



Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sumbawa Barat (Studi Kasus di Kantor Samsat Taliwang)

Zaidul Sukran¹, Ahmad Yamin², Geatriana Dewi³

^{1,2,3}Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

E-mail: zaidulsukran35@gmail.com, ahmad.yamin@uts.ac.id, geatriana.dewi@uts.ac.id

| Article Info | Abstract |
|--|--|
| Article History Received: 2023-11-05 Revised: 2023-12-22 Published: 2024-01-04 Keywords: <i>Service Quality;</i> <i>Tax Knowledge;</i> <i>Tax Sanctions;</i> <i>Taxpayer Awareness;</i> <i>Taxpayer Compliance.</i> | Tax compliance is an act of tax compliance by the public towards the state in accordance with the applicable legal rules and systems. Low taxpayer compliance means that the system will not work well, so that taxpayers will carry out their tax obligations incorrectly and ultimately revenue from the tax sector will not be achieved. This research aims to analyze the factors that influence motor vehicle tax compliance in West Sumbawa Regency. The type of research carried out is quantitative. The factors that are variables in this research are service quality, tax knowledge, tax sanctions and taxpayer awareness. The respondents in this study were motor vehicle tax payers in West Sumbawa Regency with a sample size of 100 respondents. The method in this research uses purposive sampling with several criteria taken. The analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis using SPSS version 23 tools. The research results in this study show that a) service quality has a positive and significant effect on taxpayer compliance, b) tax knowledge has no effect on taxpayer compliance, c) tax sanctions have no effect on taxpayer compliance and d) taxpayer awareness has a positive effect and significant impact on taxpayer compliance. |

| Artikel Info | Abstrak |
|--|--|
| Sejarah Artikel Diterima: 2023-11-05 Direvisi: 2023-12-22 Dipublikasi: 2024-01-04 Kata kunci: <i>Kualitas Pelayanan;</i> <i>Pengetahuan Pajak;</i> <i>Sanksi Pajak;</i> <i>Kesadaran Wajib Pajak;</i> <i>Kepatuhan Wajib Pajak.</i> | Kepatuhan pajak merupakan sebuah tindakan taat pajak oleh masyarakat kepada negara sesuai aturan dan sistem perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak yang rendah, mengakibatkan sistem tersebut tidak akan berjalan dengan baik, sehingga wajib pajak pun akan melaksanakan kewajibannya dengan tidak benar dan pada akhirnya penerimaan dari sektor pajak tidak akan tercapai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa Barat. Jenis penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif. Faktor-faktor yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di Kabupaten Sumbawa Barat dengan jumlah sampel 100 responden. Metode dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan beberapa kriteria yang diambil. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 23. Hasil penelitian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa a) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, b) pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, c) sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan d) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. |

I. PENDAHULUAN

Salah satu pendapatan asli daerah (PAD) di daerah propinsi Nusa Tenggara Barat adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Menurut Mardiasmo (2016), pajak merupakan sumber pendapatan utama negara yang digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan seperti penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pembangunan nasional. Adapun instansi yang menangani masalah pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah Badan Pendapatan Daerah melalui Unit Badan Pelayanan Teknis dan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

(SAMSAT). Dalam penyelenggaraan pajak dapat dipungut di kantor bersama samsat yang diantaranya terdapat beberapa instansi pemerintah yang turut berpartisipasi, yaitu: Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia dan PT (Persero) Asuransi kerugian Jasa Raharja.

Pemerintah daerah dapat mengoptimalkan penerimaan pajak daerah bermotor ini, tetapi dilihat dari data yang ada masih terdapat beberapa wajib pajak yang masih menunggak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Ada banyak faktor yang menjadi penyebab

terjadinya kendala dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor diantaranya kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan tanggungjawabnya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Tabel 1. Data Kendaraan Tidak Melakukan daftar ulang (TMDU) Jatuh Tempo 2020 s.d 2022 di Kantor Samsat Taliwang

| Tahun | Data Potensi | | |
|-------|-------------------------|----------------|---------------|
| | Potensi Aktif R2 dan R4 | TMDU R2 dan R4 | Total Potensi |
| 2020 | 28.819 | 21.540 | 50.359 |
| 2021 | 28.109 | 25.108 | 53.217 |
| 2022 | 28.760 | 25.328 | 54.088 |

Sumber Data: Kantor Samsat Taliwang

Berdasarkan data tabel di atas, pada tahun 2020, terdapat 21.540 Unit kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang atau tidak membayar pajak di Kantor Samsat Taliwang. Data tunggakan ini terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022, jumlah kendaraan bermotor yang tidak membayar pajak terus meningkat menjadi sebanyak 25.328 unit. Kondisi ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya, yang pada gilirannya menyebabkan peningkatan jumlah kendaraan yang menunggak pajak di kantor Samsat Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat.

Ketidapatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat dijelaskan berdasarkan teori Heider (1958), yang mengidentifikasi dua faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, yaitu Faktor Internal dan Faktor Eksternal (Robbins & Judge, 2014). Faktor internal meliputi kurangnya pengetahuan masyarakat tentang kewajiban membayar pajak dan persepsi mereka bahwa layanan pembayaran pajak tidak memadai berdasarkan pengalaman mereka. Di sisi lain, faktor eksternal melibatkan kurangnya informasi mengenai jadwal pembayaran pajak. Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan-permasalahan yang disebutkan di atas, penelitian ini akan melakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa Barat, dengan studi kasus di Kantor Samsat Taliwang.

II. METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Pengertian Pilot Tes

Pilot test dilaksanakan dengan tujuan untuk mengevaluasi keefektifan desain eksperimen dan mendeteksi kemungkinan perbaikan yang mungkin diperlukan (Sugiono, 2017). Hal ini bertujuan agar eksperimen yang sesungguhnya dapat dijalankan dengan baik dan terhindar dari masalah mortalitas. Untuk menilai apakah desain eksperimen memerlukan perbaikan, dilakukan pemeriksaan manipulasi dengan mengadopsi dan memodifikasi instrumen melalui serangkaian keputusan dan kuesioner pasca-eksperimen. Setiap skenario keputusan terdiri dari dua versi kasus yang menggambarkan situasi di mana seorang auditor bertanggung jawab dalam membuat keputusan tentang kelangsungan operasional suatu perusahaan. Setelah menyelesaikan skenario tersebut, peserta diminta untuk mengisi kuesioner pasca-eksperimen. Kuesioner ini terdiri dari empat item yang mengukur tingkat kejelasan tugas eksperimen dan tingkat keyakinan peserta. Skala penilaian berkisar dari 1 (sangat tidak perlu) hingga 4 (sangat perlu).

2. Alur Pilot Tes

Proses pilot test penting untuk mengevaluasi apakah desain eksperimen memerlukan perbaikan atau tidak. Pada tahap ini, dilakukan pemeriksaan manipulasi dengan mengadopsi dan memodifikasi instrumen melalui serangkaian keputusan dan kuesioner pasca-eksperimen. Rata-rata dari beberapa aspek, seperti tingkat kejelasan tugas eksperimen, tingkat keyakinan terhadap jawaban yang diberikan oleh peserta, tingkat keterlibatan, dan tingkat perhatian peserta selama eksperimen, dinilai sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari fakta bahwa semua peserta berhasil menjawab cek manipulasi dengan benar. Oleh karena itu, hasil dari pilot test menunjukkan bahwa desain eksperimen tidak memerlukan perbaikan dan dapat digunakan untuk eksperimen yang sebenarnya.

B. Jenis Data dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di

Kantor Samsat Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah survei, dan alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner.

Penggunaan kuesioner memungkinkan pengumpulan data dalam waktu yang relatif singkat, karena responden dapat mengisi pilihan jawaban yang telah disediakan. Dalam kuesioner ini, alternatif jawaban diukur menggunakan modifikasi Skala Likert, di mana skor diberikan untuk masing-masing pilihan. Dengan demikian, dalam penelitian ini, responden hanya memiliki empat kategori jawaban, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu (Sugiyono, 2017).

C. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor pribadi yang terdaftar di Kantor Samsat Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat. Sampel penelitian dipilih menggunakan metode purposive sampling. Menurut Saunders (2016), purposive sampling adalah cara memilih sampel dengan karakteristik yang beragam untuk memastikan variasi data yang maksimal. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

D. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Rahayu (2017:139) mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan pelaksanaan perundang-undangan dan pelaksanaan perpajakan yang berlaku di suatu negara. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah dapat mengganggu kinerja sistem perpajakan, karena wajib pajak mungkin tidak melaksanakan kewajiban pajak dengan benar, yang pada akhirnya dapat menghambat pencapaian penerimaan pajak yang diharapkan.

2. Variabel Independen

a) Kualitas Pelayanan

Menurut Supadmi (2017), kualitas pelayanan merujuk pada sikap dan

respons yang ditunjukkan oleh petugas atau staf terhadap masyarakat atau wajib pajak. Sikap ini dapat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan pada masyarakat. Memberikan pelayanan berkualitas kepada wajib pajak dilakukan dengan menyediakan fasilitas dan sistem informasi yang memadai, terutama dalam pembentukan perilaku pegawai yang mengikuti prinsip budaya kerja profesional dan siap melayani wajib pajak sebagai pelanggan. Peningkatan dalam kualitas dan jumlah pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang pada gilirannya dapat memengaruhi tingkat kepatuhan dalam hal perpajakan.

b) Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, hitungan pajak terutang, mencatat pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak (Ilhamsyah, 2016). Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup, maka melaksanakan 3 kewajiban perpajakan akan lebih mudah. Semakin tinggi pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, semakin meningkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, yang pada gilirannya mengurangi kemungkinan pelanggaran peraturan tersebut.

c) Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan, seperti yang dijelaskan oleh Mardiasmo (2016), memiliki peran sebagai bentuk jaminan bahwa ketentuan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi dan diikuti oleh para wajib pajak. Dalam kata lain, sanksi perpajakan berfungsi sebagai alat pencegah (*preventif*) untuk mencegah wajib pajak agar tidak melanggar ketentuan perpajakan. Selain itu, sanksi perpajakan juga memiliki dampak dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, dan tentunya hal ini berdampak pada penerimaan pajak. Sebagai hasilnya,

wajib pajak cenderung lebih bersedia memenuhi kewajiban perpajakannya jika mereka merasa bahwa sanksi perpajakan akan berpotensi menimbulkan kerugian bagi mereka secara finansial.

d) Kesadaran Wajib Pajak

Aswati (2018) mengusulkan agar wajib pajak memiliki pemahaman dan kesadaran tentang pentingnya peran perpajakan. Namun, perlu diingat bahwa hanya memiliki pemahaman tersebut tidak selalu dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak sebenarnya merupakan niat baik seseorang untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajak berdasarkan keyakinan dan keikhlasan hati nurani. Pengetahuan mengenai perpajakan memiliki peran penting, karena dapat membantu wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Banyak wajib pajak yang tidak menyadari pentingnya pembayaran pajak, karena mereka mungkin merasa bahwa pajak dianggap sebagai hal yang kurang relevan atau tidak begitu penting.

E. Prosedur Pengumpulan Data

Metode dalam pengumpulan data yaitu dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden secara online. Kuisisioner yang disebarkan menggunakan media elektronik, yakni melalui Google Form. Penelitian ini menggunakan kuisisioner tertutup, yang artinya peneliti telah menentukan opsi jawaban sebelumnya, dengan tujuan agar jawaban yang diberikan oleh responden sesuai dengan kebutuhan penelitian

F. Metode Analisis Data

Analisis data menggunakan statistic deskriptif untuk mengetahui nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi. Uji kualitas data kuisisioner menggunakan uji validitas dan uji reabilitas, Metode analisis data yang digunakan adalah Regresi linier berganda, Tahapan-tahapan analisis meliputi, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, uji determinansi (R^2) dan Uji Hipotesis (Uji T).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor SAMSAT Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat. Berdasarkan teknik pengambilan sampel *Purposive sampling*, sampel yang terpilih yaitu sebanyak 100 kuisisioner. Sampel yang telah digunakan untuk analisis data dan pengujian hipotesis. Kuisisioner yang disebar secara online oleh peneliti telah di isi secara lengkap oleh 100 Responden.

2. Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 2. Analisis Deskriptif

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|------------------------|-----|---------|---------|---------|----------------|
| Kualitas Pelayanan | 100 | 19.00 | 36.00 | 29.8700 | 3.37146 |
| Pengetahuan Perpajakan | 100 | 13.00 | 20.00 | 16.0400 | 1.95360 |
| Sanksi Pajak | 100 | 9.00 | 20.00 | 16.0700 | 2.47923 |
| Kesadaran Wajib Pajak | 100 | 9.00 | 20.00 | 15.9500 | 2.20823 |
| Kepatuhan Wajib Pajak | 100 | 10.00 | 20.00 | 16.7800 | 2.55280 |
| Valid N (listwise) | 100 | | | | |

Sumber Data: hasil pengolahan Data dengan spss

Hasil penilaian responden rata-rata (mean) dari variabel kualitas pelayanan adalah sekitar 29,87, dengan standar deviasi sebesar 3,371, nilai maksimum mencapai 36, dan nilai minimum sekitar 19. Untuk variabel pengetahuan perpajakan, rata-ratanya adalah sekitar 16,04, dengan standar deviasi sebesar 1,953, nilai maksimum sekitar 20, dan nilai minimum sekitar 13. Variabel sanksi pajak memiliki rata-rata sekitar 16,07, dengan standar deviasi sebesar 2,479, nilai maksimum sekitar 20, dan nilai minimum sekitar 9. Rata-rata variabel kesadaran wajib pajak adalah sekitar 15,95, dengan standar deviasi sebesar 2,208, nilai maksimum sekitar 20, dan nilai minimum sekitar 9. Terakhir, variabel kepatuhan wajib pajak memiliki rata-rata sekitar 16,78, dengan standar deviasi sebesar 2,552, nilai maksimum sekitar 20, dan nilai minimum sekitar 10.

3. Analisis Regresi Berganda

Tabel 3. Uji Analisis Regresi Berganda

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | | Tolerance | VIF |
| (Constant) | 1.487 | 1.863 | | | .798 | .427 | | |
| Kualitas Pelayanan | .226 | .092 | .298 | | 2.454 | .016 | .407 | 2.454 |
| Pengetahuan Perpajakan | .173 | .165 | .133 | | 1.048 | .297 | .376 | 2.660 |
| Sanksi Pajak | .045 | .109 | .043 | | .409 | .684 | .337 | 1.862 |
| Kecadaran Wajib Pajak | .317 | .140 | .274 | | 2.266 | .026 | .410 | 2.437 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berikut adalah persamaan yang dihasilkan dari hasil analisis regresi linier berganda:

$$Y = 1,487 + 0,226X_1 + 0,173X_2 + 0,045X_3 + 0,317X_4$$

4. Uji Kualitas Data

Tabel 4. Hasil Uji validitas Kualitas Pelayanan

| No. Item | R hitung | R tabel 5% | Keterangan |
|----------|----------|------------|------------|
| X1.1 | .808 | 0,195 | Valid |
| X1.2 | .880 | 0,195 | Valid |
| X1.3 | .881 | 0,195 | Valid |
| X1.4 | .858 | 0,195 | Valid |
| X1.5 | .886 | 0,195 | Valid |
| X1.6 | .815 | 0,195 | Valid |
| X1.7 | .807 | 0,195 | Valid |
| X1.8 | .331 | 0,195 | Valid |
| X1.9 | .332 | 0,195 | Valid |

Sumber Data: hasil pengolahan Data dengan spss

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Pengetahuan Wajib Pajak

| No. Item | R hitung | R tabel 5% | Keterangan |
|----------|----------|------------|------------|
| X2.1 | .814 | 0,195 | Valid |
| X2.2 | .851 | 0,195 | Valid |
| X2.3 | .753 | 0,195 | Valid |
| X2.4 | .799 | 0,195 | Valid |
| X2.5 | .840 | 0,195 | Valid |

Sumber Data: hasil pengolahan Data dengan spss

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak

| No. Item | R hitung | R tabel 5% | Keterangan |
|----------|----------|------------|------------|
| X3.1 | .842 | 0,195 | Valid |
| X3.2 | .901 | 0,195 | Valid |
| X3.3 | .846 | 0,195 | Valid |
| X3.4 | .711 | 0,195 | Valid |
| X3.5 | .784 | 0,195 | Valid |

Sumber Data: hasil pengolahan Data dengan spss

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak

| No. Item | R hitung | R tabel 5% | Keterangan |
|----------|----------|------------|------------|
| X4.1 | .866 | 0,195 | Valid |
| X4.2 | .869 | 0,195 | Valid |
| X4.3 | .807 | 0,195 | Valid |
| X4.4 | .852 | 0,195 | Valid |
| X4.5 | .839 | 0,195 | Valid |

Sumber Data: hasil pengolahan Data dengan spss

Tabel 8. Hasil Uji validitas Kepatuhan Wajib Pajak

| No. Item | R hitung | R tabel 5% | Keterangan |
|----------|----------|------------|------------|
| Y1.1 | .765 | 0,195 | Valid |
| Y1.2 | .852 | 0,195 | Valid |
| Y1.3 | .794 | 0,195 | Valid |
| Y1.4 | .831 | 0,195 | Valid |
| Y1.5 | .781 | 0,195 | Valid |

Sumber Data: hasil pengolahan Data dengan spss

Berdasarkan hasil uji validitas, dapat disimpulkan bahwa semua indikator pernyataan yang digunakan adalah valid, karena R Hitung dari setiap indikator lebih besar daripada R Tabel (0,195) dan dapat dikatakan valid juga karena tingkat signifikan kurang dari 0,05.

5. Uji Reabilitas

Tabel 9. Hasil Uji Reabilitas

| Variabel | N = 100 | | Rule of thumb | Keputusan |
|-----------------------------|-------------|----------------|---------------|-----------|
| | Jumlah item | Cronbach alpha | | |
| Kualitas Pelayanan (X1) | 9 | .892 | 0.6 | Reliabel |
| Pengetahuan Perpajakan (X2) | 5 | .864 | 0.6 | Reliabel |
| Sanksi Pajak (X3) | 5 | .879 | 0.6 | Reliabel |
| Kecadaran Wajib Pajak (X4) | 5 | .900 | 0.6 | Reliabel |
| Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | 5 | .859 | 0.6 | Reliabel |

Sumber Data: hasil pengolahan Data dengan spss

Berdasarkan hasil uji reabilitas, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel, karena setiap variabel memiliki Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,06.

6. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|------------------------------------|----------------|------------|
| Unstandardized Residual | | |
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.06269489 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .077 |
| | Positive | .063 |
| | Negative | -.077 |

| | |
|------------------------|-------------------|
| Test Statistic | .077 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .157 ^c |

Sumber Data: hasil pengolahan Data dengan spss

Berdasarkan Uji Normalitas, dapat disimpulkan bahwa data residual tersebut terdistribusi normal, karena nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,157 lebih besar dari nilai probabilitas sebesar 0,05.

b) Uji Multikolinieritas

Tabel 11. Hasil Uji Multikolinieritas

| No | Variabel | Tolerance | VIF | Keputusan |
|----|-----------------------|-----------|-------|----------------------------------|
| 1. | Kualitas Pelayanan | 0,408 | 2,453 | Tidak Terdapat multikolinieritas |
| 2. | Pengetahuan Pajak | 0,376 | 2,657 | Tidak Terdapat multikolinieritas |
| 3. | Sanksi Pajak | 0,537 | 1,862 | Tidak Terdapat multikolinieritas |
| 4. | Kesadaran wajib pajak | 0,410 | 2,437 | Tidak Terdapat multikolinieritas |

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas, dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi masalah multikolinieritas. Karena nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, sehingga model regresi tersebut layak untuk digunakan.

c) Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas, dapat disimpulkan bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

7. Uji Hipotesis

a) Uji T (Parsial)

Tabel 12. Hasil Uji T (Parsial)

| Model | Coefficients | | | | Collinearity Statistics | | |
|------------------------|-------------------------------|------------|--------------------------------|-------|-------------------------|---------------|-------|
| | Unstandardized Coefficients B | Std. Error | Standardized Coefficients Beta | t | Sig. | Tolerance VIF | |
| (Constant) | 1.487 | 1.865 | | .798 | .427 | | |
| Kualitas Pelayanan | .216 | .092 | .298 | 2.454 | .016 | .407 | 2.454 |
| Pengetahuan Perpajakan | .173 | .165 | .133 | 1.048 | .297 | .376 | 2.660 |
| Sanksi Pajak | .045 | .109 | .043 | .409 | .684 | .537 | 1.862 |
| Kesadaran Wajib Pajak | .317 | .140 | .274 | 2.266 | .026 | .410 | 2.437 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Hasil Uji t, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Variabel "kualitas pelayanan" berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat "Kepatuhan Wajib Pajak." Hal ini diperlihatkan oleh nilai t-hitung sebesar 2,454 yang lebih besar dari pada nilai t-tabel 1,984, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,016 yang lebih rendah dari 0,05.
- 2) Hal yang sama berlaku untuk variabel "kesadaran wajib pajak." Variabel ini juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, seperti yang terlihat dari nilai t-hitung sebesar 2,266 yang melebihi nilai t-tabel 1,984, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,026 yang lebih kecil dari 0,05.
- 3) Namun, variabel "pengetahuan pajak" tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai t-hitung sebesar 1,048 yang lebih kecil dari nilai t-tabel sebesar 1,984, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,297 yang lebih besar dari 0,05. Hal yang serupa juga berlaku untuk variabel "sanksi pajak," yang tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, seperti yang diperlihatkan oleh nilai t-hitung sebesar 0,409 yang kurang dari nilai t-tabel sebesar 1,984, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,684 yang lebih besar dari 0,05.
- 4) Dengan demikian, terdapat dua variabel yang berpengaruh secara signifikan, yaitu variabel "kualitas pelayanan" dan "kesadaran wajib pajak," dan dua variabel lainnya, yaitu "pengetahuan pajak" dan "sanksi pajak," tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

b) Uji Determinasi

Tabel 13. Hasil Uji Determinasi

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|-------------------|----------------------------|-------|
| Model | R | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | |
| 1 | .655 ^a | .429 | .405 | 1.969 |

a. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak

Berdasarkan hasil perhitungan uji koefisien determinasi berupa R square sebesar 0,429 atau sama dengan 42,9%. Angka tersebut mengandung arti bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak yang telah diteliti dalam penelitian ini. Dengan kata lain, sekitar 57,1% dari perubahan kepatuhan wajib pajak mungkin dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak menjadi objek penelitian dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hasil pengujian secara parsial dengan Uji t, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil uji regresi mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan petugas dalam melayani wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan pandangan Brata (2017:205) bahwa ada tiga konsep utama yang harus diterapkan oleh pihak yang memberikan layanan yang berkualitas, yaitu: 1) Pelayanan berkualitas berdasarkan konsep dan sikap (attitude), yang melibatkan perilaku yang baik dan positif dalam melayani pelanggan, termasuk penampilan yang sesuai dan sikap menghargai pelanggan. 2) Pelayanan berkualitas berdasarkan konsep perhatian (attention), yang melibatkan memberikan perhatian kepada pelanggan. 3) Pelayanan berkualitas berdasarkan konsep tindakan (action), yang mencakup serangkaian tindakan nyata yang diambil untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Dari penjelasan mengenai tiga konsep pelayanan berkualitas tersebut, dapat

disimpulkan bahwa sikap (attitude) dan perhatian (attention) dalam memberikan layanan yang baik adalah prinsip dasar bagi pemberi layanan dalam melayani masyarakat atau konsumen.

Hasil penelitian ini bisa dijelaskan melalui konsep teori atribusi. Teori atribusi relevan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan sebagai faktor eksternal dalam teori atribusi. Dalam teori ini, perilaku eksternal, sesuai dengan pandangan Robbins dan Judge (2008), adalah perilaku yang dipengaruhi oleh tuntutan situasi atau lingkungan eksternal.

Adanya kualitas pelayanan yang baik oleh petugas pajak dapat membuat masyarakat merasa puas terhadap layanan perpajakan yang diberikan. Hal ini juga dapat mendorong masyarakat untuk patuh terhadap kewajiban membayar pajak mereka dan menyadari pentingnya kontribusi mereka dalam pembayaran pajak. Menurut Supadmi (2017), kualitas pelayanan adalah sikap dan respons yang diberikan oleh petugas atau staf kepada masyarakat atau wajib pajak. Sikap tersebut dapat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan masyarakat terhadap perpajakan. Dengan memberikan pelayanan berkualitas kepada wajib pajak, baik melalui fasilitas, sarana-prasarana, maupun sistem informasi yang memadai, terutama dalam membentuk perilaku pegawai yang berdasarkan prinsip budaya kerja profesional yang siap melayani masyarakat sebagai wajib pajak, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan. Hal ini diharapkan dapat mendorong peningkatan tingkat kepatuhan dalam konteks perpajakan.

2. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil pengujian secara parsial dengan Uji t, menunjukkan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Koefisien regresi dari variabel pengetahuan pajak adalah sebesar 0,173, menunjukkan adanya dampak positif dari penambahan satu unit variabel pengetahuan pajak terhadap koreksi penghasilan neto sebesar 0,173. Hasil uji regresi

menunjukkan bahwa meskipun terdapat pengaruh positif, dampak dari pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak tidak signifikan. Dengan nilai t-hitung sebesar 1,048 yang lebih kecil dibandingkan dengan nilai t-tabel sebesar 1,984, serta tingkat signifikansi yang lebih besar dari alpha ($0,297 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) diterima. Artinya, pengetahuan pajak masyarakat di Kabupaten Sumbawa Barat tidak berpengaruh dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten tersebut

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan melalui konsep teori atribusi. Teori atribusi menjadi relevan dalam menjelaskan pengaruh pengetahuan pajak, yang merupakan faktor eksternal, seperti yang dijelaskan dalam teori atribusi yang menganggap perilaku eksternal dipengaruhi oleh tuntutan situasi atau lingkungan, seperti yang disebutkan oleh Robbins dan Judge (2008). Ilhamsyah (2016) mengemukakan bahwa pengetahuan pajak adalah dasar informasi bagi wajib pajak yang digunakan untuk dapat mengambil tindakan, merencanakan strategi, dan membuat keputusan terkait hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak dalam konteks pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.

Sedangkan dalam definisi umum (KBBI), pengetahuan merujuk pada segala sesuatu yang diketahui atau kepandaian seseorang. Dalam konteks pengetahuan pajak, ini mengacu pada sejauh mana seseorang memahami perpajakan dan aturannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun masyarakat di Kabupaten Sumbawa Barat memiliki pemahaman yang baik tentang perpajakan, hal ini tercermin dari tanggapan positif responden yang menyatakan setuju, dan secara keseluruhan, wajib pajak memiliki pemahaman tentang hak dan kewajiban mereka terkait pembayaran pajak. Mereka juga menyadari bahwa tidak membayar pajak kendaraan bermotor akan berpotensi menimbulkan sanksi pajak yang berlaku.

3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil pengujian secara parsial dengan uji t, menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Berdasarkan teori atribusi, sanksi pajak dianggap sebagai faktor eksternal yang memengaruhi bagaimana wajib pajak mempersepsikan dan membuat keputusan tentang perilaku kepatuhan pajak mereka. Pemberlakuan sanksi perpajakan terhadap wajib pajak yang melanggar undang-undang perpajakan dianggap sebagai upaya untuk memastikan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) diikuti dan ditaati. Dengan kata lain, sanksi perpajakan berperan sebagai alat pencegah yang bertujuan mencegah wajib pajak dari pelanggaran norma perpajakan. Selain itu, sanksi perpajakan juga memiliki potensi untuk memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, yang pada akhirnya akan berdampak pada penerimaan pajak. Wajib pajak cenderung mematuhi kewajiban perpajakan mereka jika mereka merasa bahwa sanksi perpajakan akan mengakibatkan kerugian yang signifikan bagi mereka.

Hasil penelitian yang dilakukan tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ermawati dan Afifi (2018) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, serta hasil penelitian yang sama juga dilakukan oleh Danarsi (2017) yang mengungkapkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa Barat menyadari adanya sanksi pajak yang dapat dikenakan atas kelalaian dalam pembayaran pajak. Hal ini tercermin dari jawaban responden yang secara umum menunjukkan pemahaman positif terhadap sanksi perpajakan. Wajib pajak juga menyadari bahwa sanksi merupakan salah satu cara untuk mengedukasi mereka agar lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban pajak. Motif utama orang untuk taat pada aturan pajak dan membayar pajak adalah rasa

takut akan sanksi perpajakan. Jika persepsi wajib pajak terhadap sanksi yang akan dikenakan kepada mereka semakin serius, hal ini dapat berdampak pada peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak. Sanksi dianggap sebagai jaminan bahwa wajib pajak tidak akan mengabaikan atau melalaikan kewajiban mereka sebagai wajib pajak, dan kehadiran sanksi ini yang memberikan efek jera yang mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

4. Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil pengujian secara parsial dengan uji t , menunjukkan bahwa kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak.

Aswati (2018) memberikan saran agar wajib pajak memahami dan menyadari pentingnya peran perpajakan. Namun, disarankan bahwa kesadaran wajib pajak ini tidak selalu akan secara langsung meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, karena kesadaran wajib pajak adalah niat baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nurani yang tulus dan ikhlas. Pengetahuan tentang perpajakan juga dianggap sangat penting, karena dapat membantu wajib pajak untuk memahami dan mematuhi peraturan perpajakan. Terdapat banyak wajib pajak yang kurang sadar akan pentingnya membayar pajak, karena mereka mungkin menganggap bahwa pajak tidak begitu penting dalam kehidupan mereka.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa Barat yang tunduk pada tarif pajak memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi. Hal ini tercermin dalam jawaban positif dari responden, yang menunjukkan bahwa wajib pajak menyadari kewajiban mereka sebagai warga negara yang baik untuk membayar kewajibannya. Mereka juga memahami bahwa dengan membayarkan pajak kendaraanya, mereka telah berkontribusi pada pembangunan daerah, termasuk fasilitas umum yang dinikmati oleh masyarakat. Kepatuhan wajib pajak dapat tercapai ketika mereka memiliki kesadaran penuh untuk memenuhi kewajibannya.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa temuan penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa Barat.
2. Pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa Barat.
3. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa Barat.
4. Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa Barat.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai factor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maka saran dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Perlu untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Perlu mengadakan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat wajib pajak guna meningkatkan pengetahuan masyarakat wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan, dalam pembayaran pajak kendaraan Bermotor (PKB) mereka.
3. Perlu mempertimbangkan penerapan sanksi yang lebih ketat guna meningkatkan tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memahami faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain variabel kualitas pelayanan,

DAFTAR RUJUKAN

- Barata (2017). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Edisi 18. Elex Media Komputindo. Yogyakarta.
- Danarsi, Nurlaela, S., & Subroto, H. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar

- Pajak Mobil Dengan Diberlakukannya Pajak Progresif di Kota Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 18(1): 45-55. <https://doi.org/10.29040/jap.v18i01.83>
- Ermawati, N., & Afifi. (2018). Pengaruh Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi. *Prosiding Sendi*, 6(6):3080. <http://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6.1430>
- Heider (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: Wiley
- Ilhamsyah, Randi, Maria G Wi Endang dan Rizky Yudhi Dewantara (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Pesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Kota Malang. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol.8 No.1
- Prita Oktaviany Puteri, Efrizal Syofyan dan Erly Mulyani (2019). Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, dan Sistem Samsat Drive True Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi* Vol1, No3, Seri F, 1569-1588.
- Indah pratiwi dan Arry Irawan (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Sanksi terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor kantor SAMSAT Cimareme. *Jurnal Seminar Nasional*.
- Utami Widya Karlina dan Mukhliul Hamdi Ethika (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Kajian Akuntansi dan Auditing*. Vol 15, No 2
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Obaze. (2016). Tax Knowledges, Penalties and Compliance in Small and Medium Scale Enterprises in Nigeria. *iBusiness*, 8, 1-9.
- Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Edisi Revisi. Rekayasa Sains. Bandung
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Edisi 11. Buku 1. Salemba Empat. Jakarta.
- Robins, dan Judge (2014). *Perilaku Organisasi*. Edisi 16. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono (2009) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Supadmi (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filling Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*. Universitas Udayana Denpasar. Hal: 2-27
- Syafitri (2015) *The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance With Service Quality as Mediating Variable*. *Procedia-Social and Behavioral Science*, 219, 682-687.
- Waluyo (2017) *Perpajakan Indonesia* Edisi 10 Buku 1. Jakarta. Penerbit Salemba Empat
- Wardani, D. K. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Program SAMSAT Corner terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Akuntansi Dewantara*, 1(1). hal 23-29
- Wa Ode Aswati, Ariffuddin Mas'ud dan Tuti Nurdianti Nudi. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 3(1): 27-39.