

**PENGARUH KESADARAN MASYARAKAT, SANKSI
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di
Kabupaten Magelang)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-1**



Disusun Oleh :
Dimas Fiftakhul Falah
16.0102.0084

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
TAHUN 2020**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN MASYARAKAT, SANKSI PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Magelang)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Dimas Fiftakhul Falah

NPM 16.0102.0084

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal **14 Agustus 2020**

Susunan Tim Penguji

Pembimbing



Yulinda Devi Pramita, S.E., M.Sc., Ak.

Pembimbing I

Pembimbing II

Tim Penguji



Siti Noor Khikmah, S.E., M.Si., Ak.

Ketua



Yulinda Devi Pramita, S.E., M.Sc., Ak.

Sekretaris



Faqiatul Mariya Waharini, S.E., M.Si

Anggota

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana S1
tanggal **08 SEP 2020**

Dra. Marlina Kurnia, M.M.
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

SURAT PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dimas Fiftakhul Falah
NIM : 16.0102.0084
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Progam Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

**PENGARUH KESADARAN MASYARAKAT, SANKSI PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten
Magelang)**

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Magelang, 30 Juli 2020

Pembuat Pernyataan,



Dimas Fiftakhul Falah
NIM. 16.0102.0084

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dimas Fiftakhul Falah
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat, Tanggal Lahir : Magelang, 14 Oktober 1998
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : RT003/RW007 Soko, Citrosono, Grabag
Magelang
Alamat Email : dimasfalah14@gmail.com

Pendidikan Formal

SD (2004-2010) : MI Ma'arif Soko
SMP (2010-2013) : MTs Ma'arif 3 Kleteran
SMA (2013-2016) : SMA Negeri 1 Grabag
PT (2016-2020) : S1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang

Pengalaman Organisasi :

- Anggota Himpunan Mahasiswa Akuntansi (HMA) Universitas Muhammadiyah Magelang

Magelang, 30 Juli 2020
Pembuat Pernyataan,



Dimas Fiftakhul Falah
NIM. 16.0102.0084

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Qs Al- Insyirah: 5)

“jangan mengeluh, Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Qs Al- Baqarah: 286)

“Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman dan berilmu diantaramu beberapa derajat. Dan Allah maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan”

(Qs Al- Mujadalah: 11)

“Kelihatannya semua itu mustahil sampai semuanya terbukti”

(Nelson Mandela)

“Be yourself. No one can say you’re doing it wrong”

(Charles Schultz)

*“Permainan bisa saja berjalan kearah yang tidak terduga sewaktu waktu.
Lebih baik terus mencoba daripada tidak sama sekali”*

(Dimas Falah)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya. Atas karunianya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Magelang).**

Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang. Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Marlina Kurnia, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang.
2. Dr. Wawan Sadtyo Nugroho, M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
3. Ibu Yulinda Devi Pramita, S.E., M. Sc., Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Siti Noor Khikmah S.E., M.Si selaku dosen penguji 1 (satu) yang sudah membantu memberikan saran terhadap perbaikan skripsi ini.
5. Ibu Faqiatul Mariya Waharini, S.E., M.Si selaku dosen penguji 2 (dua) yang sudah membantu memberikan saran terhadap perbaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar yang telah memberikan bekal ilmu yang tak ternilai harganya dan telah membantu kelancaran selama menjalankan studi di Universitas Muhammadiyah Magelang.
7. Bapak Suratun dan Ibu Nurul Aeni selaku kedua orang tua penulis yang tiada hentinya memberikan doa dan semangat kepada anaknya untuk terus menggapai cita-citanya.
8. Septi Maghfiroh, Syahraini Aisyah, dan Nia Azizah selaku kakak penulis, terimakasih atas do'a, kasih sayang dan semangatnya.
9. Endah Ayuning P selaku teman dekat, terimakasih atas semangat, do'a dan motivasinya.
10. Nur Muhammad Ikhsan selaku sahabat penulis terimakasih atas semangat dan bantuannya.
11. Teman – teman satu angkatan Akuntansi 16B yang telah menjadi teman baik selama kuliah.
12. Semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak atas bantuan yang diberikan kepada penulis. Akhirnya penulis hanya dapat mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Magelang, 30 Juli 2020

Peneliti



Dimas Fittakhu Falah
NPM.16.0102.0084

ABSTRAK

PENGARUH KESADARAN MASYARAKAT, SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Magelang)

**Oleh:
Dimas Fiftakhul Falah**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini menggunakan sampel wajib pajak kendaraan bermotor yang berdomisili di Kabupaten Magelang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 92, berdasarkan metode *accidental sampling* dengan menggunakan rumus *slovin*. Pemilihan pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan fasilitas perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, fasilitas perpajakan, kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	10
1. Manfaat Teoritis.....	10
2. Manfaat Praktis	10
E. Sistematika Pembahasan.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Teori.....	12
1. Teori Atribusi.....	12
2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
3. Kesadaran Masyarakat	15
4. Sanksi Perpajakan	16
5. Kualitas Pelayanan.....	17
6. Fasilitas Perpajakan	19
B. Telaah Penelitian Sebelumnya.....	20
C. Perumusan Hipotesis	22
D. Model Penelitian.....	29

BAB III METODA PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel.....	30
1. Populasi.....	30
2. Sampel.....	30
B. Data Penelitian.....	31
1. Jenis dan Sumber Data.....	31
2. Teknik Pengumpulan Data.....	31
C. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel.....	32
D. Metoda Analisis Data	33
1. Statistik Deskriptif	33
2. Uji Kualitas Data.....	34

3. Analisis Regresi Linear Berganda	36
4. Uji Hipotesis	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Statistik Deskriptif Data	40
B. Statistik Deskriptif Responden	41
C. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	42
D. Uji Kualitas Data	44
E. Analisis Regresi Linier Berganda	47
F. Pengujian Hipotesis	49
G. Pembahasan	53
BAB V KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	60
B. Keterbatasan Penelitian	60
C. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Satu Wilayah Kedu.....	2
Tabel 2.1 Telaah Penelitian Sebelumnya	20
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Pengukurannya	32
Tabel 4.1 Sampel Penelitian dan Tingkat Pengembalian.....	40
Tabel 4.2 Profil Responden.....	41
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.5 <i>Cross Loading</i>	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.7 Hasil Koefisien Regresi	47
Tabel 4.8 Hasil Uji R ²	49
Tabel 4.9 Hasil Uji F	50
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	29
Gambar 3.1 Uji F	38
Gambar 3.2 Penerimaan Hipotesis Positif Uji t	39
Gambar 4.1 Nilai Kritis Uji F	50
Gambar 4.2 Nilai Kritis Uji t Variabel Kesadaran Masyarakat	52
Gambar 4.3 Nilai Kritis Uji t Variabel Sanksi Perpajakan	52
Gambar 4.4 Nilai Kritis Uji t Variabel Kualitas Pelayanan	53
Gambar 4.5 Nilai Kritis Uji t Variabel Fasilitas Perpajakan.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran Kuesioner	65
Lampiran 2 Lampiran Surat Keterangan Penelitian.....	71
Lampiran 3 Lampiran Tabulasi Data Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
Lampiran 4 Lampiran Tabulasi Data Variabel Kesadaran Masyarakat	77
Lampiran 5 Lampiran Tabulasi Data Variabel Sanksi Perpajakan	80
Lampiran 6 Lampiran Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	83
Lampiran 7 Lampiran Tabulasi Data Variabel Fasilitas Perpajakan	86
Lampiran 8 Statistik Deskriptif	89
Lampiran 9 Uji Validitas.....	89
Lampiran 10 Uji Reliabilitas	92
Lampiran 11 Analisis Regresi Linier Berganda.....	95
Lampiran 12 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	95
Lampiran 13 Uji Statistik F (<i>Goodness of Fit</i>).....	96
Lampiran 14 Uji Statistik t.....	96

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan pungutan terhadap masyarakat oleh negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa, dan terutang yang wajib dibayar dengan tidak mendapat imbalan secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan (Siahaan, 2013). Adanya perkembangan kemajuan pembangunan disegala bidang, pemerintah membutuhkan biaya yang tak sedikit jumlahnya untuk meningkatkan pembangunan tersebut. Seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri, dana yang dibutuhkan juga semakin meningkat (Chritina & Kepramareni, 2012). Salah satu sumber dana pemerintah adalah penerimaan dari sektor pajak. Penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan umum, dan pembangunan nasional banyak didanai dari sektor pajak, terutama dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Pajak kendaraan bermotor atau PKB adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Semakin bertambahnya penduduk, maka bertambah pula pendapatan negara dan daerah dari sektor pajak. Banyaknya masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor di Kabupaten Magelang tidak dapat meningkatkan pendapatan daerah jika tidak didukung dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan informasi yang didapat dari Bappeda, Kabupaten Magelang belum mencapai target yang telah ditentukan

di bandingkan dengan Wilayah Kedu lainnya yang ditunjukkan dengan data dibawah ini:

Tabel 1.1
Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Satu Wilayah Kedu

Nama	Target	Realisasi	Persentase	Belum Terealisasi
<u>UPPD KOTA MAGELANG</u>				
2015	45.159.000.000	40.084.820.800	88,76%	5074179200
2016	45.281.000.000	50.153.799.250	110,76%	-4872799250
2017	57.962.000.000	58.470.892.675	100,88%	-508892675
2018	54.157.833.000	56.401.307.750	104,14%	-2243474750
<u>UPPD KABUPATEN MAGELANG</u>				
2015	77.378.000.000	69.087.659.500	89,29%	8.290.340.500
2016	78.016.000.000	77.722.307.375	99,62%	8.290.340.500
2017	87.918.300.000	86.681.329.650	98,59%	8.290.340.500
2018	102.116.391.000	100.483.449.175	98,40%	8.290.340.500
<u>UPPD KABUPATEN PURWOREJO</u>				
2015	49.372.000.000	45.288.276.325	91,73%	4083723675
2016	50.765.000.000	53.512.101.300	105,41%	-2747101300
2017	58.405.200.000	59.038.501.100	101,08%	-633301100
2018	65.199.787.000	66.410.609.500	101,86%	-1210822500
<u>UPPD KABUPATEN KEBUMEN</u>				
2015	70.467.000.000	64.268.113.825	91,20%	6198886175
2016	72.210.000.000	75.924.676.150	105,14%	-3714676150
2017	81.338.400.000	82.485.482.425	101,41%	-1147082425
2018	89.786.520.000	90.456.431.950	100,75%	-669911950
<u>UPPD KABUPATEN TEMANGGUNG</u>				
2015	45.889.000.000	46.550.621.775	101,44%	-661621775
2016	49.282.000.000	54.183.426.550	109,95%	-4901426550
2017	54.217.500.000	58.249.765.425	107,44%	-4032265425
2018	61.553.335.000	63.118.370.750	102,54%	-1565035750
<u>UPPD KABUPATEN WONOSOBO</u>				
2015	49.714.000.000	45.626.578.625	91,78%	4087421375
2016	51.166.000.000	52.608.046.525	102,82%	-1442046525
2017	57.517.500.000	58.617.780.050	101,91%	-1100280050
2018	62.841.598.000	64.203.301.875	102,17%	-1361703875

Sumber: Bappeda

Berdasarkan Tabel 1.1 diperoleh data bahwa dari tahun 2015-2018 semua Wilayah Kedu penerimaan pajak kendaraan bermotornya mengalami

peningkatan, namun untuk Wilayah Kabupaten Magelang belum mencapai target yang diharapkan. Menurut data dari UPPD Kabupaten Magelang terdapat faktor lain yang mengakibatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak sesuai target yaitu karena masih banyaknya wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak membayarkan kewajiban perpajakan. Hal tersebut menyebabkan surat-surat kendaraan bermotor tidak terdaftar di sistemnya. Diasumsikan dari 100 wajib pajak kendaraan bermotor terdapat 32 wajib pajak yang tidak membayarkan pajaknya. Oleh karena itu, di Kabupaten Magelang masih terdapat banyak kendaraan bermotor yang tidak dilengkapi dengan surat-surat yang sah (www.magelangkab.go.id).

Hal tersebut tentu akan merugikan daerah, karena pada dasarnya pajak merupakan salah satu pendapatan daerah yang digunakan untuk melaksanakan segala kegiatan di daerahnya. Tidak tercapainya target penerimaan pajak kendaraan bermotor dari tahun ke tahun di Kabupaten Magelang memotivasi peneliti untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Peneliti menggunakan beberapa faktor faktor seperti kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan sistem administrasi pajak modern (*drive thru*).

Menurut Ilhamsyah (2016) kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Kepatuhan pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif. Kepatuhan pajak merupakan salah satu langkah yang tepat untuk mencapai target penerimaan

pajak (Widyana & Putra, 2020). Kepatuhan wajib pajak tidak hanya mengandalkan Direktorat Jendral Pajak ataupun petugas pajak, akan tetapi memerlukan peran aktif dari wajib pajak itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak diharapkan dapat melancarkan semua proses kerja dan pelayanan perpajakan, sehingga dapat berjalan dengan baik, lancar, dan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban di bidang perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Kesadaran merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas. Apabila wajib pajak sudah melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tulus, ikhlas dan menyadari betapa pentingnya pajak untuk pertumbuhan dan pembangunan daerahnya, maka tidak akan terjadi ketidakpatuhan dalam membayar pajak (Susilawati & Budiarta, 2013). 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 yang 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, mengakui, menghargai, dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh

Widajantie *et al.*, (2019) yang menunjukkan hasil bahwa kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Aswati *et al.*, (2018) yang menunjukkan hasil jika kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh Ghailina (2018) menunjukkan hasil bahwa kesadaran pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan membayar pajak adalah sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan fasilitas perpajakan. Pelaksanaan sanksi perpajakan dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak akan patuh karena mereka memikirkan adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan illegal dalam usahanya menyelundupkan pajak. Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan (Sari & Susanti, 2013) . Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putri & Jati (2013) menunjukkan hasil bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Didukung oleh penelitian yang dilakukan Ghailina (2018) dan Susilawati & Budiarta (2013) menunjukkan hasil bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Fariz & Hirzan (2016) yang menunjukkan hasil jika sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Salah satu upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada

wajib pajak sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Ada beberapa hal yang harus dirubah dalam pemikiran masyarakat, 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.

Menurut Feld & Frey (2007) masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan publiknya sebanding dengan pembayaran pajaknya, adanya perlakuan yang adil dari pemerintah serta proses perpajakan yang jelas dari pemerintah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putri & Jati (2013) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Didukung oleh penelitian yang dilakukan Mas & Pratiwi (2014) dan Susilawati & Budiarta (2013) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Faktor fasilitas perpajakan juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Fasilitas perpajakan merupakan segala sesuatu yang bisa menjadi sarana yang dapat memudahkan ataupun memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu (Haryanti & Wijaya, 2019). Fasilitas pelayanan perpajakan diantaranya meliputi, penyediaan mobil layanan SAMSAT ataupun dapat melalui e-samsat. Wajib pajak diharapkan dapat memanfaatkan fasilitas layanan SAMSAT keliling, sehingga wajib pajak dapat membayar kewajiban pajaknya tepat waktu dan tidak ada lagi keterlambatan ataupun penghindaran

pajak (Haryanti & Wijaya, 2019). Adanya SAMSAT keliling menjadi salah satu upaya dalam hal peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Magelang. Adanya fasilitas tersebut diharapkan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Magelang semakin nyaman dan mudah, sehingga dapat meningkatkan pendapatan pajak daerah.

Winasari (2020) mengatakan bahwa program e-samsat juga memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jika wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor diberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan dari program e-samsat maka wajib pajak akan patuh dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (Wardani & Juliansya, 2018). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Handayani Barus *et al.*, (2016) menghasilkan bahwa fasilitas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Didukung oleh penelitian yang dilakukan Sinambela & Putri (2020) yang menunjukkan hasil bahwa sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sarlina *et al.*, (2019) menunjukkan hasil bahwa fasilitas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Topik kepatuhan wajib pajak penting untuk diteliti karena mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak, terutama penerimaan pajak daerah. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak maka akan meningkatkan pajak daerah yang dapat meningkatkan pembangunan fasilitas umum untuk mensejahterakan masyarakat. Adanya peningkatan penerimaan pajak daerah dapat meningkatkan penerimaan pendapatan negara dari sektor pajak.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Agustin & Putra (2019) tentang pengaruh kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada samsat Kota Batam. Penelitian Agustin & Putra (2019) menunjukkan hasil bahwa kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Agustin & Putra (2019) terletak pada variabel penelitian dan studi empiris. **Pertama**, menambahkan variabel fasilitas perpajakan karena variabel ini merupakan salah satu faktor penting yang dapat menunjang wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya. Fasilitas perpajakan merupakan segala sesuatu yang menjadi sarana agar dapat memudahkan ataupun memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu (Haryanti & Wijaya, 2019). Fasilitas perpajakan diantaranya meliputi, penyediaan mobil layanan SAMSAT ataupun dapat melalui e-samsat. Tersedianya fasilitas perpajakan yang memadai dapat menjadi motivasi bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pajaknya, sehingga diharapkan akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang nantinya akan berakibat terhadap peningkatan pendapatan di suatu daerah. **Kedua**, penelitian ini dilakukan di Kabupaten Magelang, dikarenakan setiap tahunnya Kabupaten Magelang belum mencapai target yang telah ditetapkan

terkait penerimaan pajak kendaraan bermotor dibandingkan dengan Wilayah Kedu lainnya.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kesadaran masyarakat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Magelang?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Magelang?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Magelang?
4. Apakah fasilitas perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Magelang?

C. Tujuan Penelitian

1. Menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kesadaran masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Magelang.
2. Menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Magelang.
3. Menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Magelang.
4. Meneliti secara empiris pengaruh fasilitas perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Magelang.

D. Kontribusi Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi peneliti dan bagi masyarakat, serta dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan kesadaran kepada para wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor sehingga penerimaan pajaknya dapat mencapai target yang diharapkan dan dapat meningkatkan pendapatan daerah.

E. Sistematika Pembahasan

Bab I Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah yaitu landasan pemikiran secara garis besar, baik secara teoritis dan fakta serta pengamatan yang menimbulkan minat dan penting untuk dilakukan penelitian. Perumusan masalah adalah pertanyaan tentang keadaan, fenomena dan atau konsep yang memerlukan pemecahan dan memerlukan jawaban melalui suatu penelitian dan pemikiran mendalam dengan menggunakan ilmu pengetahuan dan alat-alat yang relevan. Tujuan penelitian dan kontribusi penelitian bagi pihak-pihak yang terkait. Sistematika pembahasan merupakan bagian yang mencakup uraian ringkas dan materi yang dibahas setiap bab.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Perumusan Hipotesis

Berisi tentang landasan teori mengenai teori yang melandasi penelitian ini, dan menjadi acuan teori dalam analisis penelitian. Penelitian terdahulu, kerangka

pemikiran yang merupakan permasalahan yang akan diteliti. Perumusan hipotesis adalah dugaan sementara yang disimpulkan dari landasan teori dan penelitian terdahulu, serta merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang diteliti.

Bab III Metode Penelitian

Berisi variabel penelitian dan definisi operasional penelitian yaitu tentang deskripsi tentang variabel-variabel dalam penelitian yang didefinisikan secara jelas, penentuan sampel, jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, metode pengumpulan data dan metode analisis merupakan deskripsi tentang jenis atau model analisis dan mekanisme alat analisis yang digunakan dalam penelitian.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Berisi deskripsi objek penelitian, analisis data yang dikaitkan dengan analisis statistik deskriptif, dan analisis model regres, serta interpretasi hasil sesuai dengan teknik analisis yang digunakan, termasuk didalamnya dasar pembenaran dan perbandingan dengan penelitian terdahulu.

BAB V Kesimpulan

Berisi penyajian secara singkat apa yang telah diperoleh dan pembahasan interpretasi hasil, keterbatasan penelitian yang menguraikan tentang kelemahan, dan kekurangan yang ditemukan setelah dilakukan analisis dan interpretasi hasil dan saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Teori

1. Teori Atribusi

Teori atribusi menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins & Judge, 2008:222). Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi seseorang individu. Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar, yaitu individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi. Teori atribusi ini sangat relevan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun faktor eksternal dari orang lain.

Penentuan faktor internal atau eksternal tergantung pada tiga faktor, yaitu:

1. Kekhususan

Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda-beda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang tidak biasa, maka

individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap perilaku tersebut. Sebaliknya, jika hal itu dianggap hal yang biasa, maka akan dinilai sebagai atribusi internal.

2. Konsensus

Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang jika dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi eksternal, sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi internal.

3. Konsistensi

Konsistensi yaitu jika seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal dan sebaliknya.

Teori atribusi mengelompokkan dua hal yang dapat memutarbalikkan arti dari atribusi. Pertama, kekeliruan atribusi mendasar yaitu kecenderungan untuk meremehkan pengaruh faktor-faktor eksternal daripada faktor internalnya. Kedua, prasangka layanan dari seorang cenderung menghubungkan kesuksesan karena akibat faktor-faktor internal, sedangkan kegagalannya dihubungkan dengan faktor-faktor eksternal.

Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal

maupun eksternal. Faktor internal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak antara lain: kesadaran masyarakat dan pengetahuan pajak. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan fasilitas perpajakan.

2. Kepatuhan Wajib Pajak

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 ketentuan perpajakan (Ilhamsyah, 2016). Kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku (Wulandara & Adnan, 2019). 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 (Agustin & Putra, 2019).

Kesadaran diri wajib pajak diperlukan karena sistem penagihan yang berlaku adalah penilaian diri yang memberikan kesempatan penuh bagi wajib pajak untuk menyelesaikan kewajiban pajaknya (Widyana & Putra, 2020). Wajib pajak dengan kesadarannya harus membayar pajak dengan benar sesuai dengan semua pendapatan yang sudah dilaporkan.

Namun, pada kenyataannya, semua orang cenderung menghindari membayar pajak.

3. Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Agustin & Putra, 2019). Menurut Indrawan (2014) kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami dan mengerti tentang cara membayar pajak. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Semakin masyarakat sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak akan berdampak positif terhadap penerimaan pajak, dan jika wajib pajak tidak memiliki kesadaran atau kewajiban perpajakannya maka akan berdampak terhadap berkurangnya penerimaan perpajakan yang diterima oleh negara.

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 kewajiban perpajakannya.

Pengaruh kesadaran wajib pajak dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.
2. Penundaan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara.
3. Pajak kendaraan bermotor ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan.
4. Manfaat pemungutan pajak kendaraan bermotor sesungguhnya juga dirasakan oleh mereka sendiri tapi tidak secara langsung dinikmati oleh para wajib pajak kendaraan bermotor.
5. Membayar pajak kendaraan bermotor akan terbentuk rencana untuk kemajuan kesejahteraan rakyat.

4. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan Undang-Undang perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Sanksi perpajakan juga merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Landasan hukum mengenai sanksi administrasi diatur dalam masing-masing pasal Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam Undang-Undang

Ketentuan Umum Perpajakan. Pada hakikatnya, pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Agustin & Putra, 2019). Itulah sebabnya, penting bagi wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan.

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 & Susanti, 2013).

5. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen (Agustin & Putra, 2019). Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan.

Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), ketentuan perpajakan, dan sistem informasi perpajakan (Hardiningsih & Yulianawati, 2011). Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Suatu layanan dapat dikatakan baik apabila usaha yang dijalankan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Salah satu cara untuk menempatkan hasil pelayanan yang lebih unggul daripada pesaing adalah dengan memberikan pelayanan yang baik, efisien, dan cepat. Seorang wajib pajak yang pada dasarnya juga berperan sebagai seorang pelanggan berhak mendapatkan pelayanan yang baik ketika membayar pajak kendaraan bermotornya.

Menurut Kotler (2005) ada lima dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap pelayanan, yaitu:

- a. *Tangible*, meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.
- b. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
- c. *Responsiveness*, keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d. *Reliability*, kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan.

- e. *Assurance*, mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko, dan keraguraguan).

6. Fasilitas Perpajakan

Fasilitas perpajakan adalah keseluruhan operasi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang administrasi modern perpajakan (Haryanti & Wijaya, 2019). Fasilitas pelayanan pajak pun semakin ditingkatkan, diantaranya adalah penyediaan mobil layanan SAMSAT, sistem administrasi pajak modern (*drive thru*) ataupun melalui aplikasi e-samsat. Fasilitas perpajakan yang memadai akan menunjang kemudahan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Haryanti & Wijaya (2019) mengatakan bahwa samsat keliling adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya. Samsat keliling dimungkinkan menggunakan fasilitas samsat link.

Program e-samsat mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan kualitas pelayanan. Jika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang baik, nyaman, tepat, cepat, efektif, dan efisien, maka wajib pajak akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang didapatkan, dan pada akhirnya dapat membuat wajib pajak patuh (Wardani & Juliansya, 2018). Dengan menerapkan sistem e-samsat diharapkan dapat lebih memudahkan bagi para wajib pajak pada saat pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan secara elektronik online

sehingga penerimaan pajak kendaraan bermotor suatu daerah juga dapat lebih meningkat (Winasari, 2020).

B. Telaah Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1
Telaah Penelitian Sebelumnya

No	Peneliti	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Handayani Barus <i>et al.</i> (2016)	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Variabel Independen: Akses Pajak Fasilitas Sosialisasi Perpajakan Kualitas Pelayanan	Akses pajak, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
2.	Wardani & Rumiya (2017)	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Variabel Independen: Pengetahuan Wajib Pajak Kesadaran Wajib Pajak Sanksi Pajak Sistem Samsat Drive Thru	Kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kesadaran wajib pajak, sistem samsat <i>drive thru</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3.	Aswati <i>et al.</i> (2018)	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Variabel Independen: Kesadaran Wajib Pajak Pengetahuan Pajak Akuntabilitas Pelayanan Publik	Kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Tabel 2.1
Telaah Penelitian Sebelumnya (Lanjutan)

No	Peneliti	Variabel	Hasil Penelitian
4.	Dewi (2019)	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Variabel Independen: Efektivitas E-Samsat Pajak Progresif Kualitas Pelayanan	Penerapan e-samsat dan pajak progresif serta kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
5.	Raharjo & Bieattant (2019)	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Variabel Independen: Kesadaran Wajib Pajak Pengetahuan Pajak Akuntabilitas Pelayanan Publik	Pengetahuan formal wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
6.	Cahyanti <i>et al.</i> (2019)	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Variabel Independen: Kesadaran Wajib Pajak Kualitas Pelayanan Kewajiban Moral Pengetahuan Pajak Persepsi Sanksi Perpajakan	Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, pengetahuan pajak, dan persepsi sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
7.	Agustin & Putra (2019)	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Variabel Independen: Kesadaran Masyarakat Sanksi Perpajakan Kualitas Pelayanan	Kesadaran masyarakat dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Tabel 2.1
Telaah Penelitian Sebelumnya (Lanjutan)

No	Peneliti	Variabel	Hasil Penelitian
8.	Sarlina <i>et al.</i> (2019)	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Variabel Independen: Akses Pajak Fasilitas Kualitas Pelayanan Persepsi Adanya <i>Reward</i>	Akses pajak, kualitas pelayanan, dan pemberian <i>reward</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Fasilitas perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
9.	Widajantie <i>et al.</i> (2019)	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Variabel Independen: Kesadaran Pajak Pengetahuan Pajak Sanksi Pajak	Kesadaran pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
10.	Winasari (2020)	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Variabel Independen: Pengetahuan Wajib Pajak Kesadaran Wajib Pajak Sanksi Perpajakan Sistem E-Samsat	Pengetahuan, kesadaran seorang wajib pajak, sanksi perpajakan, dan sistem e-samsat dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

C. Perumusan Hipotesis

1. Pengaruh Kesadaran Masyarakat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran masyarakat merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Berdasarkan teori atribusi kesadaran masyarakat dapat dipengaruhi faktor internal, dimana perilaku tersebut berada dibawah kendali seorang individu untuk mematuhi peraturan perpajakan. Semakin

tinggi tingkat kesadaran masyarakat, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Terdapat dua bentuk kesadaran masyarakat dalam membayar pajak sehingga dapat mendorong dalam membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak adalah suatu bentuk kontribusi warga negara dalam menunjang dan meningkatkan pembangunan negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan dalam pembayaran pajak akan sangat merugikan negara, karena sumber pendapatan dan pembangunan sebuah negara.

Dalam kepatuhan wajib pajak, kesadaran merupakan hal yang paling menentukan dalam keberhasilan pemungutan pajak. Hal ini dikarenakan kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak tersebut memahami dan melaksanakan aturan perpajakan dengan benar dan sukarela. Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi akan membayarkan pajaknya dengan sukarela dan tidak peduli tentang biaya pajak yang dikenakan. Selain itu wajib pajak akan menjadikan sanksi pajak sebagai pengingat agar tidak terlambat membayarkan pajaknya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah (2016), Sinambela & Putri (2020), dan Widiana & Putra (2020) menunjukkan hasil bahwa kesadaran masyarakat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak yang memiliki kesadaran wajib pajak akan lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

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

2. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Berdasarkan teori atribusi kesadaran masyarakat dapat dipengaruhi faktor eksternal, dimana individu dipaksa untuk mematuhi peraturan perpajakan karena jika tidak akan dikenakan sanksi. Sanksi menjadi sebuah jaminan bahwa wajib pajak tidak akan melalaikan dan tidak melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak. Dengan adanya sanksi yang memberikan efek jera, maka kepatuhan wajib pajak akan dapat semakin meningkat (Mardiasmo, 2011). Sanksi pajak yang akan diterima oleh wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan 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. Wajib pajak tetap harus melaksanakan kewajibannya dengan tepat waktu walaupun kepatuhannya tersebut tidak diberikan penghargaan. Wajib pajak yang dengan sengaja tidak memenuhi kewajiban perpajakannya akan diberikan sanksi.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan

dituruti/dipatuhi (Mardiasmo, 2011). Dalam pelaksanaan sanksi pajak, fiskus harus aktif dan dituntut untuk disiplin dalam memberikan sanksi kepada wajib pajak yang melanggar untuk membuat masyarakat patuh dan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Widajantie *et al.*, (2019) dan Cahyanti *et al.*, (2019) menunjukkan hasil bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Winasari (2020) menunjukkan hasil bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti semakin tinggi sanksi pajak yang diberikan, maka akan semakin besar juga kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada saat membayarkan pajaknya.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

H₂: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan jasa manusia, proses, produk, dan lingkungan yang memenuhi harapan dari seseorang/pihak yang menginginkannya. Sementara itu pelayanan adalah cara melayani membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan

sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh petugas samsat untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong seseorang untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal karena dilakukan oleh pihak aparat pajak sehingga dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membayar pajak. Berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas samsat, maka wajib pajak akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga wajib pajak akan cenderung patuh dalam membayar pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2019), Cahyanti *et al.* (2019), dan Sarlina *et al.* (2019) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Tinggi rendahnya kepatuhan pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Konsumen akan cenderung meningkatkan kepatuhan pajak apabila konsumen merasa puas

akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam melayani kebutuhannya selama mengurus pajak.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

H₃: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4. Pengaruh Fasilitas Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Handayani Barus *et al.*, (2016) fasilitas berhubungan dengan ketersediaan fasilitas jasa, staf, dan barang-barang yang mendukung untuk keberlangsungan proses pelayanan pajak sehingga memberikan rasa senang dan puas bagi wajib pajak. Tersedianya fasilitas perpajakan yang lengkap dapat menjadi motivasi bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pajaknya, sehingga diharapkan akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan teori atribusi kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu fasilitas perpajakan apabila fasilitas memadai dan dapat memudahkan para wajib pajak dalam membayar pajaknya maka wajib pajak tidak akan mengalami kesulitan untuk membayar pajaknya. Fasilitas yang memadai mampu menunjang proses pembayaran pajak menjadi lebih cepat sehingga wajib pajak menjadi patuh dalam memenuhi kewajibannya.

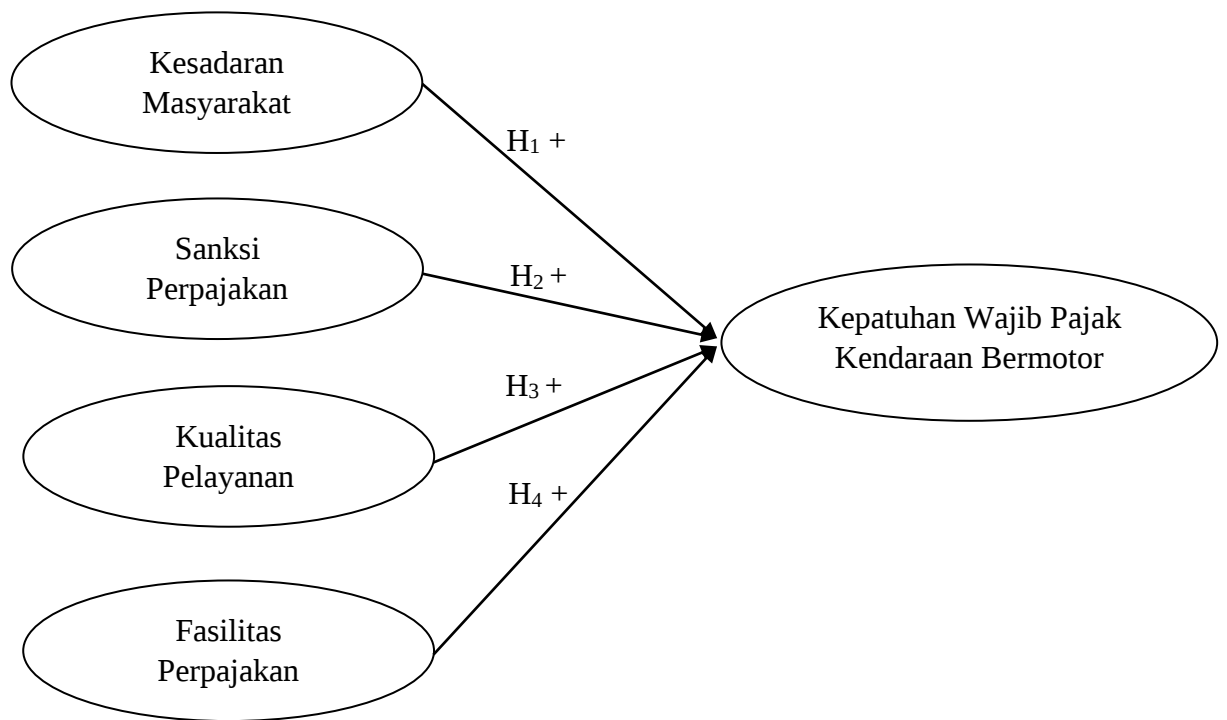
Penerapan fasilitas perpajakan berupa e-samsat diharapkan dapat memudahkan para wajib pajak saat membayar pajaknya sesuai dengan teknologi yang mereka gunakan sehari-hari. Semakin banyak yang

menggunakan e-samsat atau elektronik samsat, maka akan dapat memaksimalkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Winasari, 2020). Karena dengan adanya penerapan sistem e-samsat wajib pajak menjadi lebih mudah saat pembayaran pajak kendaraan bermotor dan menjadikan wajib pajak taat untuk membayar pajaknya.

Penelitian yang dilakukan oleh Haryanti & Wijaya (2019) dan Handayani Barus *et al.*, (2016) menunjukkan bahwa fasilitas perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan Winasari (2020) menunjukkan hasil bahwa fasilitas perpajakan yang melalui e-samsat dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sehingga, semakin baik fasilitas yang disediakan maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan hak dan kewajibannya. Fasilitas yang memadai dan diselenggarakan dengan baik menunjang kemudahan, kenyamanan, dan kepastian proses pembayaran. Wajib pajak merasa puas sehingga patuh dalam menjalankan kewajibannya.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

H4: Fasilitas perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

D. Model Penelitian

Gambar 2.1
Model Penelitian

BAB III

METODA PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kabupaten Magelang berjumlah 433.870 wajib pajak (www.magelangkab.bps.go.id). Peneliti ingin mengetahui tingkat kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Magelang, dimana penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Magelang dari tahun ke tahun belum mencapai target yang sudah ditetapkan dibandingkan dengan Wilayah Kedu lainnya.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini yaitu wajib pajak di Kabupaten Magelang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel secara kebetulan, yaitu siapa yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016:77). Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus *slovin* menurut Sugiyono (2016:87) yaitu $n = \frac{N}{1+N(e)^2}$ dengan e (*margin error*) sebesar 10% dan N sebagai populasi sebanyak 433.870. Berdasarkan perhitungan tersebut sehingga didapat sampel sebanyak 110 responden.

B. Data Penelitian

1. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Data dikumpulkan secara langsung dari responden dengan sumber asli. Sumber tersebut adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Magelang. Data primer diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang terstruktur untuk dibagikan dan diisi oleh responden. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah jawaban terhadap faktor-faktor yang diteliti meliputi kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan fasilitas perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan angket, yaitu menyebarkan daftar pernyataan (kuesioner) kepada responden. Responden diminta untuk mengisi jumlah pernyataan dalam kuesioner melalui *google form* yang dibuat dan diberikan/dikirimkan langsung oleh peneliti. Kuesioner yang telah diisi oleh responden, diseleksi terlebih dahulu agar kuesioner yang tidak lengkap pengisiannya tidak disertakan dalam analisis data. Teknik ini menjadikan responden yang menjadi subjek penelitian harus bertanggungjawab untuk memilih dan menjawab pernyataan.

C. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel

Tabel 3.1
Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana kesediaan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan serta meningkatkan segala ketentuan dan aturan yang berlaku berdasarkan undang-undang perpajakan (Handayani Barus <i>et al.</i> , 2016).	1. Ketepatan waktu membayar 2. Tarif Pajak 3. Sanksi yang dikenakan 4. Pelayanan yang cepat dan tepat 5. Pemahaman wajib pajak (Handayani Barus <i>et al.</i> , 2016)	Likert 1-5 5 butir pertanyaan
2.	Kesadaran Masyarakat	Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak itu memahami dan melaksanakan aturan perpajakan dengan benar dan sukarela (Putri & Jati, 2013).	1. Pemahaman perpajakan 2. Sesuai aturan perpajakan yang benar 3. Dilakukan secara sukarela (Putri & Jati, 2013)	Likert 1-5 5 butir pernyataan
3.	Sanksi Perpajakan	Sanksi pajak diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan, karena sanksi didefinisikan sebagai alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan. Sanksi pajak yang akan diterima oleh wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan wajib pajak kendaraan bermotor (Sari & Susanti, 2013).	1. Tidak sesuai dengan aturan perpajakan 2. Pencegahan 3. Diterima oleh wajib pajak (Sari & Susanti, 2013)	Likert 1-5 5 butir pernyataan

Tabel 3.1
Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel (Lanjutan)

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
4.	Kualitas Pelayanan	Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Agustin & Putra, 2019).	1. Kemampuan petugas samsat melakukan pelayanan 2. Keramahan dan kesopanan petugas 3. Respon petugas samsat 4. Standar pelayanannya (Agustin & Putra, 2019)	Likert 1-5 5 butir pernyataan
5	Fasilitas Perpajakan	Fasilitas perpajakan merupakan segala sesuatu yang bisa menjadi sarana yang dapat memudahkan ataupun memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu (Haryanti & Wijaya, 2019).	1. Sarana dan Prasarana 2. Fasilitas Pendukung 3. Menunjang kegiatan (Haryanti & Wijaya, 2019).	Likert 1-5 5 butir pernyataan

D. Metoda Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan analisis yang memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis, dan *skewness* (kemencengan distribusi). *Skewness* mengukur kemiringan dari data dan kurtosis mengukur puncak dari distribusi data. Data yang terdistribusi secara normal mempunyai nilai *skewness* dan kurtosis mendekati nol (Ghozali, 2018:19).

2. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018:51). Uji validitas instrumen kuesioner penelitian ini menggunakan uji validitas dengan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). *Confirmatory Factor Analysis* digunakan untuk menguji apakah suatu variabel mempunyai *undimensionalitas* atau apakah indikator-indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasi sebuah variabel. Analisis faktor konfirmatori dapat menguji apakah indikator benar-benar merupakan indikator dari variabel tersebut.

Analisis faktor konfirmatori akan mengelompokkan masing-masing dari indikator ke dalam beberapa faktor apabila indikator yang digunakan merupakan indikator konstruk, kemudian akan mengelompok menjadi satu dengan faktor loading yang tinggi. Ketika pada pengelompokan terdapat kesulitan dalam menginterpretasikan, maka perlu dilakukan rotasi. Alat penting untuk interpretasi faktor adalah *factor rotation*. Rotasi ortogonal melakukan rotasi 90 derajat, sedangkan rotasi yang tidak 90 derajat disebut *oblique rotation*. Rotasi ortogonal dapat berbentuk *Quartimax*, *Varimax*, *Equimax*, dan *Promax* (Ghozali, 2018:59).

Asumsi yang mendasari dapat tidaknya digunakan analisis faktor adalah data matrik harus memiliki korelasi yang cukup (*sufficient correlation*). Uji *Barlett of Spheriicity* merupakan uji statistik untuk menentukan ada tidaknya korelasi antar variabel. Semakin besar sampel menyebabkan *Barlett test* semakin sensitif untuk mendeteksi adanya korelasi antar variabel. Alat uji lain yang digunakan untuk mengukur tingkat *interkorelasi* antar variabel dan dapat tidaknya dilakukan analisis faktor adalah *Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequancy* (KMO MSA). Nilai KMO MSA bervariasi dari 0 sampai dengan 1. Nilai yang dikehendaki harus $> 0,50$ untuk dapat dilakukan analisis faktor (Ghozali, 2018:57).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2018:45). Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dengan menggunakan alat ukur yang sama. Uji reliabilitas dimaksud untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Pengujian dilakukan dengan menghitung *Cronbach Alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,70$.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil dari analisis regresi adalah berupa koefisien untuk masing-masing variabel independen. Dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan fasilitas perpajakan. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Model regresi berganda yang dikembangkan untuk menguji hipotesis-hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

$$KWP = \alpha + \beta_1 KM + \beta_2 SP + \beta_3 KP + \beta_4 FP + e$$

Keterangan:

α = Konstanta

$\beta_{1,2,3,4}$ = Koefisien Regresi Berganda

KWP = Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

KM = Kesadaran Masyarakat

SP = Sanksi Perpajakan

KP = Kualitas Pelayanan

FP = Fasilitas Perpajakan

e = Error

4. Uji Hipotesis

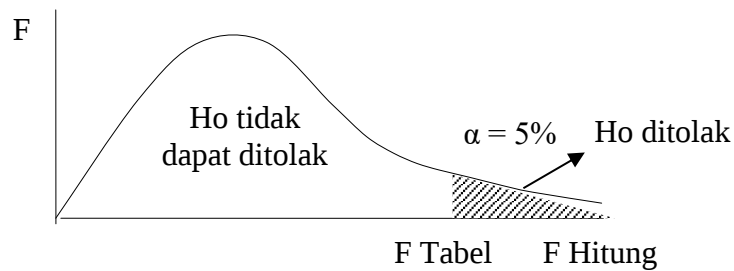
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018:97). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

b. Uji F (*goodness of fit test*)

Uji statistik F digunakan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual (*Goodness of Fit*). Uji F menguji apakah variable independent mampu menjelaskan variable dependen secara baik atau menguji apakah model yang digunakan telah *fit* atau tidak (Ghozali, 2018:98). Uji F dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan pembilang (df) = k dan derajat kebebasan penyebut (df) = $n-k-1$, dimana k adalah jumlah variabel bebas. Pengujian dilakukan dengan membandingkan kriteria:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, atau $P\ value < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya model yang digunakan bagus (*fit*).
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, $P\ value < \alpha = 0,05$ maka H_0 tidak dapat ditolak dan H_a tidak diterima, artinya model yang digunakan tidak bagus (tidak *fit*).



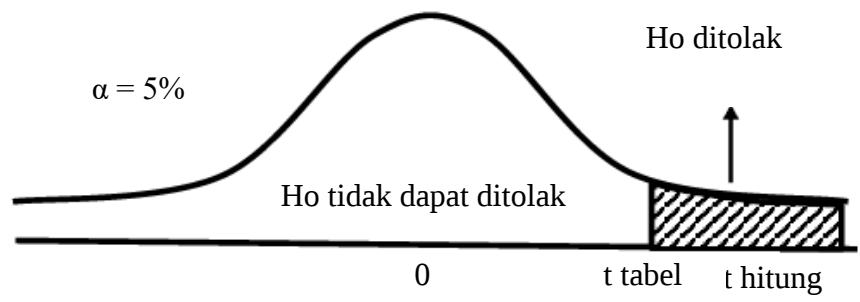
Gambar 3.1
Uji F

c. Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh setiap variabel independen secara individu dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018:99). Uji t digunakan untuk mengukur signifikansi pengaruh pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan nilai t hitung masing-masing koefisien regresi dengan t tabel (nilai kritis) sesuai dengan tingkat signifikansi yang digunakan. Ketentuan menilai hasil hipotesis uji t adalah digunakan tingkat $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan $df = n - 1$ yang merupakan uji satu sisi (*one tailed test*). Adapun kriteria uji t yaitu:

1. Hipotesis Positif:

- a. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, atau $p \text{ value} < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak, dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, atau $p \text{ value} > \alpha = 0,05$, maka H_0 tidak dapat ditolak, dan H_a tidak dapat diterima. Artinya tidak terdapat pengaruh antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.



Gambar 3.2
Penerimaan Hipotesis Positif
Uji t

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Sampel penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dengan rumus slovin sehingga diperoleh 92 kuesioner yang dapat diolah. Berdasarkan hasil dari pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan fasilitas perpajakan memiliki kemampuan dalam menjelaskan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 55,9%, sedangkan sisanya 44,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian.

Penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel penelitian yang terdiri dari variabel kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan fasilitas perpajakan mampu menjelaskan kepatuhan wajib pajak dan model penelitian ini dapat dikatakan bagus dan layak (*Goodnes of Fit*) untuk digunakan. Semua variabel independen dalam penelitian ini yaitu kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan fasilitas perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Magelang.

B. Keterbatasan Penelitian

Didasarkan pada hasil yang dicapai, penelitian ini masih terdapat beberapa keterbatasan diantaranya:

1. Variabel independen yaitu kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan fasilitas perpajakan dalam penelitian ini menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

masih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat variabel lain yang juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

2. Penelitian ini dalam perhitungan sampelnya menggunakan metode slovin dengan e (*margin error*) sebesar 10%.

C. Saran

1. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk memperluas variabel independen lain, sehingga peneliti mampu meningkatkan penjelas faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak seperti pengetahuan pajak. Pengetahuan mengenai perpajakan yang baik, membuat wajib pajak lebih mengerti akan manfaat pajak baik bagi kesejahteraan diri sendiri maupun untuk pembangunan Negara.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dalam perhitungan sampelnya apabila menggunakan metode slovin menggunakan e (*margin error*) sebesar 5% sehingga dapat mewakili populasi secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam. *Measurement*, 13(1), 57–64. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33373/mja.v13i1.1833>
- Aswati, W. O., Mas'ud, A., & Nudi, T. N. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 27–39.
- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4(2), 318–334. <https://doi.org/10.24815/jped.v4i2.13044>
- Cahyanti, E. P., Wafirotn, K. Z., & Hartono, A. (2019). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Pengetahuan Pajak, Dan Persepsi Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Ponorogo. *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1), 40–57. <https://doi.org/10.24269/iso.v3i1.239>
- Chritina, & Kepramareni. (2012). Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Denpasar. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(2).
- Dewi, I. G. A. M. R. D., & P, K. W. L. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*, 4(1), 50–61.
- Fariz, & Hirzan. (2016). Pengaruh Self Assesment System dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*.
- Feld, L. P., & Frey, B. S. (2007). Tax compliance as the result of a psychological tax contract: The role of incentives and responsive regulation. *Journal Compilation*, 29(1), 102–120. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9930.2007.00248.x>
- Ghailina. (2018). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekonomi*, 1(13).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani Barus, S. A., Kamaliah, K., & Anisma, Y. (2016). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 3(1), 295–309.

- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 126–142. <https://doi.org/ISSN: 1979-4878>
- Haryanti, S. S., & Wijaya, K. A. (2019). Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *ProBank: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan*, 4(2), 148–165.
- Ilhamsyah, R., & dkk. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8(1), 1–9. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Indrawan, D. (2014). Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman, Efektifitas Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kemauan Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada KPP Pratama Bangkinang). *Jurnal Jom Fekon*, 1(2), 1–11.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan* (Revisi 201). Andi.
- Mas, I. G. A. M. A., & Pratiwi, A. (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *E Journal Akuntansi UDAYANA*, 6(2), 223–236.
- Putri, A. R. S., & Jati, I. ketut. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 2(3). <https://doi.org/10.1891/0047-2220.15.2.50>
- Raharjo, T. P., & Bieattant, L. (2019). Pengaruh Pengetahuan Formal Wajib Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 13(2), 127–144. <https://doi.org/10.25105/jipak.v13i2.5022>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi* (12th ed.). Salemba Empat.
- Rohemah, R., Kompyurini, N., & Rahmawati, E. (2013). Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamekasan. *Jurnal InFestasi*, 9(2), 137–146.
- Sari, & Susanti. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma. *Jurnal Review*.
- Sarlina, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). Pengaruh Akses Pajak , Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Presepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib

- Pajak Kendaraan Bermotor. *Fairvalue: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 145–160.
- Siahaan. (2013). *Edisi Revisi Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Jakarta*. Raja Grafindo Jakarta.
- Sinambela, T., & Putri, A. S. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan Sistem Samsat Dhrive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Junal Akuntansi & Perpajakan*, 1(2), 122–137.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Susilawati, K. E., & Budiarta, K. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 4(2), 345–357.
- Wardani, D. K., & Juliansya, F. (2018). Pengaruh Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika*, 15(2), 79–92.
- Wardani, D. K., & Rumiya, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Widajantie, T. D., Ratnawati, D., Thamrin, T., & Arifin, M. H. (2019). Pengaruh Kesadaram Pajak, Pengrtahuan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan). *BAJ (Behavioral Accounting Journal)*, 2(1), 41–53.
- Widyana, D. P. G., & Putra, I. N. W. A. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(1), 39–55.
- Winasari, A. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, Dan Sistem E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Subang. (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang). *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 11–19. <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma>
- Wulandara, I. K., & Adnan. (2019). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 4(1), 1–12.