sanksi diperlukan untuk memberikan efek jera bagi wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan. Apabila kewajiban perpajakannya tidak dilaksanakan, maka akan ada sanksi hukum yang bisa terjadi karena pajak mengandung unsur pemaksaan. Kemauan membayar pajak akan meningkat apabila wajib pajak memandang sanksi administrasi dan pelaksanaannya akan merugikan karena semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayarkan maka semakin berat bagi wajib pajak untuk membayar pajaknya.

Faktor lain yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diukur dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan, dan dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Apabila petugas Samsat Kabupaten Muna bisa memberikan pelayanan secara ramah, terbuka, dan transparan, hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dan sumber potensi penerimaannya.

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan yang dapat dirumuskan pada penelitian ini adalah: (1) apakah kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak? (2) apakah sanksi administrasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak? (3) apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak? (4) apakah kesadaran

wajib pajak, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?

Tujuan dalam penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui pengaruh secara parsial kesadaran wajib pajak. (2) untuk mengetahui pengaruh secara parsial sanksi administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak. (3) untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (4) untuk mengetahui pengaruh secara simultan kesadaran wajib pajak, sanksi admnisitrasi, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti Kantor Samsat Kabupaten Muna agar dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk memberikan sosialisasi maupun penyuluhan kepada wajib pajak.

2. LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

Teori Perilaku Terencana

Teori perilaku terencana digunakan untuk mengkaji perilaku individu sebagai wajib pajak yang dipengaruhi oleh niat (*intention*). Ajzen mengembangkan model memfokus pada *intention* sebagai kunci hubungan antara sikap dengan perilaku terencana (Krietner & Kinicki dalam Wibowo 2013). Berdasarkan pandangan tersebut maka sikap secara tidak langsung membentuk perilaku, namun proses transisi yang dinamakan sebagai *intention*, sebagai persiapan untuk mewujudkan perilaku. Dikaitkan dengan penelitian ini, teori perilaku terencana relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dapat dijelaskan bahwa determinan *intention* adalah :

1. *Behavior Beliefs*
   Behavior beliefs berkaitan dengan kesadaran wajib pajak yaitu ketika sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki kenyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya, sehingga individu tersebut memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya.
2. *Normative Beliefs*
   Normative beliefs berkaitan dengan kualitas pelayanan pajak yaitu ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut dan dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.
3. *Control Beliefs*
   Control beliefs berkaitan dengan sanksi administrasi yaitu dibuat untuk mendukung agar wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi adminstrasi mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017: 191) kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui perihal pajak tanpa adanya paksaan dari orang lain. Kesadaran wajib pajak seringkali dikaitkan dengan kerelaan dan kepatuhan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Menurut Rahayu (2017:191) dan Muliari & Setiawan (2011) indikator kesadaran wajib pajak adalah sebagai berikut : (1) kesadaran adanya undang-undang dan ketentuan tentang perpajakan. (2) kesadaran akan fungsi pajak. (3) menghitung, membayar, melaporkan pajak secara sukarela.

Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan (Mardiasmo, 2016:64). Sanksi administrasi tersebut akan dikenakan jika wajib pajak terlambat dalam melaksanakan pendaftaran melebihi waktu yang ditetapkan atau tanggal jatuh tempo. Sanksi administrasi bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak sehingga terciptanya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk wajib pajak akan dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 25% dari pokok pajak ditambah dengan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% / bulan dihitung dari pajak yang tidak dibayarkan untuk jangka waktu paling lama 24 bulan atau sejak terutangnya pajak.

Variabel sanksi administrasi mengacu pada indikator yang telah digunakan pada dalam penelitian Alifia (2014) yaitu: (1) keterlambatan membayar pajak harus dikenakan sanksi. (2) tingkat penerapan sanksi pajak. (3) sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Devano dan Rahayu (2017:128) kualitas pelayanan pajak adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara professional, disiplin dan transparan, dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki aparat pajak. Jika kualitas yang diharapkan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Menurut Hardiansyah (2011:53) indikator kualitas pelayanan pajak adalah sebagai berikut : (1) bukti fisik. (2) keandalan. (3) daya tanggap. (4) jaminan. (5) empati.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017:193) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan dengan penerimaan pajak yang meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan dari sektor pajak. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Rahayu (2017:139) indikator kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut : (1) kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri. (2) kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang. (3) kepatuhan dalam membayar tunggakan.

Hipotesis Penelitian

H_1 : Kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H_2 : Sanksi administrasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
H_3 : Kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
H_4 : Kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar pada tahun 2020 dikantor samsat KabupatenMuna. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 21.430 wajib pajak kendaraan bermotor. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling*, penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus slovin. Jadi ditetapkan jumlah sampel minimal 100 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *incidental sampling*.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kuantitatif sedangkan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner yang telah diisi oleh para wajib pajak yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini.

Metode Pengumpulan Dan Pengolahan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan cara dokumentasi dan kuesioner. Sedangkan pengolahan data yang digunakan adalah editing, coding, dan tabulasi.

Variabel Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel depeden.

Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel yaitu, kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan pajak.

Kesadaran wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak menyadari akan pentingnya pajak tanpa ada paksaan dari pihak lain. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak, yaitu :

1. Kesadaran adanya undang-undang dan ketentuan tentang perpajakan.
2. Kesadaran akan fungsi pajak.
3. Menghitung,membayar, melaporkan pajak secara sukarela.

Sanksi Administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak sehingga terciptanya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan

kewajiban perpajaknnya. Adapun indikator dari sanksi administrasi adalah sebagai berikut :

1. Keterlambatan membayar pajak harus dikenakan sanksi.
2. Tingkat penerapan sanksi pajak.
3. Sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara. Adapun indikator yang dapat mengukur kualitas pelayanan pajak adalah sebagai berikut :

1. Bukti fisik (*tangible*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
4. Keyakinan (*assurance*)
5. Empati (*emphaty*)

Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak yaitu di mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku. Indikator yang dapat dijadikan ukuran terhadap kepatuhan wajib pajak, yaitu :

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.
3. Kepatuhan dalam membayar tunggakan.

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda, dimana regresi tersebut digunakan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan pajak. Maka model analisis dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = kepatuhan wajib pajak
α = Konstanta
$\beta_1 X_1$ = Koefisien Regresi Kesadaran wajib pajak
$\beta_2 X_2$ = koefisien regresi sanksi administrasi
$\beta_3 X_3$ = koefisien regresi kualitas pelayanan pajak
ε = *error of estimation*

Sebelum melakukan uji hipotesis, akan dilakukan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolenieritas, dan uji heteroskedatisitas. Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa data tidak mengalami gangguan sehingga layak untuk diuji. Uji hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan uji koefisien determinasi, uji t dan uji f.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Kualitas Data

Uji Validitas Dan Reliabilitas

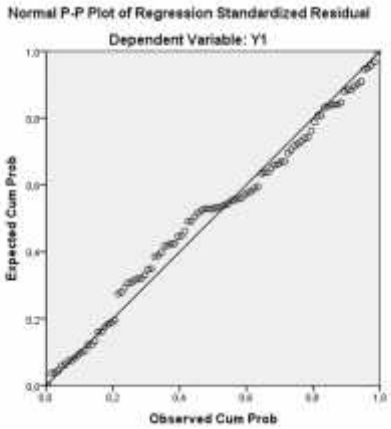
Indikator pada variabel kesadaran wajib pajak menunjukkan hasil yang valid dan reliabel karena nilai koefisien korelasi dan *cronbach's alpha* berada diatas 0,30 dan 0,60

dengan tingkat signifikan 0,000. Indikator pada variabel sanksi administrasi menunjukkan hasil yang valid dan reliabel karena nilai koefisien korelasi dan *cronbach's alpha* berada diatas 0,30 dan 0,60 dengan tingkat signifikan 0,000. Dan indikator pada variabel kualitas pelayanan pajak menunjukkan hasil yang valid dan reliabel karena nilai koefisien dan *cronbach's alpha* dari semua indikator berada diatas 0,30 dan 0,60 dengan tingkat signfikan 0,000.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji kelayakan data sebelum pengujian hipotesis yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heteroskedatisitas.

Gambar 1 Uji Normalitas



Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan *histogram probability plot*. Pada gambar 1 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 asusmsi normalitas

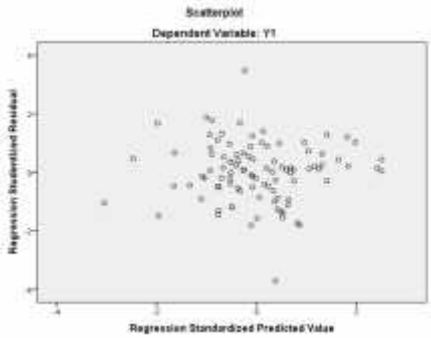
Tabel 2 Uji Multikolenieritas

Variabel Penelitian	Tolerance	VIF
Kesadaran wajib pajak (X_1)	0,505	1,981
Sanksi Administrasi (X_2)	0,496	2,018
Kualitas Pelayanan Pajak (X_3)	0,691	1,448

Hasil uji multikolenieritas menunjukkan bahwa angkat *tolerance* untuk masing-masing variabel berada diatas 0,10. Dan angka pada VIF juga berada dibawah 10 yang berarti bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi multikolenieritas atau tidak ada korelasi diantara variabel.

Jurnal Akuntansi dan Keuangan (JAK)
Volume 7, No. 1 Februari Tahun 2022
Page: 1 - 14
http://ojs.uho.ac.id/index.php/jak-uho/issue/archive e-ISSN: 2088-4656

Gambar 2. Uji Heteroskedatisitas



Berdasarkan output uji heteroskedatisitas dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedatisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil persamaan regresi yang diolah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Uji Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1 (Constant)	,271	,362		,748	,456
Kesadaran wajib pajak	,226	,089	,242	2,532	,013
Sanksi administrasi	,300	,090	,321	3,331	,001
Kualitas pelayanan pajak	,474	,119	,325	3,986	,000

Analisis regresi berganda dilakukan untuk mengetahui hubungan fungsional antar beberapa variabel Independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Penelitian ini membuktikan besarnya seluruh variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi dan kualitas pelayanan pajak terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh hasil taksiran sebagai berikut:

$$Y= 0,271 + 0,226 + 0,300 + 0,474 + \varepsilon$$

Uji Hipotesis

a. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan tabel 3 terlihat koefisiensi regresi pengaruh langsung kesadaran wajib pajak dengan nilai β = 0,226 dengan tingkat signifikan 0,013< 0,05 dengan nilai t_{hitung} = 2,532 > t_{tabel} = 1,984. Maka hipotesis H_1 diterima. 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 sanksi administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengujian hipotesis dengan pendekatan analisis regresi, berdasakan tabel 3 menghasilkan koefisien regresi pengaruh langsung sanksi administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai β = 0,300 dengan tingkat signifikan 0,001< 0,05 dan

nilai t_{hitung} = 3,331 > t_{tabel} = 1,984. Maka hipotesis H_2 diterima. Mengingat koefisien bertanda positif dan signifikan dapat disimpulkan bahwa hubungan antara keduanya adalah searah, artinya semakin tegas sanksi administrasi yang diterapkan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

c. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengujian hipotesis dengan pendekatan analisis regresi, berdasarkan tabel 3 menghasilkan koefisien regresi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai β = 0,474 dengan tingkat signfikan 0,000< 0,05 dan nilai t_{hitung} = 3,986 > t_{tabel} = 1,984. Maka hipotesis H_3 diterima. Mengingat koefisien bertanda positif dan signifikan dapat disimpulkan bahwa hubungan antara keduanya adalah searah, artinya semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Uji Simultan (F)

Tabel 4 Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,531	3	3,510	40,562	,000[b]
	Residual	8,308	96	,087		
	Total	18,839	99			

Berdasarkan hasil uji F hipotesis yang diuji adalah kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diperoleh nilai F_{hitung} > F_{tabel} (40,562 > 2,70) dengan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_4 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dan sanksi yang tegas serta pelayanan yang semakin baik maka semakin tinggi pula kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

Uji 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	,748[a]	,559	,545	,29418	1,841

Berdasarkan hasil dari tabel diatas maka dapat diketahui bahwa hasil dari *R-Square* adalah 0,559. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel independen X menjelaskan variabel dependen Y sebesar 55,9% dan sisanya 44,1% dapat dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Pembahasan

a. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil pengujian regresi berganda menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dibuktikan dengan nilai taraf signifikan 0,013<0,05. Hasil tersebut

mendukung hipotesis pertama bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini berkaitan dengan teori yang digunakan yaitu teori perilaku terencana (Krietner & Kinicki dalam Wibowo 2013:54), didalam teori perilaku terencana terdapat faktor *behaviour belief.* Faktor ini berkaitan dengan variabel kesadaran wajib pajak, yaitu ketika sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki kenyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya, sehingga individu tersebut memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya.

Kesadaran akan fungsi pajak menjadi indikator terkuat dalam kesadaran wajib pajak. Melihat pengaruh yang signifikan pada variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Muna, dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga diharapkan wajib pajak di Kantor Samsat Kabupaten Muna meningkatkan kesadaran akan fungsi pajak itu sendiri. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian Wardani & Rumiyatum (2017) yang menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka meningkat pula kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini juga bertentangan dengan penelitian Herawati & Shandy (2020) yang menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Timbulnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak disebabkan adanya kesadaran dan keyakinan diri dalam diri wajib pajak tersebut bahwa membayar pajak adalah suatu kewajiban sebagai warga negara.

b. Pengaruh sanksi administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil pengujian regresi berganda menunjukkan bahwa sanksi administrasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor. Hal ini dibuktikan dengan nilai taraf signifikansi 0,001<0,05. Hasil tersebut mendukung hipotesis kedua bahwa sanksi administrasi secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya bahwa semakin tegas sanksi yang ditetapkan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.Hasil penelitian ini berkaitan dengan teori yang digunakan yaitu teori perilaku terencana 1991 (Krietner & Kinicki dalam Wibowo 2013:54), didalam teori perilaku terencana terdapat faktor *control beliefs.* Faktor ini berkaitan dengan variabel sanksi administrasi yaitu dibuat untuk mendukung agar wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi adminstrasi mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Tingkat penerapan sanksi pajak menjadi indikator terkuat dalam variabel sanksi administrasi. Sanksi adminsitrasi diperlukan untuk menghukum setiap wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan pemberian sanksi akan mempengaruhi penilaian masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Semakin tegas sanksi yang diberikan maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Puteri, dkk (2019) yang menjelaskan bahwa sanksi administrasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya semakin tinggi tingkat sanksi yang diterapkan maka tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan semakin tinggi pula. Hasil penelitian ini juga bertentangan dengan penelitian Wardani & Rumiyatum (2017) yang mengatakan bahwa sanksi pajak secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pada dasarnya timbulnya wajib pajak dalam membayar pajak biasa disebabkan karena wajib pajak lebih takut dengan sanksi yang diberikan oleh fiskus apabila tidak membayar atau melanggar undang-undang perpajakan.

c. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil pengujian regresi berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dibuktikan dengan nilai taraf signifikansi 0,000<0,05. Hasil tersebut mendukung hipotesis ketiga bahwa kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.Hasil penelitian ini berkaitan dengan teori yang digunakan yaitu teori perilaku terencana (Krietner & Kinicki dalam Wibowo 2013:55), didalam teori perilaku terencana terdapat faktor *normative beliefs*. *Normative beliefs* berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan pajak yaitu ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut dan dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.

Bukti fisik (*tangible*) menjadi indikator terkuat dalam variabel kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak diperlukan agar wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan ketika membayar pajak kendaraan bermotor. Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan akan mempengaruhi penilaian masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Susilawati & Budhiarta (2013) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya semakin baik pelayanan pajak yang diberikan maka tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor akan semakin tinggi pula. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Juliantari,dkk (2021) yang mengatakan kualitas pelayanan pajak secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pada dasarnya timbulnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak biasa disebabkan karena wajib pajak merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan petugas samsat.

d. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Administrasi, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil pengujian regresi berganda mendukung hipotesis keempat yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai taraf signifikansi 0,000 < 0,05. Kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan yang diberikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Hal-hal mencerminkan kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini adalah kepatuhan dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh penelitian yang dilakukan Wardani & Rumiyatum (2017), Putri, dkk (2019) dan Susilawati & Budhiarta (2013) menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib

pajak kendaraan bermotor. Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor baik secara parsial maupun secara simultan. Ini membuktikan bahwa kesadaran, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat KabupatenMuna.

5. KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN, DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan latar belakang, landasan teori, analisis data dan hasil uji yang dilakukan terhadap hipotesis yang bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan pajak secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Muna yang terdaftar dan aktif di Kantor Samsat Kabupaten Muna.

Implikasi

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk memberikan sosialisasi maupun penyuluhan kepada wajib pajak di Kabupaten Muna dan memberikan sanksi yang tegas dan kualitas pelayanan yang baik agar tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat meningkat. Dimana penelitian ini tingkat kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel independen yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Peneliti selanjutnya hendaknya melakukan penelitian dengan penggunaan variabel yang berbeda atau menambah variabel.

Rekomendasi

Peneliti memberikan saran agar para pegawai/petugas samsat dapat memberikan sosialisasi maupun penyuluhan kepada wajib pajak di Kabupaten Muna mengenai pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor terhadap pendapatan asli daerah, dengan adanya penelitian ini hendaknya dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Muna.

DAFTAR PUSTAKA

Alifia. (2014). *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Teknologi, Informasi, Penerapan Assesment System, Sanksi Perpajakan, Dan Kepribadian Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan PPH21*. Surakarta. (Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Surakarta).

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.

Herawati, Dwi Juvita & Shandy Marsono. (2020). Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Samsat Klaten). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, 5(2).*

Juliantari, Ni Komang A., I Made S., Ni Luh Gde M.D. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Waji Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kharisma, 3(1).*

Mardiasmo. (2016). *Perpajakan.* Edisi Terbaru. Yogyakarta. CV. Andi Offset.

Muliari, Ni Ketut & Putu Ery Setiawan. (2011). *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Paa Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Palayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Denpasar*. (Skripsi. Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana).

Puteri, P.O., Efrizal, S., Mulyani, M. (2019). Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Kota Padang). *Jurnal Eksplorasi Akuntansi, 1(3), Seri F, 1569-1588.*

Rahayu, Siti Kurnia. (2017). *Perpajakan*. Bandung: Rekayasa Sains.

Siaahan, Marihot P. (2013). *Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo.

Susilawati, K.E, & Budhiarta, K. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi, 4(2), 345-357.*

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.*

Wardani, Dewi Kusuma & Rumiyatum. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bemotor (Studi Kasus WP PKB Roda Empat Di Samsat Drive Thru Bantul). *Jurnal Akuntansi, 5(1).*

Wibowo. 2013. *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.