

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DAN TARIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT SINGARAJA

¹Ida Ayu Putu Priska Dewi, ¹I Gede Agus Pertama Yudiantara, ²I Nyoman Putra Yasa

Program Studi S1 Akuntansi
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja, Indonesia

e-mail: [1priskadewi89@gmail.com](mailto:priskadewi89@gmail.com), [1agus.yudiantara@undiksha.ac.id](mailto:agus.yudiantara@undiksha.ac.id),
[2putrayasainym@undiksha.ac.id](mailto:putrayasainym@undiksha.ac.id)}@undiksha.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini dilakukan pada Kantor Samsat Kabupaten Buleleng. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *insidental sampling*, sehingga diperoleh sampel sejumlah 100 responden. Data penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang kemudian diolah dengan uji analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 22.

Hasil penelitian menyatakan bahwa pertama semua variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga semua hipotesis pada penelitian ini dapat diterima, dan kedua variabel yang paling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah akuntabilitas pelayanan publik. Hal ini dikarenakan akuntabilitas publik pada kantor SAMSAT Buleleng sudah memberikan pelayanan yang memadai, pelayanan yang memuaskan, menyelesaikan masalah dengan cepat dan paham dengan peraturan yang ada.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, pengetahuan, kesadaran, sanksi, pelayanan, tarif pajak

Abstract

The purpose of this research was to find out the effect of tax knowledge, taxpayer awareness, tax sanction, public service accountability and tax rate on taxpayer compliance. This research used quantitative approach in which it was done at One Roof System Office Buleleng Regency. In taking samples, the researcher applied Insidental Sampling as the method thus there were 100 respondents obtained as the sample. The research data was collected by using questionnaire then those processed with multiple linear regression analysis test by using SPSS 22 version

The result of this research was all of the independent variables had significant effect on taxpayer compliance thus the hypothesis in this study can be accepted. The researcher also found that the most influential variable on taxpayer compliance was public service accountability. This was because public service accountability at One Roof System Office Buleleng has provided adequate services, satisfying services, resolving problems quickly and understanding the existing regulations.

Key Words: taxpayer compliance, knowledge, awareness, sanction, service, tax rate

PENDAHULUAN

Pembangunan suatu negara yang dibiayai dari sektor pajak merupakan hasil pungutan dari masyarakat kepada negara sesuai dengan undang-undang yang bersifat memaksa (Danarsi, 2017). Melalui penerimaan pajak, pemerintah dapat mendanai keuangan negara dalam untuk mengatasi masalah social serta meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Pemerintah bertekad untuk melepaskan ketergantungan pada bantuan luar negeri dan beralih pada kemampuan bangsa sendiri melalui peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak, begitu juga di daerah. Ilhamsyah (2016) menyatakan bahwa penyelenggaraan otonomi daerah merupakan salah satu bentuk peranserta masyarakat melalui pajak dan retribusi daerah. Penerimaan pajak daerah seharusnya mampu membiayai kebutuhan daerahnya sendiri (Oktaviani *et.al.*,2019). Salah satu pajak daerah yang diperoleh daerah adalah pajak kendaraan bermotor.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan kendaraan bermotor. Dengan banyaknya kendaraan bermotor yang ada, diharapkan penerimaan daripajak kendaraan bermotor mampu memberikan kontribusi yang cukup tinggi. Jumlah kendaraan bermotor yang tercatat di Badan Pusat Statistik Provinsi Bali telah mengalami peningkatan signifikan khususnya di Kabupaten Buleleng. Masyarakat Kabupaten Buleleng di seluruh golongan terpacu untuk dapat memenuhi segala kebutuhannya yang salah satunya bidang transportasi.

Ilhamsyah (2016) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak serta pelaksanaan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang perpajakan yang berlaku. Peningkatan wajib pajak tentunya harus diiringi dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan antara lain pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan tarif pajak.

Pengetahuan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu informasi pajak yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan strategi tertentu mengenai pelaksanaan hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh Susilawati dan Budiartha (2013) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis pertama yang diajukan adalah sebagai berikut:

H₁: Pengetahuan pajak (X₁) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi dan memahami cara membayar pajak (Indrawan, 2014). Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak sangat dibutuhkan untuk membantu meningkatkan kepatuhan membayar pajak. Penelitian yang dilakukan Mahaputri dan Noviri (2016) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis kedua yang diajukan adalah sebagai berikut:

H₂: Kesadaran wajib pajak (X₂) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Susilawati dan Budirtha (2013) menyatakan bahwa sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Keterkaitan sanksi perpajakan dengan kepatuhan pajak merupakan hubungan yang instrumental, dimana fungsi dari sanksi pajak semata-mata untuk membantu meningkatkan kepatuhan pajak.

Sanksi perpajakan dibuat adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu

mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan.

Penelitian yang dilakukan Susilawati dan Budiarta (2013) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis ketiga yang diajukan adalah sebagai berikut:

H₃: Sanksi pajak (X_3) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma baru dalam menjawab terjadinya perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sasongko, 2008). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, maka petugas dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak.

Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila akuntabilitas pelayanan di Kantor Samsat Buleleng memberikan pelayanan yang baik bagi wajib pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan unit pelayanan instansi pemerintah. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis keempat yang diajukan:

H₄: Akuntabilitas pelayanan publik (X_4) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Tarif pajak adalah salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kepatuhan pajak. Tarif pajak merupakan suatu presentase yang digunakan untuk

menghitung besarnya tarif yang harus dibayarkan oleh wajib pajak kepada pemerintah. Dengan tarif pajak yang tinggi tentunya sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian Apriliyana (2016) menunjukkan bahwa tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis kelima yang diajukan:

H₅: Tarif pajak (X_5) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Berdasarkan uraian di atas, adapun tujuan penelitian ini, yaitu: untuk mengetahui yang pertama, pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, kedua, pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, ketiga, pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, keempat, pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak, dan kelima, pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang dilakukan di Kantor Samsat Kabupaten Buleleng. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor Samsat Kabupaten Buleleng. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *insidental sampling*, sehingga diperoleh sampel sejumlah 100 responden. Data penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang kemudian diolah dengan uji analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 22.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil pada penelitian ini meliputi hasil uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Uji statistik deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai minimum, maksimum, mean dan standar deviasi. Hasil uji statistik deskriptif disajikan pada tabel 1 berikut.

Tabel 1.
Hasil Uji Statistik Deskriptif

	<i>N</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
Pengetahuan Pajak	100	11	20	16,99	1,755
Kesadaran Pajak	100	8	15	12,16	1,562
Sanksi Pajak	100	8	15	12,03	1,823
Akuntabilitas Pelayanan Publik	100	12	20	17,29	1,860
Tarif Pajak	100	7	15	12,84	1,441
Kepatuhan Wajib Pajak	100	12	20	16,76	1,628
<i>Valid N (Listwise)</i>	100				

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan data pada tabel 1 dapat dilihat bahwa variabel pengetahuan pajak (X_1) mempunyai skor minimum 11, skor maksimum 20, skor rata-rata 16,99 dengan standar deviasi 1,755. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai pengetahuan pajak terhadap nilai rata-rata sebesar 1,755. Variabel kesadaran pajak (X_2) mempunyai skor minimum 8, skor maksimum 15, skor rata-rata 12,16 dengan standar deviasi 1,562. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai kesadaran pajak terhadap nilai rata-rata sebesar 1,562. Variabel sanksi pajak (X_3) mempunyai skor minimum 8, skor maksimum 15, skor rata-rata 12,03 dengan standar deviasi 1,823. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai sanksi pajak terhadap nilai rata-rata sebesar 1,823.

Variabel akuntabilitas pelayanan publik (X_4) mempunyai skor minimum 12, skor maksimum 20, skor rata-rata 17,29 dengan standar deviasi 1,860. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai akuntabilitas pelayanan publik terhadap nilai rata-rata sebesar 1,860. Variabel tarif pajak (X_5) mempunyai skor minimum 7, skor maksimum 15, skor rata-rata 12,84 dengan standar deviasi 1,441. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai tarif pajak terhadap nilai rata-rata sebesar 1,441. Variabel kepatuhan wajib pajak (Y) mempunyai skor minimum 12, skor maksimum 20, skor rata-rata 16,76 dengan standar deviasi 1,628. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai kepatuhan wajib pajak terhadap nilai rata-rata sebesar 1,628.

Uji yang dilakukan selanjutnya adalah uji kualitas data meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk menguji seberapa baik instrumen penelitian mengukur konsep yang seharusnya diukur. Suatu kuisioner tersebut dikatakan valid jika pertanyaan yang terdapat pada kuisioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisioner tersebut. Untuk menguji apakah instrumen yang digunakan nilai *Pearson Correlation*. Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa semua instrumen memiliki nilai *Pearson Correlation* lebih besar daripada 0,3 dan nilai Sig. (*2-tailed*) korelasi untuk semua item lebih kecil daripada 0,05 sehingga dapat disimpulkan seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

Setelah itu, dilakukan uji reliabilitas secara bersama-sama terhadap seluruh item pertanyaan dalam suatu kuesioner. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pajak mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,785. Variabel kesadaran pajak mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,803. Variabel sanksi pajak mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,773. Variabel akuntabilitas pelayanan publik mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,802. Variabel tarif pajak mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,793. Variabel kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,725. Semua variabel mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70, sehingga dapat dinyatakan bahwa instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah reliabel.

Setelah uji kualitas data terpenuhi, dilakukan uji asumsi klasik. Pada penelitian ini dilakukan 3 uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model dalam regresi variable terkait dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2009). Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* untuk mengetahui data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak, kriteria pengujian normalitas menggunakan profitabilitas yang diperoleh dengan level signifikan sebesar 0,05. Dasar pengambilan keputusan adalah (a) jika nilai Sig \geq 0,05 maka dikatakan berdistribusi normal dan (b) jika nilai Sig $<$ 0,05 maka dikatakan distribusi tidak normal. Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai *Kolmogorov Smirnov* sebesar 0,069 dengan nilai signifikansi sebesar 0,200 $>$ 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa nilai residual berdistribusi secara normal dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji asumsi klasik yang kedua yaitu uji multikolinearitas. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel bebas. Apabila nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* tidak kurang dari 0,10 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas dan dapat digunakan dalam penelitian. Hasil pengujian multikolinearitas menunjukkan bahwa semua variabel independen mempunyai nilai VIF lebih kecil daripada 10 dan nilai *tolerance* lebih besar

0,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model bebas dari multikolinearitas.

Uji asumsi klasik yang selanjutnya dilakukan uji heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Heteroskedastisitas dapat diketahui melalui uji *Glejser*. Jika probabilitas signifikan masing-masing variabel independen $>$ 0,05, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa Variabel pengetahuan pajak mempunyai nilai sig. sebesar 0,671, variabel kesadaran pajak mempunyai nilai sig. 0,130, variabel sanksi pajak mempunyai nilai sig. sebesar 0,071, variabel akuntabilitas pelayanan publik mempunyai nilai sig. sebesar 0,560, dan variabel tarif pajak mempunyai nilai sig. sebesar 0,118. Semua variabel mempunyai probabilitas signifikansi $>$ 0,05, sehingga dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Setelah uji asumsi klasik ini terpenuhi, dilakukan uji hipotesis. Hipotesis pada penelitian ini diuji menggunakan model regresi berganda yang digunakan untuk memecahkan rumusan masalah yang ada, yaitu untuk melihat pengaruh diantara dua variabel atau lebih. Uji hipotesis yang pertama dilakukan adalah uji koefisien determinasi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini disajikan dalam tabel 2 berikut.

Tabel 2.
Uji Koefisien Determinasi

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0,872 ^a	0,733	0,729	1,37043

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan data pada tabel 2 terlihat bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,729 yang berarti bahwa variasi pengetahuan pajak, kesadaran pajak,

sanksi pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan tarif pajak hanya mampu menjelaskan 72,9% variasi kepatuhan wajib pajak dan sisanya sebesar 27,1%

dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini yang memiliki kecenderungan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Setelah itu, dilakukan uji statistik t yang menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variansi variabel dependen. Pertimbangan untuk mengetahui hipotesis diterima atau ditolak dengan kriteria berikut:

- a. Apabila nilai signifikansi > 0,05, maka Hipotesis ditolak yang berarti bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Apabila nilai signifikansi < 0,05, maka Hipotesis diterima yang berarti bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hasil uji statistik t pada penelitian ini disajikan pada tabel 3 berikut.

Tabel 3.
Hasil Uji Statistik t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,087	1,709		3,563	0,001
Pengetahuan Pajak	0,019	0,100	0,020	2,190	0,039
Kesadaran Pajak	0,270	0,100	0,259	2,696	0,008
Sanksi Pajak	0,172	0,094	0,193	2,821	0,027
Akuntabilitas Pelayanan Publik	0,368	0,094	0,420	3,930	0,000
Tarif Pajak	0,217	0,111	0,192	2,946	0,035

a. *Dependent Variable:* Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan data pada tabel 3 dapat dilihat bahwa pengetahuan pajak memiliki nilai signifikansi sebesar $0,039 < 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel X_1 mempunyai kontribusi terhadap Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa **H₁ diterima** yaitu pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran pajak mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,008 < 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel X_2 mempunyai kontribusi terhadap Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa **H₂ diterima** yaitu variabel kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,027 < 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel X_3 mempunyai kontribusi terhadap Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa **H₃ diterima** yaitu sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Akuntabilitas pelayanan publik mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel X_4 mempunyai kontribusi terhadap Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa **H₄ diterima** yaitu akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tarif pajak mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,035 < 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel X_5 mempunyai kontribusi terhadap Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa **H₅ diterima** yaitu tarif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan Hasil Penelitian Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil analisis regresi berganda menyatakan bahwa koefisien regresi pengetahuan pajak sebesar 0,019 berarti bahwa apabila terdapat penambahan

pengetahuan pajak sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,019 satuan. Hasil uji statistik t menunjukkan bahwa pengetahuan pajak mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,039 < 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel X_1 memberikan kontribusi terhadap variabel Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_1 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa **H₁ diterima** yaitu pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Theory of Planned Behavior (TPB) mengasumsikan bahwa manusia adalah makhluk yang rasional yang akan memperhitungkan implikasi dari tindakan mereka sebelum memutuskan untuk melakukan suatu perilaku yang akan dilakukan. Terkait perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dibutuhkan adanya pengetahuan yang memadai khususnya mengenai perpajakan, sehingga akan memudahkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak. Pengetahuan pajak dalam hal ini dengan mengetahui fungsi pajak, sanksi keterlambatan, prosedur pembayaran pajak, dan ketentuan kewajiban perpajakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahaputri dan Noviani (2016) yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Malang.

Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa koefisien regresi kesadaran pajak sebesar 0,270 berarti bahwa apabila terdapat penambahan kesadaran pajak sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,270 satuan. Hasil uji statistik t menunjukkan bahwa variabel kesadaran pajak memiliki nilai signifikansi sebesar $0,008 < 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel X_2 mempunyai kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_2 mempunyai hubungan yang searah dengan

Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa **H₂ diterima** yaitu kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada *Theory of Planned Behavior* (TPB) terdapat tiga faktor individu untuk berperilaku yang dimana salah satunya adalah norma subyektif. *Normative belief* menciptakan suatu kesadaran akan tekanan dari lingkungan social di sekitar. Berkaitan mengenai kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka mempunyai hubungan dengan konsep *normative belief* yang dimana dalam konsep tersebut dipaparkan bahwa akan menghasilkan suatu kesadaran bagi individu untuk berperilaku dengan baik. Kesadaran perpajakan dalam hal ini meliputi kesadaran adanya hak dan kewajiban, kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak, dan mengalokasikan dana untuk membayar pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran pajak memiliki hubungan searah dengan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan Evi dan Budiarta (2013) juga menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil analisis regresi linear berganda menyatakan bahwa koefisien regresi sanksi pajak sebesar 0,172 yang berarti bahwa apabila terdapat penambahan sanksi pajak sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,172 satuan. Hasil uji statistik t menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak memiliki nilai signifikansi sebesar $0,027 < 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel X_3 mempunyai kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_3 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa **H₃ diterima** yaitu sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Theory of Planned Behavior (TPB) menyatakan bahwa selain sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif,

individu mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikannya yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Dalam hubungannya dengan kepatuhan wajib pajak yang dimana terdapat sanksi yang diberikan terhadap wajib pajak yang melanggar, maka jelas bahwa adanya kontrol tingkah laku wajib pajak, sehingga tidak dikenai sanksi perpajakan. Sanksi pajak dalam hal ini meliputi tujuan adanya sanksi pajak, dikenakan pada wajib pajak yang melanggar, dan penerapan sanksi yang tegas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putra (2017) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa koefisien regresi akuntabilitas pelayanan publik sebesar 0,368 berarti bahwa apabila terdapat penambahan akuntabilitas pelayanan publik sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,368 satuan. Hasil uji statistik t menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas pelayanan publik memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel X_4 mempunyai kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_4 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa **H₄ diterima** yaitu akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kajian *Theory of Planned Behavior* (TPB) didasarkan pada asumsi bahwa manusia akan bertingkah laku dengan pertimbangan yang rasional bahwa manusia akan mencari informasi yang ada mengenai tingkah laku yang tersedia secara implisit atau eksplisit dalam mempertimbangkan akibat dari tingkah laku tersebut. Akuntabilitas pelayanan publik dalam hal ini berkaitan dengan fasilitas yang memadai, pelayanan yang memuaskan, penyelesaian masalah, dan memahami peraturan yang ada. Hasil

penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Susilawati dan Budiarta (2013) yang menyatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa koefisien regresi tarif pajak sebesar 0,217 berarti bahwa apabila terdapat penambahan tarif pajak sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,217 satuan. Hasil uji statistik t menunjukkan bahwa variabel tarif pajak memiliki nilai signifikansi sebesar $0,035 < 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel X_5 mempunyai kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_5 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa **H₅ diterima** yaitu tarif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Theory of Planned Behavior (TPB) lebih menekankan pengaruh yang mungkin disebabkan adanya suatu kontrol perilaku yang dipersiapkan dalam mencapai tujuan-tujuan dari perilaku. Apabila niat seseorang menunjukkan keinginannya untuk mencoba melakukan perilaku tertentu, kontrol yang dipersepsikan dengan mempertimbangkan hal-hal yang realistis. Konsep ini tentunya berkaitan dengan bagaimana seseorang mengenai adanya kontrol perilaku yang dapat mengatur untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu.

Pada konsep perpajakan terdapat yang namanya tarif pajak. Salah satu penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng adalah penetapan tarif pajak menurut perundang-undangan yang terlalu tinggi yang dapat memberatkan wajib pajak. Tarif pajak dalam hal ini berkaitan dengan kemampuan dalam membayar pajak sesuai tarif yang ditetapkan, keadilan dan proporsional. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Danarsi (2017) yang menyatakan tarif

pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil uji dan pembahasan yang dilakukan dapat ditarik simpulan, yaitu: pertama, pengetahuan pajak (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kedua, kesadaran pajak (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, ketiga, sanksi pajak (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, keempat, akuntabilitas pelayanan publik (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan tarif pajak (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan bagi wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Buleleng diharapkan dapat mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak dengan meningkatkan pengetahuan perpajakan, sehingga dengan pengetahuan yang memadai terkait peraturan perpajakan tentunya akan dapat lebih patuh dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,039 yang jauh lebih kecil daripada 0,05 yang berarti bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Bagi Kantor Samsat Kabupaten Buleleng diharapkan dapat meningkatkan kesadaran bagi wajib pajak dengan memberikan sosialisasi ke desa-desa untuk mengoptimalkan pemahaman pajak bagi wajib pajak. Peningkatan kesadaran wajib pajak ini dirasa perlu dilakukan dalam upaya optimalisasi penerimaan Negara dari sektor pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi variabel kesadaran pajak sebesar 0,008. Nilai signifikansi 0,008 jauh lebih kecil daripada 0,05 yang berarti bahwa kesadaran pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Bagi pemerintah Daerah Buleleng diharapkan dapat mempertegas penerapan

sanksi perpajakan untuk memberikan efek jera bagi wajib pajak yang melanggar peraturan pajak daerah. Pemerintah juga hendak memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sesuai hasil penelitian diperoleh bahwa variabel pelayanan publik memiliki pengaruh yang paling signifikan dibandingkan variabel lain dalam kaitannya pengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

Peneliti selanjutnya disarankan dapat mengembangkan penelitian ini secara lebih lanjut dengan mempertimbangkan variabel lain yang belum diuji dalam penelitian ini yang kecenderungan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, seperti sosialisasi, kemudahan sistem dan persepsi kebermanfaatan. Peneliti menyarankan variabel sosialisasi mengingat bahwa dengan adanya sosialisasi tentunya masyarakat akan lebih mengerti terkait teknis pembayaran, sanksi keterlambatan dan mekanisme perpajakan yang secara lebih jelas.

DAFTAR RUJUKAN

- Danarsi. 2017. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Mobil Dengan Diberlakukannya Pajak Progresif Di Kota Surakarta". *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*. Vol. 18. No.1.
- Ilhamsyah. 2016. "Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)". *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 8 No 1.
- Indrawan, D. 2014. "Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman, Efektifitas Sistem Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar

Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada KPP Pratama Bangkinang)". *JOM FEKON*, Vol. 1, No. 2.

Mahaputri dan Noviyari. 2016. "Pengaruh Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *E-Jurnal Akuntansi Udayana*. Vol.17, No.3, Hal: 2321-2351.

Nugroho, Agus. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang)*. Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.

Oktaviani, I.A.Y., Yudiantara, I.G.A.P., & Prayudi, M.A. (2019). "Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Setelah Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja)". *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 10 (2).

Putra, Ketut Jati. 2017. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.18, No. 1, Hal: 557-587.

Susilawati, K. Evi dan K. 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* Vol. 4, No. 2, Hal: 345-357.