

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA SURABAYA

Almira Maulidyah  
2014310638

STIE Perbanas Surabaya, Indonesia  
E-mail : [almiramaulidyah@gmail.com](mailto:almiramaulidyah@gmail.com)

## ABSTRACT

*Tax is currently one of the main revenues used to finance national development. Tax revenue will not be maximized if taxpayer compliance is low. This study aims to examine and analyze the effect of service quality, tax knowledge, and tax sanctions on taxpayer compliance in the city of Surabaya. The number of samples used in this study were 100 respondents. The data analysis technique used multiple linear regression analysis with the help of SPSS. The results of this study indicate that service quality, tax knowledge, and tax sanctions have a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance in the city of Surabaya.*

**Keyword** : taxpayer compliance, service quality, tax education, tax sanctions

## PENDAHULUAN

Pemerintah daerah merupakan institusi yang memiliki tugas dan wewenang pengelolaan suatu pemerintahan di daerah. Tugas dan wewenang yang diberikan tersebut bertujuan untuk memberikan kesejahteraan warganya. Dalam usaha untuk memberikan kesejahteraan pada warganya tersebut, pemerintah daerah disamping mendapatkan dana dari pemerintah pusat juga berhak mendapatkan dana secara langsung dari warga maupun perusahaan yang berada dalam wilayah dan wewangannya.

Pentingnya peranan pendapatan pajak daerah melalui pajak kendaraan bermotor sehingga perlu adanya sebuah usaha dari pemerintah daerah untuk meningkatkan kepatuhan pembayar pajak terkait kewajiban pembayaran pajak tersebut. Kesadaran pembayar pajak atas pentingnya pajak yang mereka bayarkan merupakan faktor utama dari kesuksesan penerimaan pajak daerah. Peningkatan sikap/kesadaran masyarakat di bidang perpajakan harus ditunjang dengan kualitas pelayanan yang mendukung peningkatan peran aktif masyarakat serta pemahaman akan hak dan kewajibannya.

Berdasarkan data pada gambar 1, tunggakan pajak kendaraan bermotor tahun 2015 mengalami kenaikan yang sangat signifikan dengan tahun 2016. Tunggakan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2016 mengalami kenaikan 50% dari tunggakan pajak kendaraan bermotor

pada tahun 2015, yang artinya 50% wajib pajak masih belum patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat permasalahan yang serius pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**Tabel Tabel 1**  
**Tunggakan PKB di Jawa Timur**  
**Sumber : KOMINFO Prov JATIM**

<b>Tunggakan PKB di Provinsi Jatim</b>	
<b>Tahun</b>	<b>Tunggakan</b>
<b>2014</b>	25,8 miliar
<b>2015</b>	200 miliar
<b>2016</b>	300 miliar

Pengetahuan pajak merupakan pengetahuan wajib pajak terhadap pajak yang dibayarkan. Menurut Carolina (2009) pengetahuan pajak adalah informasi yang menjadi dasar bagi wajib pajak yang digunakan untuk bertidak, mengatur strategi perpajakan dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibanya sebagai wajib pajak sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan.

Menurut Mardiasmo (2009) menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Penelitian yang sama juga pernah dilakukan oleh Randi (2016) dan Muslikatul Ummah (2015).

Kedua peneliti tersebut meneliti tentang kepatuhan wajib pajak. Meskipun demikian, studi dari keempat memberikan hasil yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Randi menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Disisi lain penelitian Muslikatul Ummah menyimpulkan bahwa variabel kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan beberapa kesimpulan yang berbeda diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang sama namun dengan menambahkan variabe yang berbeda. Hal ini dilakukan untuk mengetahui lebih jauh faktor-faktor yang memepengaruhi kepatuhan wajib pajak.

**RERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS**

### **Kualitas Layanan**

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 2010). Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi.

### **Pengetahuan Pajak**

Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan.

Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan perpajakan secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak.

### **Sanksi Pajak**

Menurut Mardiasmo (2011:59) sanksi perpajakan merupakan suatu jaminan atau pencegahan (preventif) bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan atau norma perpajakan akan dituruti/ditaati/ dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak (WP) tidak melanggar

ketentuan-ketentuan dan aturan yang sudah berlaku. Terdapat dua (2) macam sanksi dalam undang-undang perpajakan, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Sanksi perpajakan diberikan kepada Wajib Pajak (WP) agar mereka mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak. Adanya sanksi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ancaman yang dikenakan terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan yaitu hanya diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam hanya dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan kedua sanksi tersebut baik itu sanksi administrasi maupun sanksi pidana.

### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas layanan pajak memiliki kompetensi yang baik terkait dengan segala hal yang berhubungan dengan perpajakan yang ada di Indonesia. Dengan semakin meningkatkan kualitas layanan pajak oleh pemerintah diharapkan dapat membuat wajib pajak mengerti seberapa pentingnya membayar pajak untuk pembangunan Negara.

Kualitas layanan yang terkait dengan fasilitas dan juga sikap layanan fiskus pada saat pembayar pajak melakukan pembayaran akan menyebabkan menumbuhkan rasa nyaman bagi pembayar pajak itu sendiri. Ketidaknyamanan pada saat melakukan kewajiban pajak akan

membuat pembayar pajak merasa tidak dihargai dan mengesampingkan kewajiban pajaknya maupun menunda melakukan pemabayaran. Kualitas layanan yang baik juga dapat menjadi suatu bentuk komunikasi pemerintah tentang pentingnya seorang pembayar pajak bagi Negara. Hal ini akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, maka hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut:

Hipotesis 1: kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya.

#### **Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Sanksi Pajak**

Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan wajib pajak terhadap system pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku. Sistem pemungutan pajak di Indonesia khususnya pajak daerah tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah *official assesment* yang merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (pajak terutang) oleh seseorang. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan akan membuat wajib pajak tahu waktu pembayaran, lokasi pembayaran.

Menurut hasil penelitian Ketut Evi dan Ketut Budiarta (2013) menyatakan pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan

bermotor. Menurut Muslikatul Ummah (2015) pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil ini menunjukkan bahwa sangat penting bagi pemerintah memberikan pengetahuan yang cukup tentang perpajakan melalui saluran komunikasi yang ada seperti sosialisasi maupun memanfaatkan media sosial yang saat ini jauh lebih mudah diakses oleh masyarakat, maka hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut:

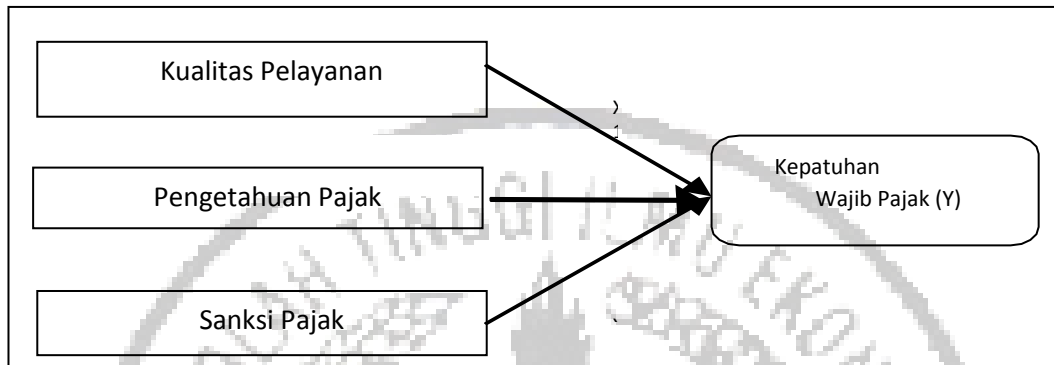
Hipotesis 2: pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya.

#### **Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi perpajakan merupakan alat yang mengontrol agar wajib pajak tetap memenuhi kewajiban perpajakannya karena dengan adanya kerugian yang akan didapat oleh wajib pajak jika tidak membayar pajak atau terlambat membayar pajak secara otomatis akan membuat wajib pajak berfikir jika tidak ingin memenuhi kewajiban perpajakannya. Teguran bahkan penyitaan unit kendaraan bermotor pada saat terjadi pemeriksaan administratif oleh pihak berwenang juga akan membuat penunggak pajak merasa kurang nyaman dan diharapkan mencegah pembayar pajak lainnya untuk menunggak pajak. Dengan adanya sanksi baik administratif dan bahkan pidana akan membuat wajib pajak takut untuk melalaikan kewajiban pajaknya atau tidak patuh, maka hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut:

Hipotesis 3: Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya.

Kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran**

## METODE PENELITIAN

### Klasifikasi Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Surabaya. Sampel yang diambil untuk penelitian ini sebesar seratus orang wajib pajak kendaraan bermotor di Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang dipilih dalam penelitian ini menggunakan convenience sampling. Convenience sampling merupakan teknik penentuan sampel yang sesuai persyaratan sampel dari populasi tertentu yang paling mudah dijangkau oleh peneliti.

### Variabel Penelitian

Variabel Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak, dan variabel independen yang terdiri dari kualitas layanan,

pengetahuan pajak, dan kualitas layanan.

### Definisi Operasional Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan berdasarkan persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Variabel kepatuhan wajib pajak (Y) di ukur menggunakan indikator Ilhamsyah (2016):

1. Pemenuhan Kewajiban
2. Ketiadaan Tunggakan
3. Ketepatan Waktu Pembayaran
4. Pemenuhan Syarat
5. Ketaatan Pada Aturan

Variabel Y diukur menggunakan skala likert's. Skala tersebut digunakan untuk mengukur sikap dan tanggapan responden terhadap

pernyataan yang diajukan. Skala yang digunakan dari skala 1 sampai 4 yaitu:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

### **Kualitas Layanan**

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Vivi dan Neri, 2011). Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Variabel kualitas layanan diukur dengan indikator (Wardani dan Rumiyatun 2016):

1. Tangible (Bukti Fisik)
2. Reliability (Keandalan)
3. Responsiveness (Daya Tanggap)
4. Assurance (Jaminan)
5. Emphaty (Empati).

Variabel diukur dengan menggunakan skala likert's. skala tersebut digunakan untuk mengukur sikap dan tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan. Skala yang digunakan dari skala 1 sampai 4 yaitu:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Setuju (S)
- 4 = Sangat Setuju

### **Pengetahuan Pajak**

Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Setuju (S)

4 = Sangat Setuju

perpajakan. Variabel pengetahuan perpajakan di ukur dengan indikator (Wardani dan Rumiyatun, 2016):

1. Pengetahuan tentang fungsi pajak.
2. Pengetahuan tentang ketentuan prosedur pembayaran
3. Pengetahuan Sanksi Pajak
4. Pengetahuan tempat lokasi pembayaran pajak.

Variabel diukur menggunakan skala likert's. skala tersebut digunakan untuk mengukur sikap dan tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan. Skala yang digunakan dari skala 1 sampai 4 yaitu:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Setuju (S)
- 4 = Sangat Setuju

Penggunaan skala 1 sampai 4 dimaksudkan untuk menghindari tanggapan netral pada responden yang nantinya akan menyulitkan dalam pengolahan data.

### **Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan merupakan suatu jaminan atau pencegahan (preventif) bahwa ketentuan peraturan perundang- undangan perpajakan atau norma perpajakan akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Dapat dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak (WP) tidak melanggar ketentuan-ketentuan dan aturan yang sudah berlaku. Terdapat dua (2) macam sanksi dalam undang-undang perpajakan, yaitu sanksi



administrasi dan sanksi pidana. Variabel Sanksi Perpajakan diukur dengan indikator (Dharma dan Suardhana 2014):

1. Pengetahuan akan sanksi pajak
2. Pengetahuan sanksi administratif
3. Sanksi dan konsekuensi
4. Fungsi sanksi
5. Pentingnya sanksi

Variabel diukur menggunakan skala likert's. skala tersebut digunakan untuk mengukur sikap dan tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan. Skala yang digunakan dari skala 1 sampai 4 yaitu:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Setuju (S)
- 4 = Sangat Setuju

#### Alat Analisis

Untuk menguji hubungan antara kualitas layanan, pengetahuan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Surabaya

digunakan model regresi linier berganda.

Alasan dipilihnya model analisis regresi linier berganda karena untuk menguji pengaruh beberapa variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Untuk mengetahui hubungan tersebut, maka berikut adalah model Regresi Linier Berganda ditunjukkan oleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB)

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1 - 3$  = Koefisien regresi masing-masing variabel independen

X1 = Variabel independen 1

Kualitas Layanan

X2 = Variabel independen 2

Pengetahuan Pajak

X3 = Variabel independen 3 Sanksi Pajak

e = Variabel Pengganggu

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Deskriptif Variabel

#### Kepatuhan Wajib Pajak

**Tabel 2**  
**Tanggapan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak**

No	Kode	SKOR				Jumlah	Mean
		STS	TS	S	SS		
1	KP-01	12	17	43	28	100	2,87
		12%	17%	43%	28%	100%	
2	KP-02	10	22	33	35	100	2,93
		10%	22%	33%	35%	100%	
3	KP-03	5	28	24	43	100	3,05
		5%	28%	24%	43%	100%	
4	KP-04	8	20	29	43	100	3,07
		8%	20%	29%	43%	100%	
5	KP-05	6	26	27	41	100	3,03
		6%	26%	27%	41%	100%	

Mean Kepatuhan Wajib Pajak

2,99

Sumber: Data diolah.

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa secara keseluruhan rata-rata variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 2.99 yang dikategorikan “Setuju”, dapat dikatakan bahwa wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik sesuai dengan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Pada tabel

2 menunjukkan dari lima item pertanyaan dalam kuesioner, 100 responden wajib pajak paling banyak menyetujui pernyataan ketiga yaitu mengenai tidak adanya tunggakan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, hal ini dibuktikan dengan nilai mean tertinggi 2.99.

### Kualitas Layanan

**Tabel 3**  
**Tanggapan variabel kualitas layanan**

No	Kode	SKOR				Jumlah	Mean
		STS	TS	S	SS		
1	KL-01	9	21	39	31	100	2,95
		9%	21%	39%	31%	100%	
2	KL-02	13	23	35	29	100	2,81
		13%	23%	35%	29%	100%	
3	KL-03	8	28	22	42	100	2,99
		8%	28%	22%	42%	100%	
4	KL-04	3	30	25	42	100	3,06
		3%	30%	25%	42%	100%	
5	KL-05	7	23	25	45	100	3,05
		7%	23%	25%	45%	100%	
Mean Kualitas Layanan							2,972

Sumber: Data diolah.

Berdasarkan table 3 dapat diketahui bahwa nilai mean variabel sosialisasi perpajakan sebesar 2.972 yang dikategorikan “setuju”, hal ini menjelaskan bahwa wajib pajak di Surabaya setuju bahwa melalui kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pada tabel 3 terlihat bahwa nilai *mean* tertinggi sebesar 3.05

terletak pada pernyataan keempat, artinya wajib pajak menyetujui bahwa petugas pajak memberikan kepastian waktu penyelesaian pembayaran pajak. Sedangkan pernyataan yang paling tidak disetujui oleh responden adalah pernyataan pertama mengenai petugas pajak memberikan pelayanan yang cepat dengan nilai mean sebesar 2.85. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam



membayar pajak kendaraan bermotor dalam hal kecepatan atau

ketanggapan petugas wajib pajak masih kurang.

### Pengetahuan Pajak

**Tabel 5**  
**Tanggapan Variabel Pengetahuan Pajak**

No	Kode	SKOR				Jumlah	Mean
		STS	TS	S	SS		
1	PP-01	11	21	35	33	100	2,9
		11%	21%	35%	33%	100%	
2	PP-02	13	20	36	31	100	2,85
		13%	20%	36%	31%	100%	
3	PP-03	11	19	32	38	100	2,97
		11%	19%	32%	38%	100%	
4	PP-04	7	28	22	43	100	3,01
		7%	28%	22%	43%	100%	
Mean Pengetahuan Pajak							2,93

Sumber: Data diolah.

Tabel 5 dapat diinterpretasikan bahwa keseluruhan *mean* adalah 2,93 dikategorikan “setuju” bahwa pengetahuan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Item pernyataan yang terdapat pada kuesioner penelitian yakni berjumlah 4 (empat) pernyataan. Pernyataan

keempat memiliki nilai *mean* tertinggi yang berkaitan tentang tempat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT atau pun SAMSAT Keliling yang ada di Surabaya.

### Sanksi Perpajakan

**Tabel 6**  
**Tanggapan Variabel Sanksi Pajak**

No	Kode	SKOR				Jumlah	Mean
		STS	TS	S	SS		
1	SP-01	9	25	34	32	100	2,89
		9%	25%	34%	32%	100%	
2	SP-02	9	17	43	31	100	2,96
		9%	17%	43%	31%	100%	
3	SP-03	7	21	29	43	100	3,08
		7%	21%	29%	43%	100%	
4	SP-04	11	15	35	39	100	3,02
		11%	15%	35%	39%	100%	
5	SP-05	3	28	19	50	100	3,16

		3%	28%	19%	50%	100%	
Mean Sanksi Pajak							3,02

Sumber: Data diolah.

Berdasarkan tabel 6 keseluruhan *mean* yakni sebesar 3.02 dikategorikan wajib pajak “setuju” terhadap variabel sanksi pajak. Dari keseluruhan item pernyataan yang berjumlah 5 (lima) pada kuesioner penelitian, item pernyataan yang memiliki nilai *mean* tertinggi adalah pada pernyataan kelima yang berkaitan dengan kecenderungan untuk tidak patuh. Artinya masyarakat menyetujui bahwa dengan tidak adanya sanksi pajak yang berupa denda maka wajib pajak cenderung tidak patuh dalam membayar pajak kendaraan

bermotor. Upaya pencegahan harus tetap dilakukan untuk meminimalisir sanksi pajak di masyarakat serta menumbuhkan kesadaran akan pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor itu sendiri. Nilai *mean* terendah terdapat pada butir pernyataan yang pertama yakni adanya sanksi pajak kendaraan bermotor sebesar 2.89, hal tersebut artinya masyarakat masih minim pengetahuan akan adanya sanksi untuk wajib pajak jika membayar pajak kendaraan bermotor tidak sesuai ketentuan waktu.

### Uji Normalitas

**Tabel 7**

**Hasil Uji Normalitas Berdasarkan *One Sample Kolmogorov Smirnov Test***

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,48416231
Most Extreme Differences	Absolute Positive	,112095
	Negative	-,112
Kolmogorov-Smirnov Z		1,118
Asymp. Sig. (2-tailed)		,164

Sumber: Data diolah

Data pada tabel 4.13, uji normalitas berdasarkan Kolmogorov-Smirnov dikatakan normal jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) >0.05. Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) yakni 0.164 diatas

signifikansi 0.05, sehingga dapat dikategorikan bahwa residual data terdistribusi secara normal. Dengan demikian, asumsi normalitas telah terpenuhi.

### Uji Multikolinearitas

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(constant)		
	Kualitas Layanan	0,661	1,514
	Pengetahuan Pajak	0,468	2,138
	Sanksi Pajak	0,502	1,991

Sumber: data primer diolah.

Pada bagian Coefficients, diketahui bahwa nilai VIF dari masing-masing variabel independen lebih kecil dari pada 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa di antara variabel

independen tersebut tidak ada korelasi atau tidak terjadi Multikolinearitas pada model regresi linier.

### Uji Hipotesis

#### Uji F

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Statistik Simultan (uji F)**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	605,815	3	201,938	31,732	,000 <sup>b</sup>
Residual	610,935	96	6,364		
Total	1216,750	99			

Sumber: data primer diolah.

Pada tabel 3 Uji F, hasil perhitungan nilai Uji F sebesar 31.732 dengan nilai signifikan 0.000. Nilai tersebut lebih kecil dari 0.5 artinya semua variabel independen

secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, yakni Kepatuhan Wajib Pajak, atau dengan kata lain model regresi tergolong fit.

**Uji Parsial (Uji t)**

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Statistik Parsial (Uji-t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,862	1,297		2,206	,030
Kualitas Layanan	,339	,083	,362	4,067	,000
Pengetahuan Pajak	,256	,122	,221	2,091	,039
Sanksi Pajak	,268	,110	,249	2,435	,017

Sumber: data primer diolah.

Pada tabel 4 hasil Uji t, jika probabilitas signifikan  $>0.05$  maka tidak ada pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. sedangkan jika probabilitas signifikansi  $<0.05$  maka adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

**Uji R Square**

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,706 <sup>a</sup>	,498	,482	2,523

Sumber : Data diolah.

Pada tabel 5 hasil Koefisien Determinasi (R Square). Nilai R Square sebesar 0.498 dinyatakan dalam persen maka 49.8% yang berarti bahwa variabel independen yang diteliti memiliki pengaruh kontribusi sebesar 49.8% terhadap variabel Kepatuhan. Sementara itu, 50.2 % lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain selain variabel yang diteliti.

## Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 12**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,862	1,297		2,206	,030
Kualitas Layanan	,339	,083	,362	4,067	,000
Pengetahuan Pajak	,256	,122	,221	2,091	,039
Sanksi Pajak	,268	,110	,249	2,435	,017

Sumber : Data diolah.

Berdasarkan tabel 6, model regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = 2.862 + 0.339 X1 + 0.256 X2 + 0.268 X3$$

Dari persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Konstanta sebesar 2.862 menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen (kualitas layanan, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak) diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Y (kepatuhan wajib pajak) adalah sebesar 2.862 satuan.

Koefisien variabel kualitas layanan (X1) sebesar 0.339 berarti setiap kenaikan variabel kualitas layanan sebesar 1 satuan, maka

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0.339 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

Koefisien variabel pengetahuan pajak (X2) sebesar 0.256 berarti setiap kenaikan variabel pengetahuan pajak sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0.256 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

Koefisien variabel sanksi pajak (X3) sebesar 0.268 berarti setiap kenaikan variabel sanksi pajak sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0.268 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap

kepatuhan wajib pajak, artinya kepatuhan wajib pajak bergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak fiskus terhadap wajib pajak saat melakukan pembayaran pajak. Hasil tersebut kemungkinan terjadi karena kinerja dari petugas pajak di Surabaya dalam memberikan pelayanan menghasilkan hubungan interpersonal dan kepekaan yang baik. Hal ini membuat wajib pajak merasakan kepuasan dan hubungan timbal balik yang baik antara petugas dan para wajib pajak.

Hasil pengujian ini juga dapat dilihat dari hasil analisis deskriptif yang menunjukkan bahwa keseluruhan rata-rata variabel kualitas layanan menunjukkan angka 2.97 artinya wajib pajak menyatakan "Setuju" dalam pernyataan bahwa sarana yang memadai, pelayanan yang cepat, pelayanan yang mudah, petugas pajak yang ramah. Hal ini akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan wajib pajak akan melakukan kewajiban membayar pajak kendaraan, membayar pajak tepat waktu, tidak memiliki tunggakan pajak, melengkapi syarat pembayaran pajak, dan taat dengan peraturan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah.

#### **Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan pajak. Artinya semakin baik pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan pajak maka semakin tinggi

tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hasil pengujian juga dapat dilihat dari analisis deskriptif yang menunjukkan bahwa keseluruhan rata-rata variabel pengetahuan pajak menunjukkan angka 2.93 artinya wajib pajak menyatakan "Setuju" dalam pernyataan bahwa wajib pajak mengerti tujuan pajak, memahami prosedur pembayaran pajak, mengetahui adanya konsekuensi jika terlambat, dan mengetahui lokasi pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan wajib pajak melakukan kewajiban membayar pajak kendaraan, membayar pajak tepat waktu, tidak memiliki tunggakan pajak, melengkapi syarat pembayaran pajak, dan taat dengan peraturan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah.

#### **Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Hasil pengujian ini dapat dilihat dari hasil analisis deskriptif yang menunjukkan bahwa keseluruhan rata-rata variabel sanksi pajak menunjukkan angka 3.022 artinya menyatakan "Setuju" dalam pernyataan bahwa wajib pajak mengetahui adanya sanksi, adanya sanksi administrasi jika terlambat membayar pajak, wajib pajak yang tidak membayar pajak dikenakan denda, sanksi merupakan sarana untuk mendidik, dan dengan tidak adanya sanksi wajib pajak cenderung tidak patuh. Hal ini akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor



dengan wajib pajak melakukan kewajiban membayar pajak kendaraan, membayar pajak tepat waktu, tidak memiliki tunggakan pajak, melengkapi syarat pembayaran pajak, dan taat dengan peraturan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya kepatuhan wajib pajak bergantung terhadap sanksi yang akan diterima oleh wajib pajak.

#### **KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan yang diberikan oleh petugas pajak, maka kepatuhan wajib pun akan tinggi.

Pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin wajib pajak mengerti akan pengetahuan tentang pajak, maka kepatuhan wajib pajak pun akan tinggi.

Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak semakin tegas, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.

Penelitian ini mempunyai keterbatasan (1) Adanya karakteristik responden yang enggan untuk mengisi kuesioner, berimbas dengan peneliti memerlukan waktu yang

cukup lama untuk mencari responden yang mau mengisi kuesioner. (2) Terdapat 50.2% kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Surabaya yang dipengaruhi oleh faktor lain selain variabel yang diteliti.

Berdasarkan pada hasil dan keterbatasan penelitian, maka saran yang dapat diberikan bagi peneliti selanjutnya untuk menggunakan karakteristik responden yang sesuai atau yang dibutuhkan saja.

Bagi peneliti selanjutnya, perlu menambah variabel independen lain yang potensial memberikan kontribusi terhadap perubahan variabel kepatuhan wajib pajak.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

- Abdul Halim. 2010. Dasar-dasar Akuntansi Biaya. Edisi 4. Yogyakarta: BPFE
- Aditya, Pranata, dan Ery, Setiawan, (2015) "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak". E-Jurnal Akuntansi, [S.l.], p. 456-473, feb. 2015. ISSN 2302-8556.
- Adriani. (2013). "Pajak dan Pembangunan". Jakarta: UI Press.
- Apriani,P.,Sukirman., dan Umi,P. (2016) "Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pemerintah dan Hukum, Serta Nasionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2 (studi pada wajib pajak PBB-P2 di kota Banjar, Jawa Barat)".

*Prosiding Simposium Nasional Akuntansi XVII. Lampung.*

- Amanda R. Siswanto Putri. 2013. "Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar". Denpasar: Jurusan Akuntansi Program Studi Ekonomi Universitas Udayana Bali.
- Bohari. 2012. Pengantar Hukum Pajak Edisi Revisi 9. Jakarta : PT. Raja Grafindo
- Carolina, Veronica. (2009). *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Carolina, Veronica. (2009). *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat. Waluyo
- Dewi Pudji Rahayu. (2014) "Penyebab Wajib Pajak Tidak Patuh Melaporkan Pajak". *Prosiding Simposium Nasional Akuntansi XVII. Medan.*
- Djaali. 2010. *Skala Likert*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Evi, dan Budiarta. (2013) "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". E-Jurnal Akuntansi, [S.l.], p. 345-357, aug. 2013. ISSN 2302-8556.
- Erly, Suandy. 2016. *Perencanaan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat
- Eka Irianingsih. 2015. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Sleman)". Yogyakarta: Jurusan Akuntansi Program Studi Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiningsih, Pancawati. 2011. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan Vol.3.*
- Harlinda, S.P., Martdian R., dan Trixa E.W. (2016) "Pengaruh Patriotisme, Korupsi dan Pungli Terhadap Kepatuhan Perpajakan". *Prosiding Simposium Nasional Akuntansi XVII. Lampung.*
- Ida Zuraida dan L.Y Hari Sih Advianto, 2011. *Penagihan Pajak Pajak Pusat dan Pajak Daerah*. Bogor, Ghalia Indonesia.
- Kelley, Harold H. (2010). *Attribution Theory in Social Psychology*. Nebraska Symposium on Motivation, Vol 15, 1967, 192-238.

- Kotler, Philip. 2010. Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa. Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.
- Mardiasmo. 2011. Akuntansi Sektor Publik. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Moenir, A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : Bumi. Aksara.
- Mudrajad, Kuncoro. 2013. Mudah Memahami dan menganalisis Indikator ekonomi. Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Putu, Adi, P., dan Putu E.S. (2015) "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral pada Kepatuhan Wajib Pajak". E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 10.2 (2015) : 456-473.
- Randi, ilhamsyah. (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 Samsat Kota Malang)". Jurnal perpajakan, vol 8, no 1 2016.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2013. Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins, Stephen P & Judges, Timothy A. 2010. Perilaku Organisasi Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Administratif. Bandung: Alfabeta
- Tony Marsyahrul, 2009, Pengantar Perpajakan, Jakarta : Grasindo.
- Soemitro, Rocmat. (2011). "Asas dan Dasar Perpajakan". Rafika Aditama, Bandung
- Vivi, Yulian. Neri, Susanti. (2013). "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (Uppp) Kabupaten Seluma". *Ekonomis Review* vol. 2, No. 1.
- Wahyu, Cahyadi., dan Jati. (2016) "Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". E-Jurnal Akuntansi, [S.l.], p. 2342-2373, sep. 2016. ISSN 2302-8556.
- Wilopo, Romanus. (2017). *Etika Profesi Akuntan : Kasus-Kasus di Indonesia*. Surabaya: STIE Perbanas Press.