

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN, 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 Cikokol Kota Tangerang)**

Hendra Faqihuddin Rahmawan¹

Nora Hilmia Primasari²

E-mail : hendrafqihuddinrahmawan@gmail.com¹; norahilmia@gmail.com²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Budi Luhur

ABSTARCT

This research aimed to determine the effect knowledge of taxpayers, awareness of taxpayers, quality of services, dissemination taxation and tax penalties on taxpayers compliance motor vehicle in Manunggal Joint Office Administration System of One Roof (SAMSAT) Cikokol 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 Cikokol. The sample used of this research is 100 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, awareness of taxpayers, quality of services and dissemination taxation, possitive effect on taxpayers compliance motor vehicle in the Office of the Joint SAMSAT Cikokol, while the knowledge of taxpayers, and tax penalties, do not effect taxpayers compliance motor vehicle.

Keywords: *knowledge of taxpayers, taxpayers awareness, quality of services, dissemination taxation, tax penalties, taxpayers compliance*

PENDAHULUAN

Di Indonesia kendaraan bermotor merupakan alat transportasi yang paling meningkat jumlahnya setiap tahun termasuk kota Tangerang. Dalam surat kabar www.indopos.co.id bertambahnya kendaraan baru di kota Tangerang meningkat 5% pertahun. Berdasarkan catatan Dinas Perhubungan kota Tangerang, pada 2017 jumlah mobil pribadi mencapai 15.304 unit dan motor 100.102 unit. Jumlah semakin bertambah sejak tahun 2013 lalu.

Tabel 1 total kendaraan bermotor di UPT BAPEMDA SAMSAT Cikokol Kota Tangerang

Jenis Kendaraan	2013	2014	2015	1016	2017
Mobil	87.027 unit	94.334 unit	10.503 unit	13.760 unit	15.304 unit
Motor	410.755 unit	570.665 unit	709.609 unit	809.700 unit	100.102 unit

Sumber: diolah sendiri, 2018

Dari tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa kendaran bermotor di Cikokol kota Tangerang dari tahun 2013 hingga 2017 kendaraan mobil maupun motor terus mengalami peningkatan kendaraan bermotor tentunya dimanfaatkan oleh pemerintah untuk melakukan pemungutan pajak terhadap kendaraan bermotor tersebut semakin meningkat dan akan memberikan kontribusi yang besar pula bagi pemerintah daerah.

Tabel 2 total kendaraan bermotor di UPT BAPEMDA SAMSAT Cikokol Kota Tangerang

Tahun	Target Pemerintah kota Tangerang	Pendapatan PKB	Persentase	Selisih Pendapatan PKB Pertahun
2013	207.861.000.000	197.398.017.800	94,97%	48.050.806.500
2014	236.900.000.000	245.448.824.300	103,61%	21.491.702.950

2015	266.394.965.000	266.940.527.250	100,20%	37.408.858.381
2016	306.044.320.000	304.349.385.631	99,45%	36.891.737.969
2017	333.211.269.000	341.241.123.600	102,41%	

Sumber: diolah sendiri, 2018

Dari tabel 2 diatas dapat disimpulkan pendapatan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2013 sampai 2017, pada tahun 2014 mengalami peningkatan yang begitu tinggi dibandingkan tahun yang lainnya dan penurunan terendah terjadi tahun 2013. Ini membuktikan bahwa pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kota Tangerang belum konsisten, dan dilihat dari selisih pendapatan PKB pertahun nilainya mengalami naik turun dan belum konsisten. Dalam surat kabar www.poskotanews.com kepala Bapenda Unit Pelayanan Teknis (UPT) SAMSAT Cikokol Kota Tangerang yaitu Indra Gumelar menyatakan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor harus taat pada kewajiban perpajakannya karena, pajak kendaraan bermotor merupakan sumber pendapatan pajak daerah terbesar yaitu lebih dari 65%. Oleh karena itu, perlu adanya optimalisasi dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dengan berbagai upaya yang mampu menaikkan jumlah pendapatan dari sektor ini, salah satunya yaitu melalui peningkatan kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pembayaran pajak kendaraan bermotor salah satunya adalah pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak, kesadaran para wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya, kualitas pelayanan yang terkadang kurang maksimal sehingga wajib pajak tidak nyaman dengan kualitas pelayanan perpajakan, sosialisasi yang berjalan dengan kurang baik dan sempurna membuat wajib pajak salah memahami apa yang telah disampaikan, dan sanksi perpajakan yang kurang ditegaskan sehingga wajib pajak tidak merasa takut untuk tidak melaksanakan kewajibannya.

Faktor pertama adalah pengetahuan perpajakan merupakan pengetahuan dasar bagi wajib pajak tentang tata cara perpajakan yang benar, dan undang-undang. Masyarakat akan memahami kewajibannya sebagai seorang wajib pajak (Wandani dan Rumiya, 2017). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahayu (2017) menyatakan bahwa pengaruh pengetahuan wajib pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, berlainan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Rusmiya (2017) menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua adalah kesadaran perpajakan adalah kerelaan untuk memenuhi kewajibannya, termasuk rela membayar kewajiban pajaknya untuk melaksanakan fungsi pemerintah (Mintje, 2016). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wardani dan Rumiya (2017) menyatakan bahwa pengaruh kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, berlainan dengan yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu penelitian yang dilakukan oleh Lindawati dan Hamta (2016).

Faktor ketiga adalah kualitas pelayanan merupakan suatu alat ukur mengukur tingkat pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan ekspektasi pelayanan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaian wajib pajak tersebut membagi harapan wajib pajak (Chusaeri, Daiana dan Afifudin, 2016). Penelitian yang sebelumnya mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh Chusaeri, Daiana dan Afifudin (2016), berlainan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ester, Nangoi, dan Alexander (2017) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor keempat adalah sosialisasi perpajakan adalah suatu tahapan dimana orang-orang mempelajari pola perilaku, norma, dan aturan nilai yang diharapkan oleh kelompok sebagai bentuk perubahan orang eksternal menjadi organisasi yang efektif (Kurniawan, Srikandi dan Fransisca, 2014). Penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Puspita (2016) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan

mempunyai arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian Tawas, Poputra, dan Lambey (2016) menyatakan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor terakhir dalam penelitian ini adalah sanksi perpajakan yaitu hukuman yang diperoleh seseorang karena melakukan kesalahan atau melanggar peraturan oleh Caroko (2015). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahayu (2017) menyatakan bahwa sanksi perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian Wardani dan Rumiya (2017) menyatakan bahwa perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berkaitan dengan uraian diatas maka peneliti ingin membahas fenomena tersebut ke dalam penelitian yang berjudul **“PENGARUH PENGERTAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISAI DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK” (Studi Empiris pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Cikokol Kota Tangerang)**.

KAJIAN TEORI

Teori Atribusi

Menurut Robins dan Judge (2008) dalam Purnaditya dan Rohman (2015) Teori ini menjelaskan ketika seseorang mengamati perilaku individu lainnya, orang tersebut berkeinginan untuk menjelaskan apakah perilaku tersebut dipengaruhi pihak internal maupun eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal yaitu perilaku yang berada pada tingkah prilaku pribadi orang individu itu. Perilaku yang dipengaruhi secara eksternal merupakan perilaku yang dinilai sebagai efek dari pihak luar, yaitu individu yang secara tidak langsung berperilaku demikian oleh suatu kondisi.

Teori Kepatuhan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia istilah “kepatuhan” diartinya sebagai kata patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan dalam perpajakan diartikan sebagai ketaat kepada aturan, patuh serta melaksanakan peraturan perpajakan. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sadar merupakan tulang punggung sistem self assesment, dimana wajib pajak mempunyai tanggung jawab mempertahankan kewajiban pajaknya sendiri dan tidak melupakan waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya tersebut (Elia Mustikasari, 2006).

Hipotesis Penelitian

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017) pengetahuan wajib pajak merupakan kemampuan wajib pajak dalam mengetahui aturan perpajakan mengenai permasalahan tarif pajak sesuai undang-undang ataupun manfaat pajak yang akan mereka dapatkan.

Berdasarkan teori atribusi, dinyatakan bahwa pemahaman wajib pajak terhadap pengetahuan perpajakan merupakan penyebab internal yang dapat mengubah pola pandang wajib pajak dalam memutuskan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan. Akan tetapi, pemahaman terhadap perpajakan seringkali disalah artikan oleh masyarakat, karena masyarakat merasa dibebani dengan adanya pengeluaran tambahan dalam membayar pajak. Pernyataan ini didukung penelitian yang dilakukan Rahayu (2017) yang memperlihatkan bahwa pengetahuan wajib pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penjelasan diatas maka, menyatakan hipotesis sebagai berikut:

H1: Pengetahuan Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor juga dipengaruhi oleh kesadaran membayar pajak. Dengan hal tersebut diharapkan wajib pajak kendaraan bermotor sadar untuk membayar pajak (Yusro dan Kiswanto 2014) Kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin meningkat kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor bahwa pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar, pajak yang dibayarkan dapat digunakan untuk menunjang pembangunan negara, akan mendorong wajib pajak kendaraan bermotor untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan meningkat.

Berdasarkan teori atribusi, dinyatakan bahwa kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi pandangan wajib pajak dalam memutuskan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Pernyataan ini didukung penelitian yang dilakukan Mintje (2016) yang menyatakan bahwa kesadaran perpajakan mempunyai arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari uraian diatas dijelaskan maka, menyatakan hipotesis sebagai berikut:

H2: Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak dapat ketahui dengan cara membandingkan persepsi para masyarakat atas pelayanan yang mereka peroleh dengan pelayanan yang sebenarnya mereka harapkan. Melalui pesan Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 menegaskan mengenai pelayanan perpajakan: "Pelayanan pajak adalah pusat utama untuk meningkatkan citra DJP, sehingga kualitas pelayanan pajak harus terus disempurnakan dalam melaksanakan harapan dan membentuk kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP."

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan termasuk dalam penyebab eksternal karena adanya pelayanan yang diberikan dapat membuat wajib pajak lebih senang dan nyaman. Peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Rosalina Novitasari (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka menyatakan hipotesis sebagai berikut:

H3: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya dari Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan penjelasan, informasi dan pembinaan terhadap wajib pajak khususnya tentang sesuatu yang berkaitan dengan aturan dan perundang-undangan pajak(Wulandari 2015). Dengan dilakukan sosialisasi

perpajakan diharapkan akan tergapainya partisipasi yang efektif dari wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajibannya.

Berdasarkan teori atribusi, sosialisasi perpajakan yang menyebabkan eksternal yaitu adanya kepercayaan persepsi wajib pajak dalam penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Dengan sosialisasi ini wajib pajak akan memahami manfaat membayar pajak dan hukuman jika tidak membayarkan pajak. Sehingga sosialisasi perpajakan ini dapat berpengaruh untuk menaikkan banyaknya wajib pajak dan membangkitkan kepatuhan dari wajib pajak. Pernyataan ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Megantara, dkk (2017) yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan diatas maka, dirumuskan hipotesis berikut:

H4: Sosialisasi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Caroko (2015) Sanksi perpajakan dapat terjadi karena terjadi pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan pemberian hukuman kepada wajib pajak yang tidak menaati peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Sanksi pajak merupakan alat kontrol yang mengontrol supaya wajib pajak tetap melaksanakan kewajiban perpajakannya disebabkan adanya penambahan biaya yang diperoleh wajib pajak jika tidak ingin memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan adanya denda pidana, pidana kurungan, pidana penjara akan membuat wajib pajak takut untuk tidak menjalankan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan Teori atribusi, sanksi perpajakan merupakan penyebab eksternal karena adanya pengaruh pandangan wajib pajak dalam menciptakan proses mengenai tanggapan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu sanksi perpajakan akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, pernyataan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Tawas, dkk (2016) serta Purnaditya dan Rohman (2015) yang menyatakan bahwa sanksi pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut peristiwa diatas maka, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5: Sanksi Perpajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memilih populasinya yaitu wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Cikokol kota Tangerang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling* dan untu menentukan jumlah sampel menggunakan rumus *Taro Yamane*, setelah dilakukan perhitungan maka diperoleh 100, akan tetapi penyebaran sampel dilakukan sebanyak 110 karena untuk meminimalisir tidak kembalinya kuesioner.

Model Penelitian

Penulis dalam melakukan penelitian ini memakai analisis regresi linier berganda, untuk menearitahu hubungan secara linier antara dua atau lebih variable independent dengan satu variable dependen maka penulis menggunakan analisis regresi linier berganda. Model penelitian yang digunakan peneliti untuk penelitian ini 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
X ₂	= Kualitas pelayanan
X ₃	= Akses pajak
X ₄	= Sanksi pajak
X ₅	= Pemahaman wajib pajak
ϵ	= Error (variabel lain yang mempengaruhi Y)

Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Tabel 3 Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.686 ^a	.471	.443	1.925599

Sumber: diolah sendiri, 2018

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,443 atau 44,3%, maka variabel pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi dan sanksi perpajakan memiliki nilai sebesar 44,3% dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dan 55,7% terpengaruh oleh variable lain.

Uji Kelayakan Model (F)

Untuk melihat apakah model regresi yang dipakai dalam penelitian ini layak untuk dilakukan penelitian atau tidak yaitu dilihat dari nilai Sig. output < 0,05 maka model regresi dapat dikatakan layak.

Tabel 4 Uji Kelayakan Model (Uji F)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	310.280	5	62.056	16.736	.000 ^b
	Residual	348.546	94	3.708		
	Total	658.825	99			

Sumber: diolah sendiri, 2018

Hasil Sig. output 0,000 artinya < 0,05 maka model regresi pada penelitian ini layak untuk dilakukan penelitian.

Uji T

Uji T berfungsi untuk mencari tahu pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t dilihat dari besarnya signifikansi pada tabel 5.

Tabel 5 Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.334	2.006		2.659	.009
X1	-.128	.091	-.145	-1.405	.163
X2	.426	.076	4.39	5.596	.000
X3	-.074	.035	-.165	-2.082	.040
X4	.314	.063	.391	4.981	.000
X5	.144	.084	.179	1.715	.090

Sumber: diolah sendiri, 2018

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 5 diatas maka penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = 5.334 - 0,128X_1 + 0,426X_2 - 0,74X_3 + 0,314X_4 - 0,144X_5 + \epsilon$$

Hasil dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan wajib pajak sebesar -0,128 yang artinya jika pengetahuan wajib pajak mengalami peningkatan sebesar 1 maka kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan sebesar -0,128.
2. Nilai koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,426 yang artinya jika kesadaran wajib pajak mengalami peningkatan sebesar 1 maka kepatuhan wajib pajak mengalami kenaikan sebesar 0,426.
3. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar -0,074 yang artinya jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1 maka kepatuhan wajib pajak mengalami kenaikan sebesar -0,074.
4. Nilai koefisien regresi variabel sosialisasi perpajakan sebesar 0,314 yang artinya jika sosialisasi perpajakan mengalami peningkatan sebesar 1 maka kepatuhan wajib pajak mengalami kenaikan sebesar 0,314.
5. Nilai koefisien regresi variabel sanksi perpajakan sebesar 0,144 yang artinya jika sanksi perpajakan mengalami peningkatan sebesar 1 maka kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan sebesar 0,144.

Interpretasi Hasil Penelitian

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menjabarkan variabel pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Wardani dan Rumiyatun (2017), pengetahuan perpajakan merupakan pengetahuan dasar bagi wajib pajak mengenai aturan, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar. Meski pengetahuan perpajakan pemahaman dasar untuk wajib pajak, namun peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak. Banyak wajib pajak yang masih kurang memahami terkait pengetahuan perpajakan, sehingga beberapa membuat wajib pajak masih kurang patuh akan membayar pajak. Pernyataan ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wardani dan Rusmiyatun (2017) dan Mintje (2016) yang menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun pernyataan ini tidak selaras dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh rahayu (2017) yang menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Sony dan Siti (2006) Kesadaran membayar pajak dapat dijabarkan sebagai bentuk sikap moral yang memberikan kontribusi kepada negara untuk meningkatkan pembangunan negara dan untuk mentaati semua peraturan yang ditetapkan negara. Dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa wajib pajak sadar akan kewajibannya membayarkan pajak. Kesadaran yang dimiliki wajib pajak akan membuat wajib pajak melaksanakan kewajibannya dengan suka rela tanpa adanya paksaan, dan sadar akan kewajibannya membayarkan pajaknya. Maka dengan demikian kepatuhan wajib pajak akan terus meningkat. Pernyataan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Rumiyatun (2017) dan Novitasari (2015), namun pernyataan ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Linda dan Hamta (2016), menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut yulianti, dkk (2017) kualitas pelayanan merupakan sikap wajib pajak berupa pandangan yang melibatkan keyakinan, pengetahuan juga kecondongan untuk bertindak sesuai dengan dorongan yang diberikan oleh peraturan dan ketentuan perpajakan yang sudah berlaku. Kualitas pelayanan menjadi ukuran seberapa bagus pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Jika kualitas pelayanan yang semakin baik maka akan cenderung mengangkat tingkat kepatuhan wajib pajak, ketika tingkat kualitas pelayanan menaik akan mendorong wajib pajak untuk semakin patuh membayarkan pajaknya. Pernyataan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Chusaeri, dkk (2016) dan Sucandra dan Supatmi (2016) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun pernyataan ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Kilapong, dkk (2017).

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Rohmawati, dkk dalam Erna (2016) sosialisasi perpajakan adalah tindakan yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan arahan pengetahuan kepada masyarakat yang khususnya wajib pajak agar memahami tentang perpajakan, baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode yang tepat. Penyampaian sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh dirjen pajak sangatlah berguna bagi wajib pajak, karena akan membuat wajib pajak patuh akan membayarkan pajaknya dan wajib pajak mengerti apa pentingnya membayar pajak bagi negara. Pernyataan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspita (2016). Namun pernyataan ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Barus (2016) dan Tawas, dkk (2016) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi merupakan jaminan yang akan dipatuhi. Meskipun sanksi merupakan jaminan agar wajib pajak patuh, namun dalam penelitian ini kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh sanksi perpajakan. Beberapa wajib pajak masih mengabaikan sanksi yang diberikan, sehingga membuat wajib pajak kurang patuh terhadap kewajibannya membayarkan pajak. Pernyataan ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh

Wardani dan Rumiya (2017) dan Tawas, dkk (2016). Namun berbeda dengan Rahayu (2017) yang menyatakan bahwa tidak konsisten dan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan yakni:

Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan wajib pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA (DIBELAKANG DAFTAR PUSTAKA TIDAK PERLU DIBERI KETERANGAN BUKU/JURNAL)

- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Penerbit Andi. **(Buku)**
- Priyatno, Duwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media. **(Buku)**
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama. **(Buku)**
- Chusaeri, Yusuf, Nur Daiana dan Afifudin. 2017. 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 Batu). Juni 2017, Hal. 1-15, Malang: Universitas Islam Malang. **(Jurnal)**
- Kilapong G. Ester , Grace B. Nangoi , dan Stanly W. Alexander. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. Desember, 2, 2017,523-530, Manado: Universitas Sam Ratupelangi. **(Jurnal)**
- Kurniawan Herlambang, Srikandi Kumadji, dan Fransisca Yaningwati. 2014. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Persepsi Wajib Pajak tentang Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (Survei Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Banyuwangi). Vol. 3, No. 1, Desember 2014. Malang: Universitas Brawijaya. **(Jurnal)**
- Lindawati, dan Firdaus Hamta. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Batam). Juni 2016, Hal. 1-18. Batam: Universitas Riau Kepulauan. **(Jurnal)**
- Mintje, Megahsari Seftiani. 2016. Pengaruh Sikap, Kesadaran, dan Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik (UMKM) Dalam Memiliki (NPWP). Vol. 4, No. 1, Maret 2016. Manado: Universitas Sam Ratulangi. **(Jurnal)**
- Puspita, Erna. 2016. Analisis Jalur Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kota Kediri Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi*. Vol. 1, No. 1, September 2016, Hal. 1-8. Kediri/; Universitas Nusantara PGRI. **(Jurnal)**
- Rahayu, Nurulita. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara*. Vol. 1, No. 1, April 2017, Hal. 15-30. Yogyakarta: Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa. **(Jurnal)**
- 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 Perpajakan*. Vol. 4, No. 4, Desember 2016. Manado: Universitas Sam Ratulangi. **(Jurnal)**

Wardani, Dewi Kusuma dan Rumiyyatun. 2017. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sitem SAMSAT Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*. Vol. 5, No. 1, Juni 2017 ISSN: 2540-9646. Yogyakarta: Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa. (**Jurnal**)

<http://www.indopos.co.id/read/2017/11/27/118256/jumlah-kendaraan-tak-sebanding-jalan-kota-tangerang-makin-macet> (**Web**)

<http://poskotanews.com/201711/02/samsat-kota-tangerang-terus-kejar-target-pajak-kendaraan/> (**Web**)