

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, TINGKAT PENDAPATAN, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN BULELENG)

Kadek Sintia Dwi Cahyani¹, Lucy Sri Musmini²

^{1,2} Program Studi S1 Akuntansi, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Indonesia

e-mail: ¹| sintia.dwi@undiksha.ac.id, ²| sri.musmini@undiksha.ac.id,

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel pengetahuan perpajakan, tingkat pendapatan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang telah terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Buleleng. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuesioner menggunakan pengukuran skala likert. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu dengan rumus Solven, dengan kesalahan maksimal yang ditoleransi sebesar 5%, sehingga didapat 400 responden dari total waji pajak kendaraan bermotor sebanyak 474.431. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS Statistik 26. Temuan penelitian ini yaitu pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaran bermotor, sedangkan untuk tingkat pendapatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: pengetahuan, pendapatan, kualitas pelayanan, kepatuhan

Abstract

This research was conducted with the aim of knowing the effect of the variable knowledge of taxation, level of income, and quality of tax service on taxpayer compliance with motorized vehicles that have been registered at the Buleleng District Samsat Office. This study uses a type of quantitative research by distributing questionnaires using a Likert scale measurement. The sampling method in this study was the Solven formula, with a maximum tolerated error of 5%, so that 400 respondents were obtained from a total of 474,431 motorized vehicle tax obligations. Data analysis in this study used multiple linear regression analysis with the help of SPSS Statistics 26. The findings of this study are that knowledge of taxation and the quality of tax authorities have a positive and significant effect on taxpayer compliance for motorized vehicles, while the level of income has no significant effect on taxpayer compliance motor vehicles.

Keywords : knowledge, income, service quality, compliance

1. Pendahuluan

Setiap Negara pasti memiliki sumber penghasilan yang digunakan untuk mensejahterakan masyarakat dan meningkatkan pembangunan Negara tersebut. Salah satu yang menjadi pendapatan tertinggi suatu Negara yaitu dari sektor perpajakan. Pajak merupakan pungutan wajib kepada negate yang tidak memberikan balas jasa secara langsung, serta bersifat mengikat dan dapat dipaksa (Wulandari & Suyanto, 2014)Wulandari dkk, 2014:94). Pajak telah memiliki peranan yang penting yaitu menjadi salah satu instrument pendorong bagi perekonomian suatu Negara. Selain untuk meningkatkan pendapatan nasional, pajak juga digunakan untuk meningkatkan perekonomian daerah. Pajak daerah dan

retribusi daerah yang berlandaskan UU No.28 Tahun 2009 mengartikan pajak daerah merupakan sumbangan wajib orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa, dengan tidak menerima imbalan secara langsung dan digunakan untuk kebutuhan daerah demi kemakmuran masyarakat di daerah tersebut.

Provinsi Bali menjadi salah satu daerah yang memiliki realisasi pendapatan mayoritas didukung oleh PAD yang mempunyai kontribusi sejumlah 58% dari total pendapatan. Kontribusi tertinggi tersebut berasal dari pajak daerah yang berjumlah 85%, sedangkan untuk pungutan daerah sebesar 2%, hasil pendayagunaan asset daerah yang dibedakan sejumlah 6%, dan PAD lainnya yang sah sejumlah 7%. Pada UU No.34 Tahun 2000 mengenai pajak daerah dan retribusi daerah, pajak digolongkan menjadi pajak daerah provinsi dan pajak daerah kabupaten/kota dengan kewenangan pada daerah mengambil 5 macam pajak provinsi dan 11 macam pajak kabupaten/kota. Salah satu pajak daerah yang menjadi sumber pendapatan daerah yaitu pajak kendaraan bermotor (PKB). Peningkatan jumlah kendaraan di Provinsi Bali terjadi secara berkesinambungan dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dilihat pada tahun 2017 jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Bali sebanyak 3,9 juta unit, pada tahun 2018 jumlah kendaraan bermotor sebanyak 4,1 juta unit, pada tahun 2019 jumlah kendaraan bermotor menjadi 4,3 juta unit, tahun 2020 jumlah kendaraan bermotor menjadi 4,4 juta unit, dan ditahun 2021 jumlah kendaraan bermotor menjadi 4,5 juta unit (bali.bps.go.id, 2022). Peningkatan terus terjadi setiap tahunnya, namun tunggakan pajak kendaraan bermotor menyentuh angkut 670.000 unit kendaraan yang belum melunasi pajak. Setiap kabupaten yang ada di Bali juga memiliki pajak daerahnya sendiri, begitu juga dengan Kabupaten Buleleng.

Tabel 1 Laporan Target Penerimaan Pajak Daerah dalam PAD Kabupaten Buleleng Tahun 2018-2021

Tahun	Target Penerimaan Pajak Daerah (dalam Miliar Rupiah)	Realisasi Penerimaan Pajak Daerah (dalam Miliar Rupiah)	Presentase
2018	153,46	133,65	87,09%
2019	170,67	155,75	91,25%
2020	129,19	118,26	91,54%
2021	148,68	136,71	91,95%

(Sumber : kemenkeu.go.id,2022)

Dapat dilihat dari data di atas bahwa realisasi penerimaan pajak di Kabupaten Buleleng belum pernah mencapai target penerimaan pajak, ini disebabkan karena masih kurangnya partisipasi dari masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Salah satu kewajiban perpajakan yang harus dilakukan yaitu, membayarkan kewajiban perpajakan kendaraan bermotor. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistika Provinsi Bali, Kabupaten Buleleng menempati peringkat ke-4 dari delapan Kabupaten dan satu kotamadya yang ada di provinsi Bali, dengan jumlah kendaraan bermotor yang dimiliki sebanyak 474.431 unit. Namun masih banyak masyarakat yang belum melakukan kewajibannya membayarkan pajak kendaraan bermotor. Tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng sebanyak 78.000 unit yang menunggak, dengan nominal mencapai 51 miliar lebih (Kepala UPTD Samsat Buleleng, 2022). Untuk mengurangi tunggakan pajak kendaraan bermotor ini, pemerintah Kabupaten Buleleng melakukan pemutihan PKB yang diadakan pada bulan April 2022 hingga 31 Agustus 2022. Namun hingga akhir agustus hanya terealisasi sebanyak 37,34 % atau sekitar 29.000 lebih unit (ucap Kepala UPTD Samsat Buleleng).

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya pengetahuan perpajakan. Pengetahuan memiliki peran penting untuk menimbulkan kepatuhan perpajakan seseorang. Orang yang memiliki pengetahuan terkait perpajakan, akan lebih cenderung mengerti pentingnya membayar pajak. Jika pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki seorang wajib pajak tinggi, maka wajib pajak akan mengikuti aturan-aturan yang sesuai dengan ketentuan perpajakan. Begitu juga sebaliknya, wajib pajak yang memiliki

pengetahuan rendah akan tidak patuh terhadap perpajakan. (Barlan et al., 2021) yang didalam penelitian mendapatkan hasil bahwa pengetahuan pajak berdampak positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Polewali Mandar.

(H1) Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PKB

Kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh pendapatan atau penghasilan yang dimiliki. Penghasilan ialah total uang yang didapatkan oleh seorang sepanjang waktu yang telah ditentukan yang bersumber dari hasil bekerja ataupun pekerjaan sampingan (Rahman, 2018). Semakin tinggi tingkat pendapatan yang dimiliki, maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya juga semakin besar, begitu juga sebaliknya. Pendapatan yang mencukupi membuat wajib pajak tidak kesusahan dalam menjalankan kewajiban perpajakan yang dimilikinya.

(H2) Tingkat pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PKB

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajiban perpajakannya. Menurut (Nasution & Ferrian, 2017) menyimpulkan bahwa hasil penelitian terkait kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka wajib pajak semakin patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Kualitas yang memadai dan pelayanan yang ramah membuat wajib pajak senang saat melakukan transaksi permbayaran pajak kendaraan bermotor.

(H3) Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PKB

Grand Theory yang melandasi penelitian ini yaitu teori atribusi. Teori atribusi menjelaskan terkait pengamatan dan pemaparan sikap yang muncul dari individu dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal dari individu tersebut. Faktor internal dapat berupa pengetahuan serta pendapatan yang dimiliki, sementara faktor eksternal yang mempengaruhi seperti lingkungan seperti kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Teori atribusi oleh Fritz Heider mengatakan bahwa perilaku seseorang dapat ditetapkan dari gabungan anatara kekuatan internal dengan kekuatan eksternal (Heider 1958;)(Ferdiansyah, 2016).

Sesuai dengan pemaparan diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu: (1) untuk membuktikan pengaruh pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (2) Untuk membuktikan pengaruh dari tingkat pendapatan yang dimiliki oleh wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (3) Untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif atau hubungan kausalitas. Data penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang disebarakan secara langsung serta melalui google form dengan penelian menggunakan skala linkert, serta data sekunder dari situs resmi yang dapat memberikan data pendukung. Populasi wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng sebanyak 474.431. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling, dengan kriteria telah terdaftar sebagai wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Buleleng dan telah memiliki pendapatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu berdasarkan rumus Slovin dengan kesalahan maksimum yang ditoleransi sebesar 5%, sehingga memperoleh sampel sebanyak 400 responden.

Pengambilan data dilakukan di Kantor Samsat Kabupaten Buleleng dihari kerja dan di taman kota Singaraja saat car free day. Pengumpulan data dilakukan dengan mendampingi satu per satu wajib pajak, serta membantu wajib pajak yang kesulitan dalam mengisi kuesioner. Penyebaran kuesioner ini dilakukan selama 20 hari, dari tanggal 6 April 2023 sampai dengan 25 April 2023. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS ver.26. Berisi bagaimana data dikumpulkan, sumber data dan cara analisis data.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan melihat nilai signifikansi dari setiap instrument yang terdapat dalam aplikasi SPSS ver. 26. Apabila nilai sig. < 0,05 maka instrument tersebut dikatakan valid. Semua pertanyaan yang berhubungan dengan Pengetahuan Perpajakan (X1), Tingkat Pendapatan (X2), Kualitas Pelayanan Fiskus (X3), dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) dapat dinyatakan valid karena di setiap pernyataan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 dan nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel, dengan r hitung sebesar 0,098.

Uji Reliabilitas

Koefisien Cronboch Alpha lebih besar atau sama dengan 0,60 maka dikatakan reliable. Variabel Pengetahuan Perpajakan (X1) memiliki Cronbach Alpha sebesar 0,603 lebih besar dari 0,6, data tersebut dikatakan reliabel. Variabel Tingkat Pendapatan (X2) memiliki nilai Cronbach Alpha sebesar 0,617 lebih besar dari 0,6, berarti data tersebut reliabel. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X3) memiliki nilai Cronbach Alpha sebesar 0,604 lebih besar dari 0,6, berarti data tersebut reliabel. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) memiliki nilai Cronbach Alpha sebesar 0,784 lebih besar dari 0,6 berarti data tersebut dapat dikatakan reliabel.

Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif dilakukan untuk mengetahui deskripsi penyebaran data dari variabel dependen/terikan dan variabel independen/bebas.

Tabel 2. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total_X1	400	10	23	19,23	2,468
Total_X2	400	10	23	18,68	2,626
Total_X3	400	10	23	18,57	2,487
Total_Y	400	13	25	21,43	2,822
Valid N (listwise)	400				

(Sumber: SPSS ver.26, data diolah, 2023)

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan tiga deskripsi atau gambaran dari hasil penelitian:

1. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) memiliki nilai minimum 13, nilai maksimum 25, nilai rata-rata (mean) 21,43, dan nilai standar deviasi sebesar 2,822. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) terhadap nilai rata-rata sebesar 2,822. Skor maksimum pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) sebesar 25 dengan jumlah pertanyaan 5, diperoleh rata-rata sebesar 5, dengan demikian jawaban responden sebagian besar adalah sangat setuju.
2. Variabel Pengetahuan Perpajakan (X1) memiliki nilai minimum 10, nilai maksimum 23, nilai rata-rata (mean) 19,23 dan nilai standar deviasi sebesar 2,468. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai Pengetahuan Perpajakan (X1) terhadap nilai rata-rata sebesar 2,468. Skor maksimum pada variabel Pengetahuan Perpajakan (X1) sebesar 23 dengan jumlah pertanyaan 5, diperoleh rata-rata sebesar 4,6, dengan demikian jawaban responden sebagian besar adalah sangat setuju.
3. Variabel Tingkat Pendapatan (X2) memiliki nilai minimum 10, nilai maksimum 23, nilai rata-rata (mean) 18,68, dan nilai standar deviasi sebesar 2,626. Hal ini menunjukkan

bahwa terjadi perbedaan nilai Tingkat Pendapatan (X_2) terhadap nilai rata-rata sebesar 2,626. Skor maksimum pada variabel Tingkat Pendapatan (X_2) sebesar 23 dengan jumlah pertanyaan 5, diperoleh rata-rata sebesar 4,6, dengan demikian jawaban responden sebgaimana besar adalah sangat setuju.

4. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3) memiliki nilai minimum 10, nilai maksimum 23, nilai rata-rata (mean) 18,57, dan nilai standar deviasi sebesar 2,487. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3) terhadap nilai rata-rata sebesar 2,487. Skor maksimum pada variabel Tingkat Pendapatan (X_3) sebesar 23 dengan jumlah pertanyaan 5, diperoleh rata-rata sebesar 4,6, dengan demikian jawaban responden sebgaimana besar adalah sangat setuju

Uji Asumsi Klasik

Uji Linearitas

Hasil analisis menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan (X_1) harga F pada *deviation from linearity* sebesar 1,529 dengan signifikansi $0,111 \geq 0,05$ maka dari hipotesis yang diberikan, kedua data saling berhubungan secara linier. Tingkat Pendapatan (X_2), harga F pada *deviation from linearity* sebesar 1,674 dengan nilai sig sebesar $0,070 \geq 0,05$ maka kedua data tersebut saling berhubungan secara linier dan. Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3), nilai F pada *deviation form linearity* menunjukkan $0,614 \geq 0,05$, sehingga data tersebut dikatakan memiliki hubungan linier.

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas, nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,004. Besaran data yang di dapat lebih di anjurkan menggunakan Exact. Sig. (2-tailed) (Cyrus, 2010). Nilai Exact Sig. sebesar 0,146 lebih besar dari 0,05. Uji normalitas menerapkan statistik nonparametrik dengan Kolmogrov Smirnov. Pengujian dua arah, yakni data terdistribusi normal saat nilai sig yang dihasilkan $> 0,05$, sedangkan data tidak terdistribusi normal yakni nilai sig yang dididapatkan $< 0,05$. Dapat disimpulkan data tersebut dapat terdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Nilai yang umum digunakan untuk menunjukan model regresi yang bebas dari multikolinearitas adalah nilai VIF < 10 dan nilai tolerance $> 0,1$. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bawah nilai tolerance pada variabel Pengetahuan Perpajakan (X_1) sebesar $0,655 > 0,1$ dan nilai VIF sebesar $1,527 < 10$, dapat dikatakan variabel (X_1) tidak mengalami multikolinearitas. Variabel Tingkat Pendapatan (X_2) sebesar $0,836 > 0,1$ dan nilai VIF sebesar $1,197 < 10$, dapat dikatakan variabel (X_2) tidak mengalami multikolinearitas. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3) sebesar $0,723 > 0,1$ dan nilai VIF sebesar $1,383 < 10$, dapat dikatakan variabel (X_3) tidak mengalami multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dengan uji glejser diperoleh nilai signifikansi dari pengetahuan perpajakan (X_1) 0,596, tingkat pendapatan (X_2) 0,476, dan kualitas pelayanan (X_3) 0,643 diatas 0,05. Oleh karena nilai signifikansi uji glejser semua variabel independen dalam penelitian ini $> 0,05$ maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dan pengolahan data dapat dilanjutkan pada tahap selanjutnya.

Pengujian Hipotesis

Uji Regresi Linear Berganda

Pengujian regresi linier berganda ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Model analisis regresi linier berganda melibatkan lebih dari satu variabel bebas atau variabel independen. Berikut tabel yang menunjukkan hasil uji analisis regresi linear berganda:

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
 Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	6.943	1.117		6.217	.000
	Total_X1	.460	.058	.402	7.974	.000
	Total_X2	.012	.048	.011	.245	.807
	Total_X3	.292	.054	.258	5.372	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

(Sumber: SPSS ver.26, data diolah, 2023)

$$KWP = 6,943 + 0,46PP + 0,012TP + 0,292KPF + e$$

Berdasarkan model regresi linear berganda, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) memiliki nilai minimum 13, nilai maksimum 25, nilai rata-rata (mean) 21,43, dan nilai standar deviasi sebesar 2,822. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) terhadap nilai rata-rata sebesar 2,822. Skor maksimum pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) sebesar 25 dengan jumlah pertanyaan 5, diperoleh rata-rata sebesar 5, dengan demikian jawaban responden sebgaiian besar adalah sangat setuju.
2. Variabel Pengetahuan Perpajakan (X1) memiliki nilai minimum 10, nilai maksimum 23, nilai rata-rata (mean) 19,23 dan nilai standar deviasi sebesar 2,468. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai Pengetahuan Perpajakan (X1) terhadap nilai rata-rata sebesar 2,468. Skor maksimum pada variabel Pengetahuan Perpajakan (X1) sebesar 23 dengan jumlah pertanyaan 5, diperoleh rata-rata sebesar 4,6, dengan demikian jawaban responden sebgaiian besar adalah sangat setuju.
3. Variabel Tingkat Pendapatan (X2) memiliki nilai minimum 10, nilai maksimum 23, nilai rata-rata (mean) 18,68, dan nilai standar deviasi sebesar 2,626. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai Tingkat Pendapatan (X2) terhadap nilai rata-rata sebesar 2,626. Skor maksimum pada variabel Tingkat Pendapatan (X2) sebesar 23 dengan jumlah pertanyaan 5, diperoleh rata-rata sebesar 4,6, dengan demikian jawaban responden sebgaiian besar adalah sangat setuju.
4. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X3) memiliki nilai minimum 10, nilai maksimum 23, nilai rata-rata (mean) 18,57, dan nilai standar deviasi sebesar 2,487. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai Kualitas Pelayanan Fiskus (X3) terhadap nilai rata-rata sebesar 2,487. Skor maksimum pada variabel Tingkat Pendapatan (X3) sebesar 23 dengan jumlah pertanyaan 5, diperoleh rata-rata sebesar 4,6, dengan demikian jawaban responden sebgaiian besar adalah sangat setuju.

Koefisien Determinasi (R²)

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variable dependen amat terbatas. Pada penelitian ini nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,126 (diperoleh dari pengkuadratan nilai R yaitu $(0,584)^2$). Nilai koefisien determinasi sebesar 0,341 sama dengan 34,1%. Sehingga variabel Pengetahuan Perpajakan (X₁), Tingkat Pendapatan (X₂), dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X₃), berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y), sebesar 34,1% dan sisanya yaitu 65,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi tersebut.

Uji Hipotesis (Uji t)

Hasil uji signifikansi secara parsial, nilai F-hitung sebesar 68,397 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti. Pada hipotesis pertama diperoleh hasil uji statistik t didapatkan T-hitung value Pengetahuan Perpajakan (X_1) sejumlah 7,974, sementara nilai koefisien regresi sebesar 0,460 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini mengartikan jika Pengetahuan Perpajakan berdampak positif signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. H_1 diterima. Sedangkan dihipotesis kedua mendapat hasil uji statistik t didapatkan T-hitung value Tingkat Pendapatan (X_2) sejumlah 0,245, sementara nilai koefisien variabel sebesar 0,012 dan signifikansi $0,807 > 0,05$, sehingga Tingkat Pendapatan berdampak tidak signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. H_2 Ditolak. Sementara hipotesis ketiga yaitu hasil uji statistik t didapatkan T-hitung value Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3) sejumlah 5,372, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,292 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Kualitas Pelayanan Fiskus berdampak positif serta signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. H_3 diterima

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan uji regresi linear berganda, koefisien regresi dari variabel pengetahuan perpajakan sebesar 0,460, besar t hitung dari variabel pengetahuan perpajakan sebesar 7,974, serta nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti antara kedua variabel yaitu pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng ini memiliki hasil yang positif signifikan. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki, maka kepatuhan wajib pajak juga semakin meningkat. Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh teori atribusi yang digunakan sebagai grand theory pada penelitian ini, yang dimana yang perilaku wajib pajak dapat disebabkan oleh faktor internal dan eksternal.

Pengatahuan perpajakan menjadi salah satu faktor internal yang mempengaruhi perilaku wajib pajak, yang dimana jika perilaku yang dimiliki oleh wajib pajak baik, maka wajib pajak tersebut akan menuntaskan kewajiban yang dimilikinya. Sesuai dengan hasil peneliti terdahulu, berdasarkan penelitian (Tasum SE., M.Si, 2022) menghasilkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng semakin meningkat disebabkan karena semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki, maka kepatuhan wajib pajak juga semakin meningkat. Hal ini juga diperkuat oleh teori atribusi yang digunakan sebagai grand theory pada penelitian ini, yang dimana yang mempengaruhi perilaku wajib pajak dapat disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Pengatahuan perpajakan menjadi salah satu faktor internal yang mempengaruhi perilaku wajib pajak, yang dimana jika perilaku yang dimiliki oleh wajib pajak baik, maka wajib pajak tersebut akan menuntaskan kewajiban yang dimilikinya.

Pengaruh Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan dari 400 responden, diperoleh t hitung untuk tingkat pendapatan sebesar 0,245 dengan koefisien regresi sebesar 0,012 dan signifikansi 0,807 lebih besar dari 0,05 yang mengartikan bahwa tingkat pendapatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga hipotesis (H_2) ditolak dalam penelitian ini. Tingkat pendapatan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner bahwa responden mengetahui kewajiban yang dimiliki walau pun penghasilan yang didapat tidak tinggi.

Penghasilan yang tinggi belum tentu membuat wajib pajak patuh dan taat dalam membayar pajak, begitu juga sebaliknya wajib pajak yang memiliki pendapatan rendah

belum tentu tidak taat dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor. Banyak wajib pajak yang memiliki tingkat pendapatan yang tinggi, namun masih melakukan kecurangan dalam sektor perpajakan. Penelitian yang searah dengan penelitian ini, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Dalam penelitian (Riski, 2019), salah satu hasil yang didapat yaitu pendapatan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Penghasilan yang tinggi belum tentu membuat wajib pajak patuh dan taat dalam membayar pajak, begitu juga sebaliknya wajib pajak yang memiliki pendapatan rendah belum tentu tidak taat dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor. Banyak wajib pajak yang memiliki tingkat pendapatan yang tinggi, namun masih melakukan kecurangan dalam sektor perpajakan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Dilihat dari uji regresi linear berganda, koefisien regresi dari variabel pengetahuan perpajakan sebesar 0,292, besar t hitung dari variabel pengetahuan perpajakan sebesar 5,372, serta nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti antara kedua variabel yaitu kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng ini memiliki hasil yang positif signifikan. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan yang diberikan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan, serta semakin tinggi niat pemanfaatan fasilitas yang dimiliki oleh kantor Samsat Kabupaten Buleleng. Sebaliknya, jika wajib pajak tidak mendapatkan pelayanan yang baik sesuai harapan mereka, maka akan berkurang niat untuk menggunakan fasilitas yang ada, sehingga kepatuhan yang dimiliki oleh wajib pajak juga akan menurun seiring berjalannya waktu.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh teori atribusi yang merupakan grand theory dalam penelitian ini. Dalam hal ini, yang mempengaruhi perilaku wajib pajak dapat disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Kualitas pelayanan merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak, semakin baik pelayanan yang diberikan maka wajib pajak akan memiliki perilaku taat dalam membayar kewajiban perpajakannya. Penelitian sebelumnya yaitu (Komang et al., 2022) yang memiliki hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap niat pemanfaatan fasilitas pajak.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh teori atribusi yang merupakan grand theory dalam penelitian ini. Dalam hal ini, yang mempengaruhi perilaku wajib pajak dapat disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Kualitas pelayanan merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak, semakin baik pelayanan yang diberikan maka wajib pajak akan memiliki perilaku yang baik dan taat dalam membayar kewajiban perpajakannya.

4. Simpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan dalam penelitian ini yaitu: (1) Pengetahuan perpajakan memiliki dampak positif dan signifikan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng. Hal ini berarti semakin besar pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak, maka kepatuhan yang dimiliki wajib pajak juga semakin besar. (2) Tingkat pendapatan memiliki dampak negatif dan tidak signifikan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng. Artinya, semakin tinggi tingkat pendapatan yang dimiliki oleh wajib pajak, maka semakin rendah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (3) Kualitas pelayanan fiskus memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan hasil analisis data, pembahasan dan kesimpulan yang telah dijabarkan pada penelitian ini, sehingga terdapat kritik dan saran yang dibuat untuk penelitian ini yang nantinya dapat memberikan hasil yang terbaik. Penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel yaitu, pengetahuan perpajakan, tingkat pendapatan, dan kualitas pelayanan fiskus. Sehingga dihadapkan untuk menambah variabel lain untuk bisa menyempurnakan hasil penelitian ini. Selalu mengikuti perkembangan di dunia perpajakan. Peneliti selanjutnya juga

dapat menggunakan metode pengambilan sampel yang berbeda dari penelitian ini. Berisi simpulan dan saran. Simpulan memuat jawaban atas pertanyaan penelitian. Saran-saran mengacu pada hasil penelitian dan berupa tindakan praktis, sebutkan untuk siapa dan untuk apa saran ditujukan. Simpulan dan Saran, ditulis dalam bentuk essay, bukan dalam bentuk numerikal.

Daftar Pustaka

- Barlan, A. R., Mursalim Laekkeng, & Ratna Sari. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Adz-Dzahab: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6(2), 168–178. <https://doi.org/10.47435/adz-dzahab.v6i2.698>
- Ferdiansyah, R. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Hasil Pemeriksaan Audit Pemerintah (Studi Empiris Pada Bpkp Perwakilan Provinsi Dki Jakarta). *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 16(2), 109. <https://doi.org/10.20961/jab.v16i2.200>
- Iconaru, C. (2012). The Mediating Role Risk When Buying Online. *ECONOMICA.(Hlm: 65-74)*.
- Komang, N., Sari, Y., Agus, I. G., & Yudiantara, P. (2022). *PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP NIAT PEMANFAATAN FASILITAS (PMK 86 / 03 . 2020) PADA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Empiris terhadap wajib pajak UMKM Kabupaten Gianyar)*. 4(2), 223–233.
- Lee, J., Park, D., & Han, I. (2011). The different effects of online consumer reviews on consumers' purchase intentions depending on trust in online shopping malls. *Internet Research*.
- Nasution, A., & Ferrian, M. (2017). Dampak Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (STUDI KASUS : KPP PRATAMA BINJAI). *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik*, 1(1), 207–224.
- Rahman, A. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, dan Pendapatan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Padang*, 6(1), 1–20. <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/2946>
- Riski, N. (2019). Pengaruh Sikap, Kesadaran, Pengetahuan dan Pendapatan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Serang. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Setiawan, R., & Achyar, A. (2013). Effects of Perceived Trust and Perceived Price on Customers' Intention to Buy in Online Store in Indonesia. *ASEAN Marketing Journal*.
- Tasum SE., M.Si, T. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Krisnadwipayana*, 9(2), 783. <https://doi.org/10.35137/jabk.v9i2.692>
- Wulandari, T., & Suyanto. (2014). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, Dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi*, 2(2), 94–102.