

**PENGARUH SANKSI PAJAK, AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK,  
MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI, KESADARAN PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI KOTA SURABAYA**

**ARTIKEL ILMIAH**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Jurusan Akuntansi



Oleh:

**ADE PUJA HERMADANI**  
**2017310454**

**UNIVERSITAS HAYAM WURUK  
SURABAYA  
2021**

## **PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH**

Nama : Ade Puja Hermadani  
Tempat, Tanggal Lahir : Nganjuk, 31 Mei 1998  
NIM : 2017310454  
Program Studi : Akuntansi  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Audit dan Perpajakan  
Judul : Pengaruh Sanksi Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Modernisasi Sistem Administrasi, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Surabaya.

### **Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing  
Tanggal: .....

Co Dosen Pembimbing  
Tanggal : .....

**(Dr. Sasongko Budisusetyo, M.Si.,CA.,CPA,CPMA)** **(Rezza Arlinda Sarwendhi, SE.,M.Acc)**  
NIDN : 0715086501 NIDN : 0725079201

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi  
Tanggal : .....

**(Dr. Nanang Shonadji, S.E., Ak., M.Si., CA, CIBA, CMA)**  
NIDN : 0731087601

# THE EFFECT OF TAX SANCTIONS, PUBLIC SERVICE ACCOUNTABILITY, MODERNIZATION SYSTEM ADMINISTRATION, TAX AWARENESS ON MOTOR VEHICLE TAX COMPLIANCE IN SURABAYA CITY

**Ade Puja Hermadani**

Universitas Hayam Wuruk Perbanas  
[2017310454@students.perbanas.ac.id](mailto:2017310454@students.perbanas.ac.id)

## ABSTRACT

*The number of taxpayers from year to year is increasing. However, the increasing number of taxpayers is not proportional to taxpayer compliance in paying taxes, so it can create a problem in maximizing motor vehicle tax revenues in Surabaya. This study aims to examine the effect of Tax Sanctions, Public Service Accountability, Modernization of Administrative Systems, and Tax Awareness.*

*The data collection method in this study was a questionnaire distributed via a google form link. The number of respondents from this study were 111 respondents who had the criteria of being 20 years old and over, owning a personal vehicle, either two-wheeled or four-wheeled, and domiciled in Surabaya. The data analysis technique uses Multiple Linear Regression Analysis using the SPSS 24 statistical application.*

*The results indicate that tax sanctions, public service accountability, modernization of the administrative system affect tax compliance. However, taxpayer awareness has no effect on taxpayer compliance. Further research is expected to improve this research by increasing the quantity of data and including other variables that theoretically can be a determinant of taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Tax Sanctions, Public Service Accountability, Modernization System Administrative, Tax Awareness and Taxpayer Compliance*

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan suatu komponen yang mempunyai potensi besar sebagai penerimaan negara maupun daerah. Menurut Undang Undang Pajak Nomor 28 Tahun 2009 pajak merupakan penerimaan negara oleh wajib orang pribadi ataupun badan yang wajib dibayarkan untuk kepentingan dan keperluan suatu negara untuk kesejahteraan masyarakat. Pemerintah daerah adalah institusi yang mempunyai tugas dan wewenang dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Pendapatan asli daerah yang terdiri dari pajak daerah, retribusi daerah, serta hasil pengelolaan kekayaan daerah diupayakan menjadi sumber pendapatan daerah yang utama (Cahyanti et al., 2019). Selama lima tahun terakhir kontribusi PAD terhadap total pendapatan daerah rata rata lebih dari

70% dimana pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak daerah yang memberikan penerimaan serta kontribusi yang cukup besar .

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Timur meningkat setiap tahunnya sekitar 5-10%. Peningkatan jumlah ini juga disebabkan karena jumlah penduduk yang besar mencapai 39.886.288 jiwa yang berakibat kepada mobilitas masyarakat setiap harinya. Jumlah kendaraan bermotor mengalami kenaikan setiap tahunnya mulai dari tahun 2016 sejumlah 16 juta. Pada tahun 2017 sebesar 16,4 juta, 2018 sebesar 17,2 juta, dan pada tahun 2019 mengalami kenaikan yang signifikan yaitu sebesar 18,1 juta. Sehingga kendaraan bermotor memberikan kontribusi pajak terhadap

pendapatan daerah dengan jumlah yang cukup besar.

Menurut data yang diperoleh dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur tahun, pendapatan asli daerah Jawa Timur mengalami kenaikan signifikan dari tahun 2018 ke 2019 yaitu sebesar 459 M. Pendapatan daerah melalui pajak kendaraan bermotor memiliki peranan penting sehingga dibutuhkan upaya pemerintah dalam membayar pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, akan tetapi terdapat peningkatan jumlah kendaraan bermotor dan pendapatan asli daerah Jawa Timur, tidak diiringi dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan adanya tunggakan yang masih ada akibat belum adanya pembayaran yang dilakukan wajib pajak kendaraan bermotor. Tunggakan pajak kendaraan bermotor mengalami kenaikan yang signifikan dari tahun 2018 ke tahun 2019 yaitu sebesar 540.439 M.

Kepatuhan wajib pajak adalah dimana wajib pajak memenuhi suatu kewajiban pajaknya serta melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mampu meningkatkan pendapatan asli daerah (Wade et al., 2018). Kepatuhan wajib pajak yang belum maksimal dapat dilihat pada tunggakan pajak kendaraan bermotor di provinsi Jawa Timur mengalami peningkatan ditahun 2019. Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur menargetkan realisasi pendapatan dari pajak kendaraan bermotor ini mencapai 106% atau lebih dari Rp 18 triliun. Sampai september 2019, pajak yang sudah dibayarkan baru mencapai 79% atau sekitar Rp.15 triliun. Angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak 79% dan masih berada dibawah target yang telah ditetapkan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat ketidakpatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Fenomena yang timbul dari tingginya prosentase kontribusi pajak kendaraan bermotor pendapatan asli daerah khususnya di Provinsi Jawa Timur dan masih banyaknya wajib pajak yang belum patuh dalam membayar pajak di tahun 2019 cukup tinggi, namun yang paling tinggi adalah di Surabaya terutama di UPT Surabaya Selatan dengan jumlah kendaraan 82.470 unit dengan tunggakan pajak sekitar 20 Miliar, dan disusul UPT Surabaya Utara sebanyak 2.381 unit. Hal ini membuat penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis beberapa penyebab yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Faktor yang menyebabkan wajib pajak tidak patuh dalam membayar PKB diantaranya adalah Pandemi Virus Corona atau Covid-19 yang memberikan dampak terhadap perekonomian global diberbagai negara, terutama Indonesia. Faktor lain yang menyebabkan wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajak apakah sanksi administrasi yang diberikan kurang tegas. Ataupun pemerintah kurang memberikan kemudahan pembayaran melalui layanan E-Samsat, Samsat Drive True, ATM Banking, sehingga lebih efektif dan efisien.

Kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan dimana seseorang mengerti dan paham akan kewajibannya dalam membayar pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Kepatuhan wajib pajak atau *tax compliance* terjadi apabila wajib pajak mempunyai kesadaran dan patuh dalam membayar kewajiban membayar pajaknya. Kesadaran untuk patuh ditegaskan oleh 3 aspek diantaranya yaitu sikap, norma subyektif, dan kontrol berperilaku pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak. Jika semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin meningkatkan tingkat kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor baik roda dua atau roda empat serta semua jenis transportasi darat lainnya, sehingga akan meningkatkan penerimaan daerah. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Wardani & Rumiayatun, 2017) yang meneliti pengaruh

pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sistem samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak, bahwa kesadaran wajib pajak dan sistem samsat drive thru berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Bantul.

Sanksi Pajak merupakan jaminan bahwa undang undang perpajakan akan ditaati dan dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan memiliki efek jera, sehingga wajib pajak tidak akan melanggar ketentuan perpajakan sesuai peraturan perundang undangan. Jika semakin tegas sanksi pajak yang akan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya dalam perpajakan maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga akan berdampak pada penerimaan daerah. Menurut penelitian yang dilakukan (Cahyanti et al., 2019) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Malang.

Akuntabilitas Pelayanan Publik yaitu suatu kewajiban pemerintah dalam melaksanakan tugasnya pada publik yang terbentuk dari 2 (dua) macam yaitu: 1. Pertanggung jawaban secara vertikal adalah suatu kewajiban dalam mengoperasikan dana untuk otoritas yang lebih tinggi 2. Pertanggung jawaban secara horizontal adalah suatu kewajiban kepada masyarakat luas (Wa Ode et al., 2018). Akuntabilitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika semakin baik pelayanan publik yang diberikan maka akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak dengan demikian penerimaan pajak daerah akan

meningkat. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wa Ode et al., 2018) menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di UPTB Samsat Kabupaten Muna.

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan merupakan bentuk inovasi yang diberikan kepada wajib pajak yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam membayar pajak. Jika modernisasi sistem administrasi pajak yang ada belum efektif maka akan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak sehingga berdampak pada penerimaan daerah. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Syah & Krisdiyawati, 2017) bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Katang Kediri. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Gita & Sulistyowati, 2020) menunjukkan bahwa Modernisasi Sistem Akuntansi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jakarta Timur.

Berdasarkan hal hal yang di diskripsikan di atas, penelitian ini penting untuk dilakukan karena tingginya jumlah kendaraan bermotor yang terlambat/menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya setiap tahun, dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Sanksi Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Modernisasi Sistem Administrasi dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Surabaya”***

## **KERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS**

### ***Theory of planned behavior (TPB)***

*Theory of planned behavior* adalah teori yang menekankan pada rasionalitas perilaku manusia dan keyakinan bahwa perilaku berada dibawah kendali kesadaran setiap orang. Perilaku tidak hanya

bergantung pada niat seseorang, tetapi juga pada faktor lain di luar kendali semua orang (Ajzen, 2005). Menurut Ajzen perilaku seseorang dipengaruhi oleh niat tiga faktor yaitu sikap terhadap *attitude toward the behavior* (perilaku), *subjective norm*

(norma subjektif), serta *preceived control* (persepsi kontrol berperilaku).

### **Pajak**

Menurut UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib pajak yang diberikan kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang memiliki bersifat wajib berdasarkan peraturan undang undang pajak, dengan tidak memperoleh imbalan secara langsung dan dipergunakan untuk kebutuhan negara serta kesejahteraan rakyat. Penerimaan pajak menjadi salah satu penopang pendapatan nasional yang menyumbang 70% hingga 80% dari seluruh penerimaan negara. Pajak memiliki peran yang sangat vital dalam sebuah negara, tanda adanya penerimaan pajak maka kehidupan negara tidak bisa berjalan dengan baik.

### **Pajak Kendaraan bermotor**

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak kendaraan bermotor bahwa merupakan semua jenis kendaraan beroda berserta gandengannya yang digunakan di semua transportasi baik jenis jalan darat, dan dijalankan oleh peralatan teknik baik dalam bentuk motor atau peralatan lainnya yang berungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat secara permanen serta kendaran bermotor yang dioperasikan di air

### **Pajak Pendapatan Asli Daerah**

Menurut Undang undang No. 33 tahun 2004 Pasal 1, “ Pendapatan asli Daerah yaitu pendapatan yang didapatkan daerah dari sumber sumber di dalam daerahnya sendiri dan dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Cahyadi & Jati (2016) mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat dipengaruhi oleh sikap wajib pajak lain. Apabila sebagian besar wajib pajak melakukan pelanggaran maka wajib pajak lain yang mengetahuinya kemungkinan akan mengikuti tindakan untuk melanggar, demikian sebaliknya apabila sebagian wajib pajak memenuhi untuk melaksanakannya kewajiban perpajakan, maka wajib pajak lain cenderung akan memilih untuk melaksanakan kewajibn perpajakannya

### **Sanksi Pajak**

Sanksi merupakan suatu hukuman yang diberikan kepada pelanggar peraturan, sedangkan denda yaitu sebuah hukuman yang diberikan kepada pelanggar peraturan dengan memberikan hukuman berupa uang yang dibayarkan kepada pihak yang berkepentingan. Sedangkan sanksi denda yaitu sebuah hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang telah melanggar aturan serta ketentuan yang telah diatur dalam undang undang dengan cara wajib pajak wajib membayar uang kepada pihak yang berkepentingan dengan ini dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak juga menjadi alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan. Maka dari itu, sanksi pajak diperlukan agar masyarakat sadar bahwa kepatuhan pajak merupakan sebuah kewajiban yang apabila dipenuhi akan mendapatkan konskuensi. Jika semakin tegas sanksi pajak yang akan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya dalam perpajakan maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. sebaliknya jika sanksi pajak tidak ditindak secara tegas, maka wajib pajak maka kepatuhan dalam membayar kewajiban perpajakannya akan menurun.

### **Akuntabilitas Pelayanan Publik**

Akuntabilitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan dimana penilaian, kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut (Cahyadi & Jati, 2016). Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K yaitu Keamanan, Kenyamanan, Kelancaran, dan Kepastian Hukum. Akuntabilitas merupakan suatu kewajiban bagi pemerintah dalam memberikan tanggung jawab serta tugas tugas kepada publik.

### **Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan**

Modernisasi merupakan suatu bentuk inovasi dan pembaharuan yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sistem administrasi pajak merupakan kunci keberhasilan dalam suatu kebijakan pajak yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Untuk mendukung keberhasilan tersebut, reformasi administrasi perpajakan harus dilakukan secara berkesinambungan sehingga fungsi pelayanan pajak dapat diberikan secara maksimal kepada wajib pajak. Salah satu modernisasi sistem perpajakan dikembangkan dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Hal tersebut penting untuk dilakukan agar wajib pajak merasakan kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Seiring dengan perkembangan teknologi maka sistem perpajakan indonesia juga berkembang dari *Official Assesment System* hingga saat ini menjadi *Self Assesment System*.

### **Kesadaran Perpajakan**

Kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan yang dimiliki wajib pajak untuk memahami manfaat dan fungsi pajak sebagai sumber utama negara, serta dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela. Penilaian positif masyarakat

wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan dan menyadarkan masyarakat untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Menurut (Wardani & Rumiyatun, 2017) terdapat dua bentuk kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak sehingga mendorong wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Yang pertama, kesadaran pembayaran 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 pajak merupakan sumber pendapatan dan pembangunan sebuah negara.

### **Hubungan Antar Variabel Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak**

Jika dikaitkan dengan *Theory of Planned Behavior*, sanksi pajak dapat mempengaruhi para wajib pajak untuk mentaati peraturan perpajakan. Apabila wajib pajak telah mengetahui apa kewajiban yang harus dipenuhi dan mengetahui sanksi apa yang akan didapatkan ketika tidak memenuhi kewajiban tersebut, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk memenuhi kewajiban tersebut, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika semakin tegas sanksi pajak yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Cahyanti et al., 2019) yang membuktikan bahwa sanksi perpajakan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**H1 : Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

### **Pengaruh Akuntabilitas Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

*Theory of planned behavior* dikaitkan dengan akuntabilitas pelayanan

publik adalah apabila pelayanan publik yang diberikan aparat pajak maksimal dan memperoleh hasil kepuasan yang baik oleh wajib pajak maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian (Cahyadi & Jati, 2016) yang menyatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi akuntabilitas pelayanan publik maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.

**H2 : Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

**Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Jika dikaitkan dengan *theory of planned behavior* modernisasi sistem pajak dapat membantu wajib pajak untuk mentaati peraturan perpajakan. salah satu ketidakpatuhan wajib pajak disebabkan oleh proses administrasi yang sulit, tidak efektif, dan tidak efisien. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Pradipta & Kirana, 2019) yang menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dapat diartikan semakin

efektif modernisasi sistem administrasi perpajakan yang ada maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**H3 : Modernisasi sistem administrasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

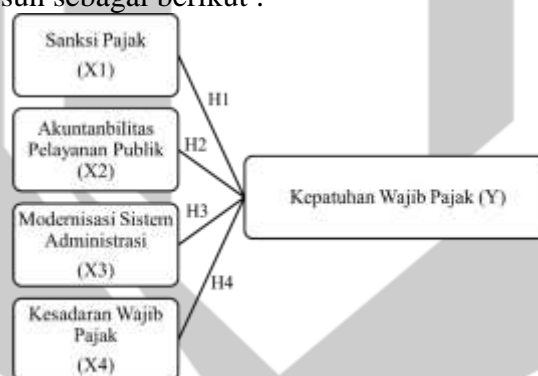
**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan wajib Pajak.**

Jika dikaitkan dengan teori perilaku terencana ini atau *theory of planned behavior* adalah bahwa yang mempengaruhi perilaku patuh atau tidak patuhnya wajib pajak dalam membayar wajib pajak dipengaruhi oleh niat yang dimiliki oleh wajib pajak, penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan dan menyadarkan masyarakat untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan (Wayan Sugi & Ketut, 2017), (Gita & Sulistyowati, 2020) dan (Cahyadi & Jati, 2016) yang menunjukkan dalam penelitiannya bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

**H4 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

**Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran disusun sebagai berikut :



**Gambar 1 Kerangka Pemikiran**



## METODE PENELITIAN

### Klasifikasi Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Surabaya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Simple Random Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak atau sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang dibutuhkan. Sampel yang dipilih dalam mewakili populasi disesuaikan dengan kriteria serta pertimbangan perisetnya. Adapun kriteria dan karakteristik sampel dalam penelitian ini yaitu wajib pajak kendaraan bermotor di Surabaya baik pria maupun wanita; wajib pajak minimal berusia 21 tahun; dan memiliki kendaraan bermotor pribadi beroda dua maupun empat

### Data dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang sumbernya berasal dari jawaban atas pertanyaan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada responden dalam bentuk link google formulir melalui media sosial seperti *whatsapp*, *instagram*, *facebook* dan media sosial lainnya. Skala yang dipakai dalam penelitian yang akan dilakukan adalah skala likert.

### Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen (Y). Sedangkan variabel independen terdiri atas Sanksi Administrasi ( $X_1$ ), Akuntabilitas Pelayanan Publik ( $X_2$ ), Modernisasi Sistem Administrasi ( $X_3$ ) dan Kesadaran Wajib Pajak ( $X_4$ ).

### Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

#### Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Variabel kepatuhan wajib pajak adalah langkah seorang wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan pemahaman wajib pajak atas kelaziman dan keadilan beban pajak yang didapatkan, memberikan kualitas pelayanan, serta memberikan kesadaran dalam membayar pajak. Variabel kepatuhan wajib pajak (Y) diukur menggunakan indikator (Ilhamsyah & dkk, 2016): Wajib pajak mendaftarkan diri sendiri; Wajib pajak mendaftarkan kendaraan sendiri; Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku; Membayar pajak tepat pada waktunya; Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya; dan Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran. Dengan menggunakan pengukuran yang digunakan untuk pendapat responden terhadap pertanyaan yang diberikan yaitu *skala likert's*.

#### Sanksi Pajak ( $X_1$ )

Sanksi merupakan suatu konsekuensi atas pelanggaran yang telah dilakukan. Adanya sanksi yang berkaitan dengan pajak dapat dijadikan sebagai bentuk jaminan bahwa peraturan perundang undangan pajak yang akan dipatuhi. Indikator pengukuran sanksi pajak menurut (Wardani & Rumiyatun, 2017) sebagai berikut : Sanksi pajak telah diketahui oleh wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor; Pelanggar pajak harus dikenakan sanksi atau denda tanpa diberikan toleransi; Sanksi pajak harus sebanding dengan pelanggaran yang dilakukan; dan Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan. Dengan menggunakan pengukuran yang digunakan untuk pendapat responden terhadap pertanyaan yang diberikan yaitu *skala likert's*.

#### Akuntabilitas Pelayanan Publik ( $X_2$ )

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan suatu kompetensi samsat

dalam memberikan pelayanan wajib pajak untuk memenuhi semua kebutuhannya dalam membayar pajak secara transparan, nyaman, aman, andal serta terbuka. Akuntabilitas pelayanan publik diukur menggunakan indikator (Cahyadi & Jati, 2016) sebagai berikut: Keandalan (*Reability*); Penggunaan alat bantu dalam pelayanan; *Tangible*; *Responsiveness* (Daya Tanggap); *Responsibility*; dan *Accountability*. Dengan menggunakan pengukuran yang digunakan untuk pendapat responden terhadap pertanyaan yang diberikan yaitu *skala likert's*.

### **Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X<sub>3</sub>)**

Modernisasi merupakan suatu bentuk inovasi dan pembaharuan yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Variabel ini digunakan dengan indikator persepsi wajib pajak mengenai efektivitas perpajakan online yaitu seperti *e-samsat*, *e-billing*, *e-registration*, *e-filling*. Modernisasi sistem administrasi pajak dapat diukur dengan memakai indikator (Wayan Sugi & Ketut, 2017) sebagai berikut : Efektivitas sistem perpajakan online yaitu, *e-samsat*, jaringan elektronik seperti *e-banking*; dan Cepat, efektif, efisien dan aman. Dengan menggunakan pengukuran yang digunakan untuk pendapat responden terhadap pertanyaan yang diberikan yaitu *skala likert's*.

### **Kesadaran Wajib Pajak (X<sub>4</sub>)**

Kesadaran wajib pajak adalah dimana suatu keadaan bahwa seseorang yang wajib pajak telah paham dan patuh akan pentingnya dalam membayar pajak, dan etika yang baik yang ada pada dirinya untuk membayar. Apabila wajib pajak telah memahami betapa pentingnya pajak untuk pertumbuhan ekonomi dan kemajuan daerahnya maka hal ini bisa untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak diukur menggunakan indikator (Wardani &

Rumiyatun, 2017) sebagai berikut : Sadar akan pentingnya membayar pajak; Etika dalam diri seseorang untuk membayar; dan Rasa percaya akan pentingnya membayar pajak untuk meningkatkan kesejahteraan negara serta daerah. Dengan menggunakan pengukuran yang digunakan untuk pendapat responden terhadap pertanyaan yang diberikan yaitu *skala likert's*.

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian digunakan oleh peneliti untuk melakukan pengukuran dengan tujuan untuk memperoleh informasi dan menghasilkan data dari responden dalam bentuk kuisioner yang dinyatakan dalam bentuk angka. Instrumen penelitian ini diukur terlebih dahulu menggunakan *skala Likert* menurut (Sugiyono, 2012) menyatakan bahwa skala likert merupakan skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, argumen dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu, yang didata dari skala ordinal. Variabel independen dan dependen dalam penelitian diukur menggunakan *Skala Likert's* yang digunakan peneliti untuk mengukur pendapat, perbuatan serta tingkah laku dan tanggapan dari responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Skala yang digunakan yaitu dari 1 -5 skala antara lain sebagai berikut: STS - Sangat Tidak Setuju (1); TS - Tidak Setuju (2); KS - Kurang Setuju (3); S – Setuju (4); SS - Sangat Setuju (5).

### **Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Uji Validitas**

Dalam penelitian ini menggunakan data kuisioner dimana suatu kuisioner dapat valid bisa menjelaskan sesuatu yang dapat dinilai melalui kuisioner tersebut. Untuk mencari tahu valid atau tidaknya kuisioner tersebut, maka dalam menguji statistik peneliti melakukan *korelasi* dimana peneliti dapat membandingkan antara nilai dari pertanyaan dalam kuisioner dengan nilai variabel penelitian. Kriteria uji validitas yaitu pada saat pengujian dengan tingkat signifikan < 0,05

maka dapat di katakan valid dan terdapat kolerasi dengan variabel (Ghozali, 2016).

### **Reliabilitas**

Pengujian ini dapat digunakan dalam mengukur kuesioner dari suatu variabel. Salah satu kuesioner dapat di sebut sebagai reliabel apabila mempunyai pertanyaan terhadap pernyataan di kuesioner bisa stabil. Pengujian ini menggunakan statistik *Cronbach Alpha*. Dengan kriteria dalam penelitian bisa menggunakan SPSS yang mempunyai fungsi sebagai mengukur reabilitas dengan statistik Cronbach Alpha > 0,70 yang dapat diterima (Ghozali, 2016).

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Dalam melakukan pengolahan, dibantu dengan aplikasi software SPSS 24. Langkah langkah yang perlu dilakukan yaitu analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, teknik pengujian hipotesis (Uji F, Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>), Uji Statistik t). Model persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$KEP = a + \beta_1 SAN + \beta_2 AKUNT + \beta_3 MOD + \beta_4 KES + e$$

Keterangan :

KEP : Kepatuhan wajib pajak

a : Konstanta

$\beta_1 SAN$  : Koefisien regresi sanksi pajak

$\beta_2 AKUNT$  : Koefisien regresi akuntabilitas pelayanan publik

$\beta_3 MOD$  : Koefisien regresi modernisasi sistem administrasi pajak

$\beta_4 KES$  : Koefisien regresi kesadaran wajib pajak

e : *Standart error*

## **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di Surabaya tercatat besarnya sampel yang diinginkan dalam penelitian ini adalah 100 responden.

### **Karakteristik Responden Penelitian**

Data karakteristik berdasarkan usia, jumlah responden terbesar adalah responden yang berusia 20-30 tahun yaitu sebanyak 55 orang atau 50%, dan urutan kedua jumlah responden terbesar adalah diusia 31 sampai 40 tahun. Dapat dilihat dari jumlah responden terendah adalah responden yang berusia 41 tahun sampai 50 tahun yaitu sebanyak 7 responden atau 6%.

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden terbesar adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 69 orang atau 61,6%. Sedangkan jumlah responden terendah adalah responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 43 orang atau 38,4%.

Data karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan jumlah responden terbesar adalah responden yang pendidikan terakhirnya S1 yaitu sebanyak 51 orang atau 46%. Sedangkan responden terendah adalah responden yang tingkat pendidikan terakhirnya adalah S3 sebanyak 1 orang atau 1% urutan selanjutnya adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA yang berjumlah 39 responden dengan presentase sebesar 35%.

Data karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan yang paling banyak adalah responden yang bekerja sebagai pegawai swasta dengan jumlah responden sebanyak 37 responden atau sebesar 33%. Pada urutan selanjutnya adalah responden dengan jenis pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa yang berjumlah 31 responden atau sebesar 28%, selanjutnya adalah responden dengan jenis pekerjaan PNS dengan jumlah sebanyak 24 responden atau sebesar 21%. Responden dengan jenis pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, BUMN, Wiraswasta, Magang, dan pensiunan memiliki jumlah responden yang tidak jauh berbeda, masing-masing jumlah responden dari jenis pekerjaan tersebut adalah ibu rumah tangga sebanyak 3 responden atau sebesar 3%, BUMN 2 responden atau sebesar 2%, yang paling

sedikit adalah wiraswasta, magang, dan pensiunan masing masing 1 orang atau 1%.

### Uji Validitas

Variabel	Butir Pertanyaan	Nlai <i>Pearson Correlation</i>	Sig (2-tailed)	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP 1	0.627	0.000	Valid
	KWP 2	0.672	0.000	Valid
	KWP 3	0.603	0.000	Valid
	KWP 4	0.693	0.000	Valid
	KWP 5	0.531	0.000	Valid
	KWP 6	0.577	0.000	Valid
	KWP 7	0.562	0.000	Valid
Sanksi Pajak	SP 1	0.709	0.000	Valid
	SP 2	0.736	0.000	Valid
	SP 3	0.756	0.000	Valid
	SP 4	0.659	0.000	Valid
	SP 5	0.646	0.000	Valid
	SP 6	0.702	0.000	Valid
	SP 7	0.621	0.000	Valid
Akuntabilitas Pelayanan Publik	APP 1	0.726	0.000	Valid
	APP 2	0.756	0.000	Valid
	APP 3	0.674	0.000	Valid
	APP 4	0.756	0.000	Valid
	APP 5	0.729	0.000	Valid
	APP 6	0.732	0.000	Valid
	APP 7	0.748	0.000	Valid
Modernisasi Sistem Administrasi	MSA 1	0.783	0.000	Valid
	MSA 2	0.762	0.000	Valid
	MSA 3	0.789	0.000	Valid
	MSA 4	0.779	0.000	Valid
	MSA 5	0.807	0.000	Valid
	MSA 6	0.697	0.000	Valid
	MSA 7	0.761	0.000	Valid
Kesadaran Wajib Pajak	KSWP 1	0.714	0.000	Valid
	KSWP 2	0.650	0.000	Valid
	KSWP 3	0.757	0.000	Valid
	KSWP 4	0.786	0.000	Valid
	KSWP 5	0.703	0.000	Valid
	KSWP 6	0.718	0.000	Valid
	KSWP 7	0.530	0.000	Valid

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas**

Berdasarkan hasil uji validitas, dapat diketahui nilai significant semua butir pertanyaan masing-masing variabel yaitu kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak, akuntabilitas pelayanan publik, modernisasi sistem administrasi, dan

kesadaran wajib pajak memiliki nilai *significant*  $\leq 0.05$  dan *Pearson Correlation* (r hitung) pada semua butir pertanyaan di setiap variabel  $> r$  tabel 0. 18567. Nilai r tabel daripada dari *degree of freedom* (df) = n -2, dimana dalam hal ini n adalah jumlah

data sampel ( $n$ ) = 96. Besarnya  $df$  dapat dihitung  $111-2 = 109$ , dengan  $df = 109$  dan  $\alpha = 0.05$  didapat  $r$  tabel = 0.18567. setelah menentukan  $r$  tabel maka dapat dikatakan bahwa semua butir pertanyaan dari setiap

variabel adalah valid, sehingga rangkaian pertanyaan dalam kuesioner dianggap mampu untuk menggunakan variabel yang diukur oleh kuesioner

### Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	0.715	Reliabel
Sanksi Pajak	0.816	Reliabel
Akuntabilitas Pelayanan Publik	0.854	Reliabel
Modernisasi Sistem Administrasi	0.883	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0.819	Reliabel

**Tabel 2 hasil Uji Reliabilitas**

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's alpha* masing-masing variabel yaitu kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak, akuntabilitas pelayanan publik, modernisasi sistem

administrasi, dan kesadaran wajib pajak memiliki nilai *Cronbach's alpha* > 0,6, maka itu dapat dikatakan bahwa pertanyaan dari masing-masing variabel adalah reliabel.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.803	2.513		4.697	.000
	Sanksi_Pajak	.229	.071	.269	3.228	.002
	Akuntabilitas	.150	.069	.207	2.613	.033
	Modernisasi	.217	.084	.296	2.586	.011
	Kesadaran	.025	.090	.029	.272	.786

**Tabel 3 Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

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

$$KEP = 11.803 + 0.229SAN + 0.150AKUNT + 0.217MOD + 0.025KES$$

Dari persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 11.803 menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen (sanksi pajak, akuntabilitas pelayanan publik, modernisasi sistem administrasi dan kesadaran wajib pajak) diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Y (kepatuhan wajib pajak) adalah sebesar 11.803 satuan.

2. Koefisien variabel sanksi pajak (SAN) sebesar 0.229 berarti setiap kenaikan variabel sanksi pajak sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0.229 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.
2. Koefisien variabel akuntabilitas pelayanan publik (AKUNT) sebesar 0.150 berarti setiap kenaikan variabel sanksi pajak sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat

sebesar 0.150 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

3. Koefisien variabel modernisasi sistem administrasi (MOD) sebesar 0.217 berarti setiap kenaikan variabel sanksi pajak sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0.217 satuan dengan asumsi

variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

4. Koefisien variabel kesadaran wajib pajak (KES) sebesar 0.025 berarti setiap kenaikan variabel sanksi pajak sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0.025 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

### Teknik Pengujian Hipotesis

#### Uji F

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	272.671	4	68.168	15.964	.000 <sup>b</sup>
	Residual	452.626	106	4.270		
	Total	725.297	110			

**Tabel 4 Hasil Uji Statistik Simultan (Uji F)**

Pada tabel hasil Uji F, hasil perhitungan nilai Uji F dapat dilihat bahwa nilai F hitung 15.964 dengan nilai signifikan 0.000. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,5

maka dapat dikatakan bahwa model regresi adalah fit dan dapat digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak.

#### Uji t

	Model	T	Sig.
1	(Constant)	4.697	.000
	Sanksi_Pajak	3.228	.002
	Akuntabilitas	2.163	.033
	Modernisasi	2.586	.011
	Kesadaran	.272	.786

**Tabel 5 Hasil Uji t**

Pada tabel hasil uji t, jika nilai signifikan > 0,05 maka tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan jika nilai signifikan < 0,05 maka adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dari hasil uji T menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki nilai signifikan sebesar 0.002 artinya hipotesis pertama berpengaruh. Akuntabilitas pelayanan publik memiliki nilai sig sebesar 0.033 artinya hipotesis kedua berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak,

modernisasi sistem administrasi memiliki nilai sig sebesar 0.011 artinya hipotesis ketiga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan hipotesis keempat dengan nilai signifikan sebesar 0.786 artinya tidak ada pengaruh antara hipotesis keempat dengan variabel dependen. Nilai signifikansi hasil uji t pada tabel 4.17, maka :

1. Variabel sanksi pajak memiliki tingkat signifikansi sebesar 0.002 kurang dari 0.05 artinya sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. (H<sub>1</sub> Diterima)

2. Variabel akuntabilitas pelayanan publik memiliki tingkat signifikansi sebesar 0.033 kurang dari 0.05. artinya akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. (H<sub>2</sub> Diterima)
3. Variabel modernisasi sistem administrasi memiliki tingkat signifikansi sebesar 0.011 kurang dari 0.05. artinya modernisasi sistem administrasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. (H<sub>3</sub> Diterima)
4. Variabel kesadaran wajib pajak memiliki tingkat signifikansi sebesar 0.786 lebih dari 0.05. artinya kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. (H<sub>4</sub> Ditolak)

### Koefisien Determinasi (R Square)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.613 <sup>a</sup>	.376	.352	2.066

**Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Pada hasil tabel koefisien determinasi (*R Square*). Nilai *R Square* sebesar 0.376 dinyatakan dalam persen maka 38% yang berarti bahwa variabel independen yang diteliti memiliki pengaruh sebesar 38% terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu 62% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain selain variabel yang diteliti.

### Pembahasan

#### Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tanggapan responden mengindikasikan bahwa adanya sanksi pajak kendaraan bermotor tersebut membuat wajib pajak berperilaku patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang disebabkan oleh adanya persepsi tersebut seperti mendaftarkan diri dengan baik dan benar, selalu tepat waktu dalam membayar pajak, tidak memiliki tunggakan pajak dan tidak melanggar peraturan perpajakan. Faktor faktor tersebut yang dapat membuat kepatuhan wajib pajak meningkat dan dapat memperkuat hasil penelitian yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Jika dikaitkan dengan *Theory of Planned Behavior*, sanksi pajak dapat mempengaruhi para wajib pajak untuk mentaati peraturan perpajakan. Apabila wajib pajak telah mengetahui apa

kewajiban yang harus dipenuhi dan mengetahui sanksi apa yang akan didapatkan ketika tidak memenuhi kewajiban tersebut, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk memenuhi kewajiban tersebut, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini adalah variabel akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik oleh petugas fiskus yang baik maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. artinya kepatuhan wajib pajak bergantung bagaimana pelayanan publik 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 antara petugas dan wajib pajak.

#### Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

*Theory of planned behavior* dikaitkan dengan akuntabilitas pelayanan publik adalah apabila pelayanan publik yang diberikan aparat pajak maksimal dan memperoleh hasil kepuasan yang baik oleh

wajib pajak maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini adalah variabel akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik oleh petugas fiskus yang baik maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. artinya kepatuhan wajib pajak bergantung bagaimana pelayanan publik 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 antara petugas dan wajib pajak.

### **Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

*Theory of Planned Behavior* mengatakan bahwa persepsi kontrol perilaku seseorang merupakan persepsi seseorang mengenai kemudahan atau kesulitan dalam mewujudkan suatu perilaku. Persepsi kontrol perilaku juga diasumsikan untuk mencerminkan pengalaman masa lalu yang dapat dijadikan antisipasi dalam menghadapi suatu hambatan atau rintangan. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa wajib pajak selalu mempertimbangkan kemudahan atau kesulitan dalam mewujudkan suatu perilaku (proses administrasi). Salah satu kepatuhan wajib pajak disebabkan karena wajib pajak memiliki persepsi bahwa proses administrasi yang mudah, efektif dan efisien. Hasil pada penelitian ini adalah modernisasi sistem administrasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa modernisasi sistem administrasi yang tinggi maka kepatuhan wajib pajak pun tinggi. Artinya wajib pajak kendaraan bermotor dapat memanfaatkan dengan maksimal sistem administrasi yang sudah disediakan pemerintah. Karena adanya

pengaruh positif tersebut maka modernisasi sistem administrasi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Surabaya.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan *theory planned of behavior (TPB)* yang dikemukakan oleh (Ajzen, 1991) kesadaran wajib pajak sesuai dengan *factor control believe* dimana perilaku seseorang dipengaruhi oleh suatu hal yang mendukung atau menghambat perilaku seseorang tersebut dalam hal ini apabila wajib pajak memiliki tingkat kesadaran yang tinggi dimana wajib pajak sadar atas pentingnya membayar pajak dan untuk apa membayar pajak tentunya akan mendorong wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, namun jika semakin rendah tingkat kesadaran wajib pajak atas pentingnya membayar pajak tentunya akan menurunkan wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan

Hipotesis ke empat penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Surabaya. Dari hasil pengujian hipotesis dapat ditarik kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini memberikan makna bahwa pada penelitian ini responden dengan usia muda belum sepenuhnya sadar akan membayar kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu. Wajib pajak di Surabaya ini termasuk memiliki tingkat kesadaran rendah, namun pemahaman wajib pajak dengan adanya sanksi pajak yang berlaku ketika tidak membayar pajak membuat mereka memilih untuk patuh terhadap kewajiban pajaknya sesuai dengan ketentuan perpajakan. Tanggapan responden memiliki persepsi bahwa responden belum memahami fungsi dan manfaat pembayaran pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang



pembangunan daerah, mengetahui bahwa kewajiban pajak harus dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku, menunda pajak dapat merugikan negara, dan tidak tahu cara mengisi SPPKB (Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor) dengan demikian tingkat kesadaran responden dalam hal tersebut masih rendah.

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

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis pertama diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tegas sanksi pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.
2. Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik akuntabilitas pelayanan publik yang diberikan aparat pajak, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya.
3. Modernisasi sistem administrasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis ketiga diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi modernisasi sistem administrasi, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.
4. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Surabaya. Hal ini dapat terjadi karena pemahaman wajib pajak terhadap sanksi pajak yang berlaku sehingga wajib pajak memilih membayar kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan yang berlaku.

### **Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan dari penelitian ini yaitu :

1. Penyebaran kuesioner sedikit mengalami kesulitan mendapatkan responden karena pandemi *Covid-19* sehingga penyebaran dilakukan melalui via online, dan disaat penyebaran ada yang mengisi kuesioner ada yang tidak.
2. Peneliti kurang memonitor dan mengkontrol responden selama pengisian kuesioner karena via online sehingga tidak dapat memantau secara langsung apakah responden yang mengisi kuesioner benar-benar berdomisili di Surabaya atau luar Surabaya.
3. Kuesioner penelitian ini terdapat responden yang tidak sesuai dengan kriteria penerimaan pajak, seperti pelajar SMP dan Ibu Rumah Tangga yang mempunyai satu motor dirumahnya sehingga responden tersebut tidak dapat digunakan.
4. Penelitian ini masih memiliki nilai *R Square* yang masih terlalu lemah yang berarti model penelitian masih sangat lemah.
5. Penelitian ini belum menjelaskan mengenai perlakuan pajak progresif kendaraan bermotor.
6. Penelitian ini hanya menggunakan pertanyaan positif yang digunakan dalam kuesioner.

### **Saran**

Adanya keterbatasan penelitian diatas, maka saran yang dapat diberikan :

1. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya peneliti harus bisa mengembangkan atau membuat inovasi penyebaran kuesioner via online agar responden dapat dengan mudah mengisi kuesioner.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memonitor dan membimbing responden untuk pengisian kuesioner agar tujuan yang akan diteliti dapat ditemukan dengan mudah sesuai dengan domisili asal responden dan kriteria penerimaan pajak.

3. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambahkan variabel lain selain sanksi pajak, akuntabilitas pelayanan publik, modernisasi sistem administrasi pajak, dan kesadaran perpajakan sehingga penelitian yang dilakukan semakin lengkap serta didapat juga model penelitian yang lebih baik dan kuat.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk menjelaskan mengenai perlakuan pajak progresif pada kendaraan bermotor.
5. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan SEM atau PLS karena variabel adalah variabel laten.
6. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah beberapa pertanyaan negatif di kuesioner agar sesuai dengan kebutuhan sehingga dapat melihat jawaban dari responden yang konsisten.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Astana, I. W. S., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2017). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Januari, 181*, 2302–8556.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- 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.
- Cahyadi, I. M. W., & Jati, I. K. (2016). Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16, 2342–2373.
- Cahyanti, E. P., Wafirotin, 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. <https://doi.org/10.24269/iso.v3i1.239>
- Gita, A. R. S., & Sulistyowati, I. K. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Denpasar. *Journal of Applied Rehabilitation Counseling*, 15(2), 50–53.
- 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. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 8, 1–9.
- Pradipta, V. A., Samin, & Kirana, D. J. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Di Samsat Jakarta Selatan). *Jurnal MONEX*, 8(2), 1–15.
- Sugiyono, P. D. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Syah, A. langgeng N., & Krisdiyawati. (2017). Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor UPPD/Samsat Brebes). *Jurnal AKSI (Akuntansi Dan Sistem Informasi)*, 2, 65–77.
- Wardani, D. K., & Rumiayatun, 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>

