

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,  
KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN  
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**ARTIKEL ILMIAH**



**OLEH :**

**NURUL FAIZA**

**2013310465**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2017**

## PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Nurul Faiza  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 14 April 1995  
N.I.M : 2013310465  
Program Studi : Akuntansi  
Program Pendidikan : Sarjana  
Kosentrasi : Perpajakan  
Judul : Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran  
Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan  
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

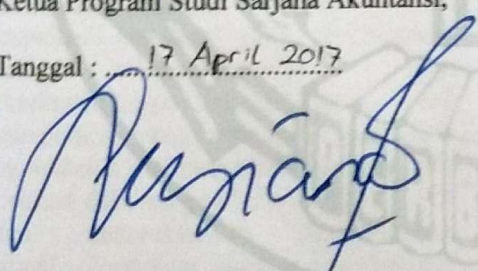
Disetujui dan diterima baik oleh :

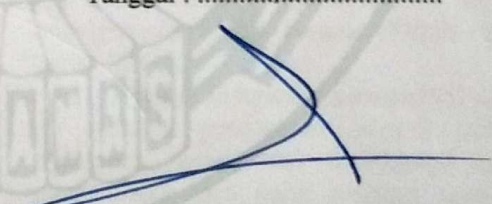
Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi,

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 17 April 2017

Tanggal : 17 April 2017

  
(Dr. Luciana Spica Almia, S.E.,  
M.Si., QIA, CPSAK)

  
(Supriyati, SE., M.Si., Ak., CA., CTA)

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,  
KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN  
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**Nurul Faiza**

STIE Perbanas Surabaya

Email : [faizah.2323.nf@gmail.com](mailto:faizah.2323.nf@gmail.com)

Jl. Wonorejo Permai Utara III No.16, Wonorejo, Rungkut, Surabaya

**ABSTRACT**

*The purpose of this study to determine the effect of Understanding Tax Regulation, of Taxpayer Awareness, Service Quality and Sanctions against the Taxpayer Compliance Taxation Motor Vehicle. The samples in this study using simple random sampling method, which uses primary data through a questionnaire. Kuasioner distributed as many as 100 pieces to the taxpayer of motor vehicles in the area of SAMSAT Ketintang Surabaya, SAMSAT Drive Thru, SAMSAT Corner, and SAMSAT Keliling. Data analysis techniques used in this research is to test multiple linear regression analysis. The results showed that the understanding of the tax laws, awareness of taxpayers, quality of service and tax p324enalties jointly affect tax compliance, t test (partial test) indicates that the variable understanding of the Regulation of the tax has no effect on tax compliance, while variable awareness of the taxpayer , quality of service and tax penalties have a significant effect on tax compliance. The conclusion of this study, that the understanding of the tax laws have no effect on tax compliance, while awareness of taxpayers, quality of service and tax penalties have a significant effect on tax compliance.*

**Key Word :** *Motor Vehicle Tax, Taxpayer Compliance, Understanding Tax Regulation, of Taxpayer Awareness, Service Quality and Sanctions Taxation.*

**PENDAHULUAN**

Pembangunan nasional di negara Indonesia merupakan kegiatan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang adil dan makmur sesuai dengan yang tercantum didalam pembukaan UUD 1945. Dalam menyukseskan pembangunan nasional diperlukan adanya pembiayaan pembangunan baik yang berasal dari penerimaan dalam negeri maupun pinjaman dari luar negeri, dengan dana pembangunan yang tidak sedikit untuk mencapai keberhasilan program pembangunan nasional tersebut. Pemerintah pusat tidak dapat secara terus-menerus mengandalkan pinjaman dari luar negeri, karena hal tersebut akan semakin menambah penderitaan masyarakat. Oleh sebab itu,

sumber-sumber pembiayaan yang berasal dari penerimaan dalam negeri sangat penting untuk terus digali, dikembangkan dan dioptimalkan peranannya untuk kelangsungan hidup bangsa (Dinda dan Yazid, 2014).

Negara Indonesia mempunyai dua (2) sumber pendapatan negara yaitu, pendapatan pajak dan pendapatan non pajak. Salah satu yang menjadi sumber penerimaan dari dalam negeri yang cukup potensial untuk terus digali dan dikembangkan serta sumber dana yang sangat penting dalam rangka mewujudkan pembangunan nasional yaitu dari sektor pajak. Pajak merupakan salah satu sumber dana terbesar sebagai penerimaan negara maupun daerah yang berasal dari masyarakat untuk pembiayaan pembangunan. Pajak yang dikelola oleh

pemerintah pusat adalah sumber penerimaan negara di dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), sedangkan pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah adalah sumber penerimaan daerah di dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan (Kemenkeu) menyampaikan bahwa kepatuhan wajib pajak masih rendah. Hal tersebut tercermin dari *tax ratio* atau perbandingan antara jumlah pajak yang terhimpun dalam Produk Domestik Bruto (PDB). Jika dibandingkan dengan negara tetangga seperti Malaysia dan Singapura, *tax ratio* Indonesia masih cukup rendah. *Tax ratio* ukuran kepatuhan Indonesia sebagai wajib pajak tahun 2015 baru 11%, dibawah negara lain seperti Malaysia yang sudah mencapai 16% sementara Singapura mencapai 18% yang artinya kepatuhan di Indonesia cukup rendah. Rendahnya penerimaan pajak tak terlepas dari kesalahan DJP dalam hal sosialisasi, kurangnya DJP memberikan sosialisasi, pembelajaran, bahkan hubungan DJP dan wajib pajak juga kurang baik. Sebagai wajib pajak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sigit Priadi Pramudito menghimbau masyarakat untuk patuh dan tertib dalam menjalankan kewajiban tersebut, karena pembangunan Indonesia sangat tergantung dari penerimaan pajak ([liputan6.com](http://liputan6.com)).

Peran pajak sebagai penerimaan dalam negeri menjadi sangat dominan, tetapi tidak dapat optimal jika dilihat dari banyaknya wajib pajak yang belum menjadi wajib pajak yang patuh. Sejatinya kebersamaan nasional menuju kemandirian pembangunan nasional menuntut pengabdian dan disiplin yang tinggi bagi seluruh masyarakat. Oleh sebab itu, diharapkan setiap warga negara Indonesia harus sadar bahwa dengan semakin dapat menikmati hasil-hasil pembangunan, maka tanggung jawab masyarakat terhadap pajak dalam pelaksanaan pembangunan pun juga semakin besar. Kesadaran akan tanggung jawab setiap warga negara menjadi suatu

nilai yang fundamental dalam pembangunan dan diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat terwujudkan, sehingga pajak yang diterima negara semakin banyak dan tentunya akan menguntungkan bagi kepentingan negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Vivi dan Neri, 2013).

Kebutuhan serta kepentingan masyarakat harus diutamakan pada setiap pemerintahan. Pelayanan publik berperan penting dalam pemerintahan karena menyangkut untuk kepentingan masyarakat luas. Salah satu upaya yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak (wp) sebagai pelanggan sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Paradigma baru yang menempatkan pemerintah sebagai pengabdian negara dan masyarakat sebagai wajib pajak (wp) harus diutamakan supaya dapat meningkatkan kinerja pelayanan (Vivi dan Neri, 2013).

Peningkatan pelayanan publik pemerintah selalu dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan berkualitas. Peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah salah satunya melalui program-program inovatif yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Peningkatan pelayanan melalui layanan inovasi oleh Kantor Bersama SAMSAT semata-mata diberikan kepada wajib pajak agar lebih taat dan patuh akan kewajiban perpajakannya (Leli dkk, 2016).

Peraturan tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah tercantum dalam (“**UU No. 28 Tahun 2009**”). Definisi dari Pajak Daerah yaitu kontribusi wajib kepada daerah/wilayah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa menurut Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung namun dipergunakan untuk kepentingan daerah bagi kemakmuran dan kesejahteraan

rakyat. Adapun pajak yang termasuk dalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari Pajak Daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor baik kendaraan bermotor jenis roda dua, tiga, empat beserta golongannya yang dipergunakan pada seluruh jenis jalan darat. Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dewasa ini didasarkan pada ketentuan UU Nomor 28 Tahun 2009 pasal 3-8. Penerapan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada suatu daerah didasarkan pada peraturan daerah provinsi yang bersangkutan dan merupakan landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), serta keputusan Gubernur yang mengatur tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagai pelaksanaan peraturan daerah tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada provinsi yang bersangkutan.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu komponen dari pajak daerah yang mempunyai kontribusi sangat tinggi dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pembangunan daerah setiap kabupaten/kota salah satunya dibiayai melalui dana yang diperoleh melalui pajak kendaraan bermotor. Jadi seharusnya pemungutan penerimaan pajak dari pajak kendaraan bermotor lebih dioptimalkan dengan sebaik mungkin. Tingginya jumlah pengguna kendaraan bermotor dapat dilihat dari semakin banyaknya jumlah kendaraan bermotor yang ada. Ibu kota Provinsi Jawa Timur yaitu Kota Surabaya yang merupakan salah satu kota dengan jumlah kendaraan bermotor yang cukup tinggi. Masyarakat banyak yang memanfaatkan kendaraan bermotor untuk menunjang kegiatan atau aktivitasnya. Penggunaan kendaraan bermotor yang cukup tinggi diharapkan juga nantinya akan memperoleh penerimaan dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) kota Surabaya didapatkan secara optimal (Putri, 2012).

Pada penelitian ini penulis akan menggunakan empat (4) variabel bebas yaitu pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Objek dalam penelitian ini yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang telah tercatat di masing-masing Kantor SAMSAT Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*, dimana nantinya pengambilan sampel akan dilakukan secara acak.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penelitian ini berjudul, “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.

## **RERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS**

### **Teori Atribusi**

Teori atribusi dikemukakan oleh Harold Kelley (1972) yang merupakan perkembangan dari teoriatribusi yang dicetuskan oleh Fritz Heider (1958). Teori atribusi menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins dan Judge, 2008). Teori atribusi memandang individu sebagai psikologi amatir yang mencoba memahami sebab-sebab yang terjadi pada berbagai peristiwa yang dihadapinya. Teori atribusi mencoba menemukan apa yang menyebabkan apa, atau apa yang mendorong siapa melakukan apa. Respon yang kita berikan pada suatu peristiwa bergantung pada interpretasi kita tentang peristiwa itu (Harold Kelley, 2010).

### **Definisi Pajak**

Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang-

Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Rochmat Soemitro, mengatakan bahwa Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2011:1).

### **Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut Zuraida (2012) dalam Randi, dkk (2016), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan penguasaan kendaraan bermotor baik itu kendaraan roda dua atau lebih beserta gandengannya yang dipergunakan pada semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk juga alat-alat besar yang bergerak. Subyek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Obyek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah kepemilikan dan/atau kekuasaan atas kendaraan bermotor. Sedangkan Wajib Pajak (WP) adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor tersebut.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) yaitu bahwa Wajib Pajak (WP) mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukuman maupun administrasi (Gunadi, 2005 dalam Vivi dan Neri, 2013).

Kepatuhan wajib pajak sebagai fondasi *official assesment* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah

diterapkan secara efektif. Menurut Ismawan dalam bukunya Ni Luh (2006:112) elemen-elemen kunci tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
- b. Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.
- c. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
- d. Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

### **Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Menurut (Pancawati dan Nila, 2011) Pemahaman Wajib Pajak (WP) terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak. Wajib Pajak (WP) yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh atau taat. Semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka akan semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima jika melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Setiap wajib pajak yang telah memahami peraturan sangat baik, biasanya akan melakukan aturan perpajakan yang sesuai dengan apa yang tercantum di dalam peraturan yang ada. Penyuluhan pajak yang dilakukan secara intensif dan kontinyu atau berkelanjutan akan dapat meningkatkan pemahaman Wajib Pajak (WP) tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran adalah keadaan seseorang mengetahui atau mengerti, sedangkan kesadaran wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya merupakan hal yang penting dalam penarikan pajak (Pancawati dan

Nila, 2011). Terdapat 2 (dua) bentuk kesadaran Wajib Pajak (WP) dalam membayar pajak sehingga mendorong wajib pajak 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 dapat merugikan negara, karena sumber pendapatan dan pembangunan sebuah negara, (Irianto, 2011 dalam Arum, 2013).

Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak akan meningkat jika dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal ataupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial, dan ekonomi akan dominan membentuk perilaku Wajib Pajak (WP) yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak (Pancawati dan Nila, 2011).

### **Kualitas Pelayanan**

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). Hakekat dari pelayanan umum menurut Vivi dan Neri (2011) yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifitas sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efektif dan efisien).
- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran seta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat lain.

### **Sanksi Perpajakan**

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. 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.

### **Hubungan Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut (Pancawati dan Nila, 2011) Pemahaman Wajib Pajak (WP) terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Masyarakat hendaknya memiliki pemahaman tentang peraturan perpajakan, karena untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, membayar pajak harus mengetahui dan memahami tentang pajak terlebih dahulu. Tanpa adanya pemahaman peraturan perpajakan yang dimiliki masyarakat, maka masyarakat tidak mungkin patuh membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Randi dkk (2016) menunjukkan bukti bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya pemahaman tentang peraturan perpajakan diharapkan dapat mendorong kesadaran wajib pajak untuk patuh membayar pajak terutanganya. Semakin tinggi pemahaman tentang peraturan perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

### **Hubungan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Masyarakat yang mempunyai kesadaran perpajakan berarti wajib pajak patuh membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan dan merasa tidak adanya paksaan. Namun kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat, karena masyarakat tidak mengetahui wujud kongkrit dari uang yang telah dikeluarkan untuk membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan Susilawati dan Budiarta (2013) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangatlah diperlukan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajaknya. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga akan dapat meningkatkan kepatuhan (Susilawati dan Budiarta, 2013).

### **Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas untuk memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Pancawati dan Nila, 2011). Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya, pelayanan yang baik dapat mendorong seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu dengan membayar pajaknya, begitu juga sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk dapat membuat wajib pajak malas

memenuhi perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak (Randi dkk, 2016).

### **Hubungan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

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. Dapat dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak (WP) tidak melanggar ketentuan-ketentuan dan aturan yang sudah berlaku. Sanksi menjadi sebuah jaminan bahwa wajib pajak tidak akan lalai melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak, dengan adanya sanksi yang memberi efek jera, kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Kerangka pemikiran yang mendasari pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1, berdasarkan kerangka pemikiran maka dapat dibuat suatu hipotesis sebagai berikut:

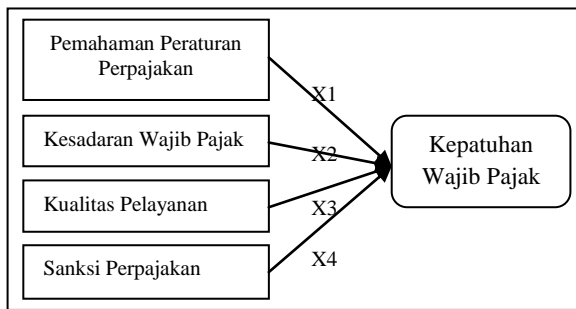
H<sub>1</sub>: Pemahaman peraturan perpajakan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

H<sub>2</sub>: Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

H<sub>3</sub>: Kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

H<sub>4</sub>: Sanksi perpajakan yang dikenakan kepada Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak





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

## METODE PENELITIAN

### Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian dalam penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kuantitatif. Pengertian dari penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan pada suatu pengujian teori-teori, dan atau hipotesis-hipotesis melalui pengukuran variabel-variabel dalam angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik dan/atau pemodelan matematis. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan hubungan sebab akibat antara variabel independen dengan variabel dependen. Peneliti akan melakukan pengamatan terhadap konsekuensi-konsekuensi yang timbul dan menganalisa faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak (WP) dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

### Batasan Penelitian

Batasan penelitian dibuat dengan bertujuan supaya pembahasan dalam penelitian ini tidak mengalami penyimpangan, sehingga dapat terhindar dari pembahasan yang sekiranya terlalu jauh atau terlalu luas dan supaya peneliti tetap fokus memahami masalah-masalah yang menjadi tujuan dari penelitian. Batasan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak (WP) kendaraan bermotor di kota Surabaya bagian Selatan yang kisarannya antara lain; di area SAMSAT Ketintang Surabaya, SAMSAT Drive Thru, SAMSAT Corner (Royal Plaza), SAMSAT keliling (Taman Bungkul).

## Identifikasi Variabel

Variabel independen (X) merupakan variabel yang mempengaruhi terhadap variabel lain untuk menentukan hubungan antara fenomena yang diobservasi. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu, pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.

X<sub>1</sub> : Pemahaman Peraturan Perpajakan

X<sub>2</sub> : Kesadaran Wajib Pajak

X<sub>3</sub> : Kualitas Pelayanan

X<sub>4</sub> : Sanksi Perpajakan

Variabel dependen (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan (X<sub>1</sub>)

Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Variabel pemahaman peraturan perpajakan diukur dengan menggunakan indikator pemahaman akan hak dan kewajiban perpajakan, terkena sanksi jika lalai akan kewajiban, dan pemahaman peraturan perpajakan melalui sosialisasi.

Variabel diukur dengan menggunakan *Skala Likert's* yang digunakan untuk mengukur sikap dan tanggapan dari responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Skala yang digunakan yaitu dari skala 1 sampai 4 antara lain sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Setuju (S)

4 = Sangat Setuju (SS)

### Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X<sub>2</sub>)

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak dapat

mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela.

Variabel kesadaran wajib pajak diukur dengan menggunakan indikator bahwa pajak bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara, pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan, serta membayar pajak akan terbentuk rencana untuk kemajuan kesejahteraan rakyat.

Variabel diukur dengan menggunakan *Skala Likert's* yang digunakan untuk mengukur sikap dan tanggapan dari responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Skala yang digunakan yaitu dari skala 1 sampai 4 antara lain sebagai berikut:

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

### **Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>3</sub>)**

Kualitas pelayanan pajak yaitu tingkat baik atau buruknya suatu layanan pajak dimana kualitas pelayanan yang baik dapat terwujud jika petugas pajak terkait melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan, serta wajib pajak merasakan kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan petugas.

Variabel kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan indikator fasilitas yang memadai, teknologi yang digunakan dan keramahan petugas pelayanan.

Variabel diukur dengan menggunakan *Skala Likert's* yang digunakan untuk mengukur sikap dan tanggapan dari responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Skala yang digunakan yaitu dari skala 1 sampai 4 antara lain sebagai berikut:

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

### **Variabel Sanksi Perpajakan (X<sub>4</sub>)**

Sanksi perpajakan yaitu jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati atau dipatuhi oleh wajib pajak. Penjelasan lain yaitu bahwa sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak akan melanggar peraturan perpajakan (Mardiasmo, 2011:59-60).

Variabel sanksi perpajakan diukur dengan menggunakan indikator pengetahuan tentang sanksi perpajakan, kesesuaian besarnya sanksi yang dikenakan, dan penerapan sanksi perpajakan.

Variabel diukur dengan menggunakan *Skala Likert's* yang digunakan untuk mengukur sikap dan tanggapan dari responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Skala yang digunakan yaitu dari skala 1 sampai 4 antara lain sebagai berikut:

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

### **Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Definisi dari kepatuhan wajib pajak yaitu sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan kepatuhan secara material.

Variabel kepatuhan wajib pajak diukur dengan menggunakan indikator ketepatan waktu membayar pajak, keterlambatan membayar pajak, tunggakan pajak dan pelanggaran pajak.

Variabel diukur dengan menggunakan *Skala Likert's* yang digunakan untuk mengukur sikap dan tanggapan dari responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Skala yang digunakan yaitu dari skala 1 sampai 4 antara lain sebagai berikut:

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

## **Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

Menurut (Uma Sekaran, 2006:121) Populasi (*population*) mengacu pada keseluruhan sekelompok orang, kejadian atau peristiwa, serta suatu hal minat yang menjadi keinginan peneliti untuk melakukan investigasi. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan yaitu seluruh Wajib Pajak (WP) kendaraan bermotor daerah Surabaya bagian Selatan.

Sampel (*sample*) adalah sebagian dari elemen-elemen populasi. Sampel terdiri dari sejumlah anggota yang telah dipilih dari populasi (Uma Sekaran, 2006:123). Metode yang digunakan dalam penentuan sampel yaitu metode *simple random sampling* atau disebut juga sampel acak sederhana. Pada penelitian ini sampelnya merupakan Wajib Pajak kendaraan bermotor yang ditemui peneliti atau responden secara acak dan bebas di tempat atau lokasi penelitian yaitu Kantor SAMSAT Ketintang Surabaya, SAMSAT *corner*, SAMSAT keliling, dan SAMSAT *drive thru*.

## **Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang akan diteliti. Instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran yang bertujuan dapat menghasilkan data kuantitatif yang akurat (Sugiyono, 2013). Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini diukur menggunakan skala likert. Menurut Djaali (2008:28) Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan. Instrumen yang akan digunakan pada penelitian ini berupa kuisisioner, dimana sejumlah pertanyaan yang diajukan kepada responden kemudian data yang diperoleh akan diolah.

## **ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Data**

Penelitian ini dilakukan dengan bertujuan untuk menguji apakah variabel pemahaman

peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara simultan maupun secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel tersebut kemudian akan dianalisis secara deskriptif maupun secara statistik untuk menguji hipotesis yang diajukan serta dilakukan pembahasan terhadap hasil penelitian.

### **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau sah tidaknya kuisisioner. Uji validitas sebenarnya ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuisisioner yang telah dibuat benar-benar dapat mengukur apa yang hendak ingin kita ukur atau uji (Ghozali, 2011:52). Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi *bivariate* yang dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor variabel, dengan ketentuan valid jika nilai signifikan  $\leq 0,05$  dan tidak valid jika nilai signifikan  $> 0,05$ . Berikut ini merupakan hasil uji validitas dari masing-masing indikator.

Berdasarkan dari total hasil uji validitas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan atau indikator variabel pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak dinyatakan valid karena dari hasil korelasi antara hasil jawaban responden pada setiap item pertanyaan/indikator dengan skor total di dapatkan hasil yang signifikan, yaitu nilai signifikan  $\leq 0,05$ .

### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas yaitu suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur kuisisioner tertentu yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Dapat dikatakan *reliabel* atau handal suatu kuisisioner jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011:47). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot*

atau pengukuran dilakukan sekali kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan (Ghozali, 2011:48). Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* > 0,70, sedangkan jika nilai *cronbach alpha* < 0,70 maka variabel tersebut tidak reliabel. Berikut ini merupakan hasil dari uji reliabilitas.

Hasil uji reliabilitas memperlihatkan nilai *cronbach alpha* > 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan oleh variabel pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak dapat dipercaya atau handal digunakan sebagai alat ukur.

#### **Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik digunakan untuk mendapatkan hasil terbaik, sebelum melakukan uji hipotesis (Ghozali, 2011:105). Tujuan pemenuhan uji asumsi klasik agar variabel bebas sebagai estimator atas variabel terikat tidak bias. Uji ini terdiri uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

#### **Uji Normalitas**

Hasil uji non parametrik *kolmogorov smirnov* memperlihatkan besarnya nilai *kolmogorov smirnov* yaitu 0,498 dan tidak signifikan pada 0,965 (karena  $p=0,965 >$  dari 0,05), jadi tidak dapat menolak  $H_0$  yang mengatakan bahwa residual terdistribusi secara normal atau dengan kata residual berdistribusi normal.

#### **Uji Multikolinieritas**

Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan hal yang sama tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF kurang dari 0,10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

#### **Uji Heteroskedastisitas**

Hasil dari uji heteroskedastisitas dengan jelas menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel independen nilai Absolut Res (ABS\_RES). Hal ini dapat terlihat dari probabilitas signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi atau tidak mengandung heteroskedastisitas.

#### **Pengujian Hipotesis**

Untuk pengujian hipotesis, yang kemudian diuji dengan uji F dan uji-t, maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut :

$H_0$  : tidak ada pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen.

$H_1$  : adanya pengaruh salah satu variabel independen terhadap variabel dependen.

#### **Uji Statistik F**

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa hasil tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau kurang dari 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dapat diambil keputusan bahwa model yang diuji adalah model yang *fit* serta menunjukkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan ( $X_1$ ), kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ) dan sanksi perpajakan ( $X_4$ ) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ).

#### **Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )**

Nilai  $R^2$  sebesar 0,304, yang dapat diartikan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan mampu menjelaskan kepatuhan wajib pajak sebesar 30,4% yang berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara variabel pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

### Uji Statistik t

Hasil uji-t menunjukkan variabel pemahaman peraturan perpajakan tidak signifikan, dapat dilihat dari probabilitas signifikansi untuk pemahaman peraturan perpajakan sebesar 0,951 yang menunjukkan lebih dari 0,05. Namun untuk variabel kesadaran wajib pajak sebesar

0,000, kualitas pelayanan 0,011 dan sanksi perpajakan 0,006 signifikan pada 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan.

**Tabel 1**  
**Hasil Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	91.109	4	22.777	9.590	.000 <sup>a</sup>
Residual	209.020	88	2.375		
Total	300.129	92			

a. Predictors: (Constant), SP, KP, PPP, KWP

b. Dependent Variable: KPWP

Sumber: Hasil olahan SPSS 16

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Koefisien Determinan (R<sup>2</sup>)**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.551 <sup>a</sup>	.304	.272	1.541

a. Predictors: (Constant), SP, KP, PPP, KWP

b. Dependent Variable: KPWP

Sumber: Hasil olahan SPSS 16

**Tabel 3**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.347	2.185		.159	.874
PPP	.007	.119	.005	.061	.951
KWP	.435	.104	.382	4.195	.000
KP	.224	.087	.231	2.588	.011
SP	.285	.102	.255	2.794	.006

Dependent Variable: KPWP

Sumber: Hasil olahan SPSS 16

Hipotesis pertama yang digunakan pada penelitian ini yaitu bahwa pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang berdasarkan hasil pengujian statistik menggunakan uji t untuk variabel ini menunjukkan nilai sebesar  $0,951 > 0,05$ . Artinya semakin buruk tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan rendah pula. Hasil penelitian ini terkait dengan teori atribusi. Menurut Robbins (2008:177) teori atribusi menyatakan bahwa jika individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan untuk perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pancawati dan Nila (2011) yang juga menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil ini berbeda dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Randi, dkk (2016) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Malang. Pemahaman peraturan perpajakan ini dapat mempengaruhi cara berfikir seseorang dalam kepatuhan membayar pajak. Semakin baik pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak tersebut.

Hipotesis kedua berdasarkan hasil pengujian statistik menggunakan uji t untuk variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan

bermotor. Artinya semakin seorang wajib pajak memiliki tingkat kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak yang tinggi, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi pula. Penelitian ini menjelaskan bagaimana pentingnya suatu kesadaran perpajakan yang tinggi berguna untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak harus menyadari dan mempertimbangkan bahwa pajak merupakan suatu bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Menyadari hal tersebut, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa bahwa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan oleh pemerintah. Pernyataan ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Pancawati dan Nila (2011) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Randi, dkk (2016) yang menyatakan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak yang memiliki kesadaran wajib pajak akan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hipotesis ketiga yang digunakan pada penelitian ini yaitu bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang berdasarkan hasil pengujian statistik menggunakan uji t untuk variabel ini menunjukkan nilai sebesar  $0,011 < 0,05$ . Maka dari itu dapat diartikan bahwa melalui kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diperolehnya diharapkan mampu mendorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan, sehingga akan dapat menurunkan tingkat penghindaran pajak. Pada penelitian ini kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak, berarti terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan yang sudah sepenuhnya terpenuhi atau terlaksana dengan baik. Menurut penelitian yang dilakukan oleh

Vivi dan Neri (2013), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kondisi ini berarti bahwa jika persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan semakin meningkat akan menjadi pertimbangan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tepat waktu.

Hipotesis keempat yang digunakan pada penelitian ini yaitu bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang berdasarkan hasil pengujian statistik menggunakan uji t untuk variabel ini menunjukkan nilai sebesar  $0,006 < 0,05$ . Maka dapat diartikan bahwa semakin tegas sanksi yang diberikan, akan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dalam hal ini membayar pajak kendaraan bermotor. Menurut Mardiasmo (2003:39) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dapat dengan kata lain bahwa sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak jika memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak pun akan patuh untuk membayar pajak tepat waktu. Hasil ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Vivi dan Neri (2013) yang menyatakan bahwa persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kondisi ini berarti bahwa jika persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan semakin tinggi akan menjadi pertimbangan wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

## **SIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN DAN KETERBATASAN**

Penelitian ini dilakukan dengan bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Data dalam penelitian ini diambil dari data primer melalui sebuah kuesioner. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 100 buah kepada para wajib pajak kendaraan bermotor di area Kantor SAMSAT Ketintang Surabaya, SAMSAT *Drive Thru*, SAMSAT *Corner*, dan SAMSAT Keliling, namun yang diolah sebanyak 93 buah kuesioner. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan metode *simple random sampling* atau disebut sebagai sampel acak sederhana.

Berdasarkan hasil perhitungan regresi, bahwa variabel-variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini hanya mampu menjelaskan besarnya variasi dalam variabel terikat sebesar 30,4%, sedangkan sisanya sebesar 69,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil statistik dengan menggunakan uji F, bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut hasil statistik dengan menggunakan uji t bahwa pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan untuk variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan, penelitian ini masih memiliki sejumlah keterbatasan, antara lain: Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam kuesioner yang digunakan, instrumen pada kuesioner dalam penelitian memiliki jumlah butir pertanyaan terlalu sedikit sehingga tingkat keakuratan masih rendah. Penelitian ini hanya mencakup 4 (empat)

variabel bebas yang digunakan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak, yaitu pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan, padahal masih terdapat banyak variabel bebas yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Peneliti tidak selalu mendampingi setiap responden dalam mengisi kuesioner, sehingga dikhawatirkan responden akan menjawab secara asal-asalan apabila terdapat pernyataan yang tidak dimengerti oleh responden.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Cahyadi, I Made Wahyu dan I Ketut Jati. 2016. "Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 11.4.
- Carolina, Veronica. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Darwin. 2010. *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Giovani, Dinda Rezki dan Yazid Yud Padmono. 2014. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Jawa Timur". *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*. Vol. 3 No. 12.
- Hamdi, Asep Saipul dan Bahruddin, E. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Harinurdin. 2009. Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol. 16.
- Herdenawati, Apriliatama. 2015. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pendidikan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Skripsi. Surabaya: STIE Perbanas
- Ilhamsyah, Randi, Maria G Wi Endang, dan Rizky Yudhi Dewantara. 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 (JEJAK)*. Vol. 8 No. 1.
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Andi, Yogyakarta.
- Pancawati dan Nila Yulianawati. 2011. "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak". *Jurnal Dinamika Keuangan Dan Perbankan*. Vol: 3 No.1.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 28 Tahun 2009, Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Jakarta.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business*. Edisi Empat. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, 2013. *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Susilawati, Evi Ketut dan Ketut Budiarta. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor".



*E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 4.2: 345-357.*

Uma, Sekaran. 2007. *Research Methods for Business “Metodologi Penelitian untuk Bisnis” Buku 1.* Jakarta: Salemba Empat.

\_\_\_\_\_, 2006. *Research Methods for Business “Metodologi Penelitian untuk Bisnis” Buku 2.* Jakarta: Salemba Empat.

Vivi Yulian Sari, R.A. dan Neri Susanti. 2013. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma.* Bengkulu: Program Studi Akuntansi Universitas Dehasen Bengkulu.

Zuraida, Ida. 2012. *“Teknik Penyusunan Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah”.* Jakarta: Sinar Grafika.

<http://zetzu.blogspot.com>

[www.kabarsurabaya.org](http://www.kabarsurabaya.org)

[www.liputan6.com](http://www.liputan6.com)

[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

[www.pengertianahli.com](http://www.pengertianahli.com)