

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN,
AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR**

**(Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Sistem
Administrasi Manunggal Satu Atap Ciputat Kota Tangerang Selatan Tahun 2017)**

Rose Venerini Fabiola Wirastika¹

Nora Hilmia Primasari²

E-mail : tikaa.rose@gmail.com¹ ; norahilmia@gmail.com²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Budi Luhur

ABSTARCT

This research aimed to determine the effect of awareness of taxpayers, quality of services, accountability of public services, dissemination taxation and tax penalties on taxpayers compliance motor vehicle in Manunggal Joint Office Administration System of One Roof (SAMSAT) Ciputat, South Tangerang City. The theory used in this research is the theory of attribution. The population of this research are all motor vehicle taxpayers registered at the Office of the Joint SAMSAT Ciputat. The sample used of this research is 97 respondents. The sampling method used accidental sampling. The type of data in this research are primary data that using questionnaire. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression. Based on the analysis, quality of services and tax penalties possitive effect on taxpayers compliance motor vehicle in the Office of the Joint SAMSAT Ciputat, while the awareness of taxpayers, accountability of public services and dissemination taxation do not effect taxpayers compliance motor vehicle.

Keywords: *Taxpayers awareness, quality of services, accountability of public services, dissemination taxation, tax penalties, taxpayers compliance*

PENDAHULUAN

Saat ini sarana transportasi merupakan salah satu hal yang paling dibutuhkan masyarakat Indonesia, terutama masyarakat Ciputat. Semakin tinggi masyarakat Ciputat yang menggunakan transportasi, maka semakin banyak pula fasilitas jalan yang harus dibangun pemerintah. Di Ciputat kendaraan bermotor merupakan alat transportasi yang paling banyak digunakan. Menurut Kepala Bidang Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Tangerang Selatan dalam web www.wartakota.tribunnews.com jumlah kendaraan bermotor pada Kota Tangerang Selatan setiap tahunnya bertambah, dengan bertambahnya juga kawasan perumahan. Berdasarkan catatan UPT Badan Pendapatan Daerah Ciputat, jumlah kendaraan bermotor sampai dengan Desember 2017 mencapai 658.473 unit. Jumlahnya semakin bertambah tiap tahunnya.

Tabel 1: Kendaraan Bermotor yang Belum Daftar Ulang

No	Jenis Kendaraan	Jumlah
1.	Sedan	4.786
2.	Jeep	11
3.	Minibus	14.738
4.	Bus	25
5.	Microbus	229
6.	Pick Up	660

7.	Light Truk	434
8.	Truk	277
9.	Sepeda Motor R2	168.478
10.	Sepeda Motor R3	173
	Jumlah	189.811

Sumber: UPT Bapenda Ciputat (2017)

Dalam tabel dapat dilihat jumlah kendaraan bermotor yang belum daftar ulang di daerah Ciputat pada Desember 2017 hanya 28% dari total jumlah kendaraan bermotor daerah Ciputat yaitu sebesar 189.811 kendaraan dan 168.478 diantaranya adalah kendaraan bermotor roda dua. Dalam surat kabar www.metrotvnews.com, Kepala Unit Pelayanan Teknis SAMSAT Ciputat yaitu Sutirja menuturkan bahwa SAMSAT Ciputat terus berupaya meningkatkan pendapatan daerah dari pajak kendaraan. Namun selama ini cara yang paling efektif hanya lewat razia bersama kepolisian. Ini membuktikan bahwa masih kurangnya kepatuhan wajib pajak terhadap kewajibannya dalam membayar pajak. Oleh karena itu, diperlukannya upaya agar kepatuhan wajib pajak terus meningkat salah satunya yaitu melalui peningkatan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, akuntabilitas pelayanan publik, sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan.

KAJIAN TEORI

Teori Atribusi

Teori Atribusi adalah teori kontemporer yang paling berpengaruh dengan maksud untuk motivasi akademik. Teori atribusi menyatakan bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka akan mencoba menentukan apakah ini terjadi secara internal atau eksternal. Perilaku yang diakibatkan secara internal adalah perilaku yang dipercaya berada dibawah kendali individu itu sendiri. Sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang disebabkan dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi (Sudrajat dan Ompusunggu, 2015).

Teori Kepatuhan

Harahap (2011) menyatakan bahwa kepatuhan merupakan salah satu faktor yang berperan dalam penciptaan nilai perusahaan. Hal ini berarti setiap perusahaan harus juga menjadi penduduk yang baik atau “*good citizen*” yang mematuhi semua aturan yang berlaku seperti kode etik perusahaan, profesi, Undang-Undang, aturan pemerintah, hukum dan lain sebagainya. Teori kepatuhan (*compliance theory*) dapat mendorong seseorang khususnya wajib pajak untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku, yang kemudian memicu wajib pajak untuk mengisi formulir Surat Pemberitahuan (SPT) dengan lengkap, jelas dan benar, melaksanakan perhitungan dengan baik, tidak menerima surat teguran, dan melakukan pembayaran tepat waktu.

Hipotesis Penelitian

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran perpajakan adalah kondisi mengetahui atau memahami perihal pajak tanpa adanya dorongan dari pihak lain (Wardani dan Rumiyyatun, 2017). Pembayaran pajak yang tepat waktu dan rutin akan membuat pendapatan negara sesuai dengan harapan pemerintah, sehingga pembangunan yang dilakukan pemerintah akan berjalan dengan lancar. Oleh karena itu masyarakat diharuskan untuk sadar akan kewajibannya membayar pajak. Jika wajib pajak ingin membantu pemerintah dalam pembangunan negara maka seorang wajib pajak harus sadar dalam memahami, menaati dan mempunyai intensitas untuk memenuhi kewajiban ketentuan perpajakan yaitu membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan Wardani dan Rumiyatun (2017) menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena itu dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak melalui aturan tertentu yang memerlukan liabilitas dan hubungan interpersonal agar terwujudnya keberhasilan dan kepuasan (Awaluddin,dkk., 2017). Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak atau pemungut pajak haruslah memuaskan dan berkualitas. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Awaluddin,dkk. (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena itu dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Akuntabilitas mempunyai istilah dalam bahasa inggris *accountability* yang berarti pertanggungjawaban (Sari, 2017). Petugas pajak diharapkan dapat memberikan tanggungjawab yang besar atas tugas yang diberikan pemerintah untuk mengelola pembayaran pajak. Jika pelayanan publik sudah dilakukan sesuai dengan yang diharapkan wajib pajak, maka wajib pajak tidak akan segan melakukan kewajiban pajaknya dan membuat kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Cahyadi dan Jati (2016) menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Barus (2016), sosialisasi perpajakan merupakan upaya memberikan pembinaan, pengertian, dan informasi kepada wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Barus (2016) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Sosialisasi Perpajakan berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi/diturut/ditaati (Wardani dan Rumiyatun, 2017). Sanksi pajak harus diberikan sesuai dengan pelanggaran yang telah dilakukan. Semakin besar pelanggaran yang wajib pajak lakukan, maka semakin berat pula sanksi pajak yang harus diterima wajib pajak. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tawas,dkk. (2016) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5: Sanksi Perpajakan berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian yang menjadi populasi adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Ciputat Kota Tangerang Selatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*.

Berdasarkan pendapat Roscoe (1975) jumlah sampel minimal yang digunakan adalah 60 responden yang diperoleh dari 10 x 6 variabel. Alasan penelitian ini menggunakan sampel sebesar 120 responden karena untuk mengantisipasi tidak kembalinya separuh kuesioner yang diharapkan mendapatkan 100% responden dari kuesioner yang disebar. Dalam penelitian ini menyebarkan 120 kuesioner yang akan di isi oleh wajib pajak kendaraan bermotor Kota Tangerang Selatan.

Model Penelitian

Model penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \epsilon$$

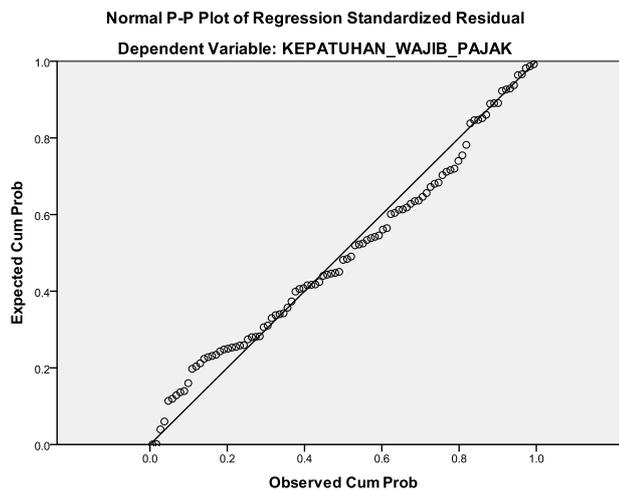
Keterangan:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
- A = Konstanta (nilai Y jika X = 0)
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = Nilai koefisien regresi
- X_1 = Kesadaran Wajib Pajak
- X_2 = Kualitas pelayanan
- X_3 = Akuntabilitas Pelayanan Publik
- X_4 = Sosialisasi Perpajakan
- X_5 = Sanksi Perpajakan
- ϵ = Error (variabel lain yang mempengaruhi Y)

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Gambar 2



Sumber: Output SPSS 19.0

Hasil uji normalitas diatas memperlihatkan bahwa titik-titik data menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Jadi data pada variabel penelitian terdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	12.485	3.600		3.468	.001		
X1	-.143	.155	-.090	-.926	.357	.924	1.082
X2	.153	.065	.297	2.342	.021	.545	1.834
X3	.043	.103	.054	.412	.682	.512	1.952
X4	-.151	.196	-.114	-.774	.441	.403	2.478
X5	.359	.131	.308	2.744	.007	.693	1.444

Sumber: Output SPSS 19.0

Hasil output SPSS dalam tabel 1 menunjukkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas pada semua variable, karena nilai Tolerance kelima variabel $> 0,1$ dan nilai VIF < 20 .

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.451 ^a	.204	.160	4.064689

Sumber: Output SPSS 19.0

Hasil output SPSS pada tabel 4 menunjukkan *Adjusted R Square* sebesar 0,160. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variasi variabel yang digunakan dalam model yaitu kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan (X_2), akuntabilitas pelayanan publik (X_3), sosialisasi perpajakan (X_4), dan sanksi perpajakan (X_5) sebesar 16,0% mampu menjelaskan variasi variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak (Y), sedangkan sisanya sebesar 84,0% dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian.

Uji Kelayakan Model (F)

Apabila signifikansi output $< 0,05$ maka model regresi dapat dikatakan layak. Uji kelayakan model (uji F) dapat dilihat pada tabel 5

Tabel 5

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	384.809	5	76.962	4.658	.001 ^a
Residual	1503.474	91	16.522		
Total	1888.284	96			

Sumber: Output SPSS 19.0

Hasil output SPSS pada tabel 5 menunjukkan bahwa signifikansi output sebesar 0,001. Maka sig. output $0,001 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini layak untuk dilakukan penelitian.

Uji t

Tabel 6

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	12.485	3.600		3.468	.001		
X1	-.143	.155	-.090	-.926	.357	.924	1.082
X2	.153	.065	.297	2.342	.021	.545	1.834
X3	.043	.103	.054	.412	.682	.512	1.952
X4	-.151	.196	-.114	-.774	.441	.403	2.478
X5	.359	.131	.308	2.744	.007	.693	1.444

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS 19.0

Hasil penelitian:

1. Variabel kesadaran wajib pajak (X_1) memiliki Sig. Output sebesar 0,357. Sig output (0,357) > sig a (0,05), dengan demikian kesimpulannya adalah H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Variabel kualitas pelayanan (X_2) memiliki Sig. Output sebesar 0,021. Sig output (0,021) < sig a (0,05), dengan demikian kesimpulannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Variabel akuntabilitas pelayanan publik (X_3) memiliki Sig. Output sebesar 0,682. Sig output (0,682) > sig a (0,05), dengan demikian kesimpulannya adalah H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Variabel sosialisasi perpajakan (X_4) memiliki Sig. Output sebesar 0,441. Sig output (0,441) > sig a (0,05), dengan demikian kesimpulannya adalah H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Variabel sanksi perpajakan (X_5) memiliki Sig. Output sebesar 0,007. Sig output (0,007) < sig a (0,05), dengan demikian kesimpulannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan peneliti dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen, disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan dan Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, Kesadaran wajib pajak, Akuntabilitas pelayanan publik, dan Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Priyatno, Duwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengelolannya dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metedologi Penelitian untuk Bisnis Buku 2 Edisi 4*. Jakarta: Salemba.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metedologi Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Awaluddin, Ishak, Sitti Nurnaluri dan Wa Ode Rahmi Damayanti. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kendari). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Universitas Halu Oleo Kendari Sulawesi Tenggara*. Vol. II, No. 2, Hal. 109-122.
- Barus, Stephanie Amalia Handayani. 2016. Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *JOM Universitas Riau*. Vol. 3, No. 1, Hal. 295-309.
- Cahyadi, I Made dan I Ketut Jati. 2016. Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 16, No. 3, Hal. 2342-2373.
- Lindawati, dan Firdaus Hamta. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Batam). *Jurnal MEASUREMENT Universitas Kepulauan Riau*. Hal. 1-18.
- Mahaputri, Ni Nyoman Trysedewi dan Naniek Noviar. 2016. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 17, No. 3, Hal. 2321-2351.
- Novitasari, Puput dan Firdaus Hamta. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal EQUILIBRIA Universitas Riau Kepulauan*. Vol. 4, No. 1, Hal. 1-42.
- Purba, Biatar Pandapotan. 2016. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderating Di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan. *Jurnal Media Akuntansi Perpajakan Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*. Vol. 1, No. 2, Hal. 29-43.
- Sudrajat, Ajat dan Aries Parulian Ompusunggu. 2015. Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan Universitas Pancasila*. Vol. 2, No. 2, Hal. 193-202.
- Tawas, Agus T. Poputra, Robert Lambey. 2016. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal EMBA Universitas Sam Ratulangi*. Vol. 4, No. 4.
- Wardani, Dewi Kusuma dan Rumiyatun. 2017. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem SAMSAT Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Universitas Sarjanawijaya Tamansiswa*. Vol. 5, No. 1.
- Wulandari, Dewi Muharromah, Syska Lady Sulistyowatie, dan Imam Santoso. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kemudahan Pembayaran, dan Razia Lapangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Studi Kasus pada Kantor Bersama SAMSAT Klaten). *Jurnal Kiat BISNIS Universitas Widya Dharma*. Vol. 6, No. 5.