



PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DIKANTOR SAMSAT JAKARTA UTARA

Joshua H. Kairupan  
Prima Apriwenni SE., Ak., M.M., M.Ak  
Program Studi Akuntansi  
Kwik Kian Gie School of Business  
Email : [31160144@student.kwikkiangie.ac.id](mailto:31160144@student.kwikkiangie.ac.id)

ABSTRACT

The development of an increasingly advanced era has made all levels of society from the upper middle class also lower middle class motivated to be able to meet all existing needs. One of the necessities that must be owned is a form of personal transportation. Transportation in the form of motorized vehicles is very important to have because it is able to support commuting activities. Motorized vehicles are no longer considered as a luxurious item for Indonesians today. Increasing the people's purchasing power for motorized vehicles is a basic necessity because sometimes public transportation is not capable of fulfilling ones needs accordingly and specifically. The increasing number of existing vehicles results in the increase of Motor Vehicle Taxpayers every year. The impact will be felt by local governments, because with a relatively increasing number, it will have an impact on increasing tax revenue. The increase in state tax revenue cannot be separated from taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes. Taxpayer compliance is the fulfillment of tax obligations carried out by taxpayers in order to contribute to the development of the country which is expected to be fulfilled voluntarily. Taxpayer compliance can be influenced by several variables and in this study the researcher uses taxpayer awareness variables, tax sanctions and tax authorities services

*Key words: taxpayer awareness variables, tax sanctions and tax authorities services*

ABSTRAK

Perkembangan zaman yang semakin maju membuat seluruh lapisan masyarakat dari golongan menengah keatas ataupun menengah kebawah semakin terpacu untuk dapat memenuhi segala kebutuhan yang ada. Salah satu kebutuhan yang wajib dimiliki yaitu alat transportasi. Alat transportasi berupa kendaraan bermotor memang sangat penting dimiliki karena mampu menunjang kegiatan masyarakat. Kendaraan bermotor kini bukan lagi menjadi barang mewah untuk masyarakat Indonesia saat ini. Peningkatan daya beli masyarakat akan kendaraan bermotor menjadi kebutuhan pokok karena transportasi umum kadang tidak tepat waktu dan kondisinya sudah kurang layak. Semakin meningkat jumlah kendaraan yang ada, maka terjadi peningkatan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor tiap tahunnya. Dampaknya akan sangat dirasakan oleh pemerintah daerah, karena dengan jumlah yang relatif meningkat terus, maka akan berimbas pada meningkatnya penerimaan pajak. Peningkatan penerimaan pajak negara tidak terlepas dari kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa variabel dan dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus.

Kata kunci: kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pelayanan fiskus, kepatuhan pajak

PENDAHULUAN

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## Latar Belakang

Semakin majunya perkembangan zaman membuat seluruh lapisan masyarakat dari golongan menengah keatas ataupun menengah kebawah semakin terpacu untuk dapat memenuhi segala kebutuhan yang ada. Salah satu kebutuhan yang wajib dimiliki yaitu alat transportasi. Alat transportasi memang sangat penting dimiliki karena mampu menunjang kegiatan masyarakat. Alat transportasi seperti kendaraan bermotor tidak menjadi barang yang mewah bagi masyarakat, melainkan menjadi salah satu kebutuhan pokok mereka dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Oleh karena itu, tingkat daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor semakin bertambah juga.

Dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor, sudah seharusnya kantor samsat memanfaatkan dengan baik untuk menjadi motor penggerak dalam pemungutan pajak untuk pajak kendaraan bermotor di seluruh Indonesia akan alat transportasi di zaman sekarang sangat menjadi skala prioritas bagi masyarakat, karena memudahkan perjalanan ke tempat yang dituju dengan waktu cepat. Kendaraan bermotor bukan lagi menjadi barang mewah untuk masyarakat Indonesia saat ini, karena di setiap rumah sudah ada bahkan kadang lebih dari satu yang dimiliki. Peningkatan daya beli masyarakat akan kendaraan bermotor menjadi kebutuhan pokok karena transportasi umum kadang tidak tepat waktu dan kondisinya sudah kurang layak. Semakin meningkat jumlah kendaraan yang ada, maka terjadi peningkatan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor tiap tahunnya. Dampaknya akan sangat dirasakan oleh pemerintah daerah, karena dengan jumlah yang relatif meningkat terus, maka akan berimbas pada meningkatnya penerimaan pajak.

Pajak kendaraan bermotor atau PKB adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Semakin bertambahnya jumlah penduduk, maka bertambah juga penerimaan Negara dan daerah dari sektor pajak. Dengan munculnya peraturan pemerintah terkait kebijakan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor akan mendorong adanya perubahan pada pemenuhan kepatuhan wajib pajak di tahun 2019. Kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor yaitu dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan Undang-Undang pajak yang berlaku (Ilhamsyah dkk dalam Wardani, 2017). Terdapat beberapa variabel yang digunakan untuk dapat mendorong kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus.

### Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Jakarta Utara.

### Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Rahmawati (2015) mengatakan kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Dwijugiasetiadi (2016:83) mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dilandasi oleh pemahaman akan kegunaan dan manfaat pajak bagi masyarakat dan bagi dirinya. Menurut Agustiniingsih (2016) kesadaran wajib pajak adalah pemahaman yang mendalam pada seseorang atau badan yang terwujud dalam pemikiran, sikap, dan tingkah laku untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan karena memahami bahwa pajak sangat penting untuk pembiayaan nasional. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut (Warliana dan Arifin, 2016).

### Pengertian Sanksi Pajak

Sanksi adalah hukuman negatif yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sedangkan denda adalah hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan dan

Institut Bisnis dan Manajemen Kwik Kian Gie  
 Jl. Cendekia No. 10, Jakarta Utara  
 Telp. (021) 51010100  
 Email: info@kwikkiangie.ac.id

hukum yang berlaku. Menurut Sista (2019) sanksi pajak 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.

Menurut Rumiyyatun (2017) mengatakan bahwa sanksi pajak kendaraan bermotor diatur dalam UU NO.28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Peraturan ini menyebutkan bahwa wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor akan dikenakan sanksi pajak.

#### Pengertian Pelayanan Fiskus

Menurut Siregar (2012) pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan fiskus yang meliputi kemampuan kompetensi yaitu memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi, dan perundang-undangan perpajakan serta motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Pelayanan fiskus juga dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu dan mengurus serta menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak memiliki pengaruh terhadap masyarakat yang berperan sebagai wajib pajak dalam melakukan kewajibannya membayar pajak.

#### Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi segala kewajiban perpajakannya, Agustiniingsih (2016). Menurut Tiraada (2013) kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Dwijugiasetiadi (2016:83) mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak lebih di dorong oleh faktor eksternal sehingga bersifat heteronomi secara moral (*morally heteronomous*). Kepatuhan pajak menurut KBBI (2008) kepatuhan ialah tunduk dan patuh kepada suatu aturan. Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak merupakan faktor yang penting dalam hal upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, kewajiban perpajakan meliputi mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak tertang, membayar tunggakan dan menyetorkan kembali surat pemberitahuan. Terdapat dua macam kepatuhan yaitu:

1. Kepatuhan formal; suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam undang-undang perpajakan;
2. Kepatuhan material; suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

## METODE PENELITIAN

#### Desain Penelitian

Menurut Sekaran dan Bougie (2017:109), desain penelitian adalah rencana untuk pengumpulan, pengukuran dan analisis data, berdasarkan pertanyaan penelitian dari studi. Desain penelitian menurut Cooper dan Schindler (2014:125) adalah rencana dan struktur investigasi yang dibuat sedemikian rupa sehingga diperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBIKKG.  
a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



## Populasi dan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengambil sampel dalam penelitian ini adalah *non-probability* sampling. Dengan pendekatan subjektif seperti nonprobability sampling, probabilitas dalam memilih elemen populasi tidak diketahui. Teknik pengambilan sampel tidak memberi peluang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Peneliti menggunakan seleksi elemen-elemen untuk mengurangi bias pengambilan sampel

## Variabel dan Indikator

### 1. Kesadaran Wajib Pajak

Adapun indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor menurut Rumiya (2017), yaitu :

- Kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak memenuhi kewajiban membayar pajak
- Kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan negara dan daerah.
- Dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela.

### 2. Sanksi Pajak

Adapun indikator yang dapat digunakan untuk mengukur sanksi pajak kendaraan bermotor menurut Rumiya (2017), yaitu :

- Wajib pajak mengetahui mengenai tujuan sanksi pajak kendaraan bermotor.
- Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu cara untuk mendidik wajib pajak.
- Sanksi pajak harus dikenakan pada wajib pajak yang melanggar tanpa toleransi.

### 3. Pelayanan Fiskus

Adapun indikator yang dapat digunakan untuk mengukur sanksi pajak kendaraan bermotor menurut Rachmania, Astuti dan Utami (2016), yaitu :

- Berwujud (*Tangible*)
- Kehandalan (*Reliability*)
- Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- Empati (*Emphaty*)
- Jaminan (*Assurance*),

### 4. Kepatuhan Wajib Pajak

Adapun indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menurut Rumiya (2017), yaitu :

- Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Membayar pajak tepat pada waktunya.
- Wajib Pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya.
- Wajib Pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran.

## Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang dikumpulkan adalah data yang bersifat kuantitatif. Data yang didapat merupakan hasil dari pengisian kuesioner yang dilakukan penulis kepada responden. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah :

### 1. Teknik Komunikasi

Dalam teknik ini, peneliti menggunakan instrument kuesioner, yaitu suatu alat pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang pernah melakukan kegiatan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Jakarta Utara. Menurut Hair *et al.* (2014:101) mengatakan bahwa pengambilan jumlah sampel minimal adalah lima kali dari banyaknya pernyataan dari seluruh variabel yang ada. Pertanyaan yang diajukan berupa pertanyaan tertutup dan disebarikan kepada responden menggunakan google form. Berdasarkan daftar pertanyaan-pertanyaan pada kuisisioner yang telah dibuat oleh peneliti, untuk menentukan penilaian skor atas jawaban yang diberikan oleh para responden dengan menggunakan skala likert.





## Metode Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Validitas suatu indicator dapat dievaluasi dengan tingkat signifikansi pengaruh antar suatu variabel. Validitas suatu indikator dapat dievaluasi dengan tingkat signifikansi pengaruh antar suatu variable laten dengan indikatornya. Item Pernyataan dikatakan valid apabila nilai  $r_{tabel} > r_{hitung}$ .

### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengujian untuk menentukan konsistensi pengukuran indicator-indikator dari variabel suatu variable laten. Uji reliabilitas dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran relatif konsisteen apabila pengukuran dilakukan berulang kali atau lebih. Indikator pernyataan dinyatakan reliable apabila nilai dari  $Cronbach's\ Alpha > 0,6$

### 3. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan pusat, penyebaran dan bentuk distribusi, dan sangat membantu sebagai alat awal untuk mendeskripsikan data. Alat-alat analisis deskriptif yang digunakan antara lain:

#### a. Rata-rata hitung (Mean)

Rata-rata hitung atau mean dilakukan untuk menjumlahkan seluruh nilai data suatu kelompok sampel, kemudian dibagi dengan jumlah sampel tersebut. Jadi jika suatu kelompok sampel acak dengan jumlah sampel  $n$ , maka bisa dihitung rata-rata dari sampel tersebut dengan rumus berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{x}$  = rata-rata hitung

$x_i$  = nilai sampel ke- $i$

$n$  = jumlah sampel

#### b. Rata-rata tertimbang

Rumus yang dapat digunakan untuk menghitung rata-rata tertimbang adalah sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum f_i x_i}{\sum f_i}$$

Keterangan:

$\bar{x}$  = skor rata-rata tertimbang

$f_i$  = frekuensi

$x_i$  = bobot nilai

$\sum f_i$  = jumlah responden



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

c. Rentang Skala

Setelah nilai rata-rata diperoleh, maka selanjutnya digambarkan rentang skala untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai skor setiap variabel. Oleh karena itu, perlu dihitung dengan rumus rentang skala sebagai berikut:

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

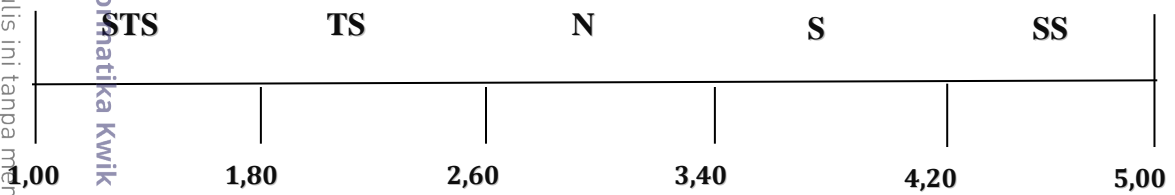
Keterangan :

- RS = rentang skala penilaian
- m = skor tertinggi pada skala
- n = skor terendah pada skala
- b = jumlah kelas atau kategori yang dibuat

Dengan peringkat jawaban tertinggi adalah 5 dan terkecil adalah 1, dengan jumlah kelas atau kategori 5, maka dapat ditentukan rentang skalanya sebagai berikut :

$$RS = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Gambar rentang skala :



Keterangan:

- 1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 1,81 – 2,60 = Tidak Setuju (TS)
- 2,61 – 3,40 = Netral (N)
- 3,41 – 4,20 = Setuju (S)
- 4,21 – 5,00 = Sangat Setuju (SS)

4. Skala Likert

Skala likert didesain untuk melihat seberapa kuat subjek setuju dan tidak setuju dengan pertanyaan pada skala 5 titik. Contoh susunan skala likert yang dapat digunakan sebagai berikut:

Sangat Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	5

Respon terhadap sejumlah hal yang berkaitan dengan konsep atau variabel tertentu, kemudian disajikan kepada tiap responden. Ini adalah skala interval dan perbedaan dalam respon antara dua titik pada skala tetap sama.

5. Analisis Regresi Linier

a. Persamaan regresi

Dalam penelitian ini, regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



kepatuhan wajib pajak. Berikut adalah rumus dari regresi linier berganda dalam penelitian:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Adapun estimasi persamaan regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Keterangan:

Y atau  $\hat{Y}$  = variabel terikat (kepatuhan wajib pajak)

$\beta_0$  atau  $b_0$  = Konstanta

$\beta_1$  atau  $b_1$  = koefisien regresi

$\beta_2$  atau  $b_2$  = koefisien regresi

$\beta_3$  atau  $b_3$  = koefisien regresi

$X_1$  = variabel independen (kesadaran wajib pajak)

$X_2$  = variabel independen (sanksi pajak)

$X_3$  = variabel independen (pelayanan fiskus)

$\epsilon$  = eror

**6** Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual dalam penelitian ini adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

Ho: data residual berdistribusi normal

Ha: data residual berdistribusi tidak normal

Dengan signifikan ( $\alpha = 5\%$ ), dasar pengambilan keputusan:

1. Jika  $p\text{-value} > \alpha$  (0.05) data dikatakan berdistribusi normal atau tidak tolak Ho
2. Jika  $p\text{-value} < \alpha$  (0.05) data dikatakan tidak berdistribusi normal atau tolak Ho

b. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:134), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Dengan signifikan ( $\alpha = 5\%$ ), dasar pengambilan keputusan:

1. Jika  $p\text{-value} > \alpha$  (0.05) tidak terdapat heteroskedastisitas
2. Jika  $p\text{-value} < \alpha$  (0.05) terdapat heteroskedastisitas

c. Uji Otokorelasi

Menurut Ghozali (2016:107-108), Uji otokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah di dalam model regresi terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (periode sebelumnya). Metode pengujian penelitian ini menggunakan uji Durbin Watson (DW-Test)

Hipotesis pengujian adalah sebagai berikut:

Ho = tidak ada otokorelasi ( $r = 0$ )

Ha = ada otokorelasi ( $r \neq 0$ )

Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi dinyatakan Gambar 3.1 berikut

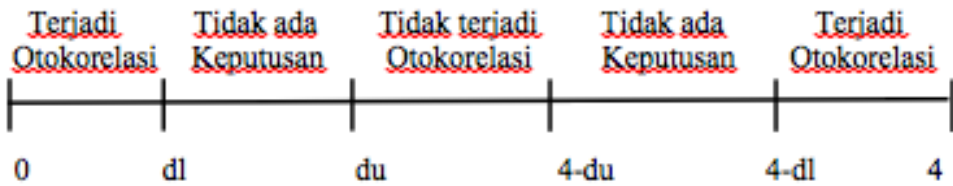
Gambar 3.1  
Rentang Durbin Watson

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

d.

**J**  
**i Multikolinearitas**

Menurut Ghozali (2016:103), uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Dasar pengambilan keputusan uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

1. Jika  $VIF \leq 10$  dan  $Tolerance \geq 0.10$  maka bebas multikolinearitas
2. Jika  $VIF \geq 10$  dan  $Tolerance \leq 0.10$  maka terdapat multikolinearitas

e. **Uji Kesesuaian Model (Uji F)**

Menurut Ghozali (2016:96), uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Dalam analisisnya, hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut:

$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$

$H_a$ : paling sedikit ada satu  $\beta_i \neq 0$

Kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai  $sig \leq 0.05$  atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka tolak  $H_0$ , yang berarti model regresi tersebut dapat digunakan untuk memprediksi Y
2. Jika nilai  $sig > 0.05$  atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka tidak tolak  $H_0$ , yang berarti model regresi tersebut tidak dapat digunakan untuk memprediksi Y

f. **Uji Koefisien Regresi (Uji t)**

Menurut Ghozali (2016:97), uji statistik t pada dasarnya dapat menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas / independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen. Hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut:

$H_0: \beta_i = 0$

$H_a: \beta_i > 0$

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika signifikansi  $\leq 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat
2. Jika signifikansi  $> 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Variabel	Koefisien Regresi	Koefisien Regresi Terstandar	t	Sig
----------	-------------------	------------------------------	---	-----

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





Kesadaran Wajib Pajak	0.214	0.225	2.106	0.038
Sanksi Pajak	0.312	0.358	3.460	0.001
Pelayanan Fiskus	- 0.124	- 0.126	- 1.196	0.238

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

### 1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap kepatuhan Wajib

Hasil pengujian yang diperoleh dengan SPSS untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) melalui uji t, memiliki hasil yaitu nilai  $\beta$  sebesar 0.214. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai signifikansi dari variabel kesadaran wajib pajak yaitu sebesar 0.038, yang artinya bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun hasil uji t yang dilakukan oleh peneliti adalah memiliki hasil kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, bahwa kesadaran wajib pajak dikantor SAMSAT Jakarta Utara berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga sejalan dengan hipotesis kesatu (H1) dari penelitian ini dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sista (2019) melalui penelitian tersebut mengatakan bahwa semakin meningkatnya kesadaran seseorang akan kewajiban pajak yang dimilikinya maka akan meningkatkan pula kepatuhan orang tersebut akan pajak, dalam penelitian ini adalah pajak kendaraan bermotor.

Hal ini berarti kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dikantor SAMSAT Jakarta Utara memiliki hubungan yang sangat erat karena dapat dinilai dari tingginya tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban untuk patuh terhadap perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan kendaraan bermotornya.

### 2. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Keaptuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian yang diperoleh dengan SPSS untuk variabel Sanksi Pajak (X2) melalui uji t, memiliki hasil yaitu nilai  $\beta$  sebesar 0.312. Hal tersebut menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun nilai signifikansi dari variabel sanksi pajak yaitu sebesar 0.001, yang artinya bahwa variabel sanksi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Melalui hasil uji t yang dilakukan oleh peneliti memiliki hasil bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dikantor SAMSAT Jakarta Utara sehingga sejalan dengan hipotesis kedua (H2) dari penelitian ini dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Warliana dan Arifin (2016) yang mengatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan melihat besarnya penerimaan pajak yang ada dapat terlihat bahwa wajib pajak yang mengetahui betapa berat sanksi pajak yang ia dapatkan apabila melanggar pajak dan sanksi pajak hanya akan merugikan dirinya sendiri maka, seorang wajib pajak akan lebih taat dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Terdapatnya sanksi pajak baik berupa denda kecil maupun besar yang diterapkan oleh pemerintah terhadap wajib pajak yang melanggar akan membuat wajib pajak kendaraan bermotor semakin sadar dan patuh akan kewajibannya dalam membayarkan pajak kendaraannya.

### 3. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hasil pengujian yang diperoleh dengan SPSS untuk variabel Pelayanan Fiskus (X3) melalui uji t, memiliki hasil yaitu nilai  $\beta$  sebesar -0,124. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dikantor SAMSAT Jakarta Utara memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun nilai signifikansi dari variabel pelayanan fiskus yaitu sebesar 0.238, yang artinya bahwa variabel pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Melalui hasil uji t yang dilakukan oleh peneliti memiliki hasil bahwa pelayanan fiskus dikantor SAMSAT tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, bahwa pelayanan fiskus dikantor SAMSAT Jakarta Utara tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga tidak sejalan dengan hipotesis ke-3 dari penelitian ini dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Brata, Yuningsih dan Kesuma (2017) yang mengatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh dan mempunyai hubungan negatif terhadap kepatuhan wajib. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H3) ditolak. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan fiskus dikantor SAMSAT Jakarta Utara tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini ternyata tidak sejalan pula dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Winerungan (2013) yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang dilakukan dan diberikan oleh fiskus masih belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor yang dilakukannya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dikantor SAMSAT Jakarta Utara memiliki hubungan yang sangat erat karena dapat dilihat dari tingginya tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban untuk patuh terhadap perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotornya.

Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dikantor SAMSAT Jakarta Utara. Dapat disimpulkan bahwa adanya sanksi pajak yang diberlakukan oleh negara baik berupa denda kecil maupun besar yang diberikan terhadap wajib pajak yang melanggar akan membuat wajib pajak kendaraan bermotor semakin sadar dan patuh akan kewajibannya dalam melengkapi surat-surat dan membayarkan pajak kendaraan bermotornya

Pelayanan fiskus dikantor SAMSAT Jakarta Utara tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan dan diberikan oleh fiskus dikantor SAMSAT Jakarta Utara masih belum dapat memberikan pengaruh dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Jakarta Utara dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian yang dilakukan dibab sebelumnya, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi kantor SAMSAT Jakarta Utara.

Dari hasil penelitian diharapkan para petugas fiskus kantor SAMSAT Jakarta Utara untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak kendaraan bermotor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



sehingga dapat memberikan pengaruh positif dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya di kantor SAMSAT Jakarta Utara.

Bagi Pemerintah

Pemerintah hendaknya berhati-hati dalam membuat peraturan ataupun perubahan peraturan yang baru terkait pajak kendaraan bermotor, agar setiap peraturan yang dibuat dapat menumbuhkan kepatuhan para wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya. Selain itu, pemerintah juga diharapkan dapat mengawasi pelayanan yang diberikan oleh fiskus di kantor SAMSAT Jakarta Utara kepada wajib pajak agar selalu memberikan pelayanan yang baik dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Bagi peneliti selanjutnya .

Di dalam penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel independen saja. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambah variabel-variabel lain yang sekiranya dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, seperti pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan variabel lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiniingsih, W., & Isroah, I. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 5(2). <https://doi.org/10.21831/nominal.v5i2.11729>
- Anam, Mohammad Choirul, Andini, rita dan H. (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas sebagai variabel intervening (studi di kpp pratama salatiga). *Journal Of Accounting*, 4, 3–15. <https://doi.org/2502-7697>
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda The Effect of Taxpayer Awareness , Fiscal Services , and Tax Sanctions on. *Forum Ekonomi*, 19(1), 69–81.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods* (kedua).USA: McGraw Hill Irwin.
- Dharma, G. P. E., & Suardana, K. A. (2014). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud ), Bali , Indonesia negara untuk mengatasi masalah sosial , meningkatkan kesejahteraan dan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 1, 340–353.
- Dwijugiasetiadi, K. (2016). *Kesadaran Pajak*. <https://www.slideshare.net/pajeglempung/buku-materi-terbuka-kesadaran-pajak-perguruan-tinggi-mahasiswa>
- Efriyenty, D. (2019). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(2), 20. <https://doi.org/10.33884/jab.v3i2.1244>
- Ghozali, T. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi kedelapan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 126–142. <https://doi.org/ISSN: 1979-4878>
- Joseph, H., Black, W., Robbin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis*. Edisi ketujuh. US Amerika: Pearson Education.
- Leni, S. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Kota Bogor. *JURNAL AKUNIDA Volume 1 Nomor 1, Juni 2015 / 37. 1, 37–48*.
- Meidya Rachmania, F., Siti Astuti, E., & Nayati Utami, H. (2016). Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 10(1), 1–8.
- Rahmawati, S. (2015). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Keptuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak





Pratama Pekanbaru Senapelan). *JOMFekom*, 2.

- Sekara, T. (2019). *Aspek Perpajakan Sektor Jasa Keuangan*.  
://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/LiterasiPerguruanTinggi/assets/pdf/Buku\_10\_-\_Aspek  
Perpajakan Sektor Jasa Keuangan.pdf
- Sekaran, G., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis* (Keenam). Salemba Empat.
- Siregar, Y., Saryadi, S., & Listyorini, S. (2012). Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan  
Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Di  
Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis S1 Undip*, 1(1), 295–304.
- Sista, N. P. A. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral  
dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT  
Gianyar. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen*, 1.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Susilawati dan Budiarta. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi  
Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan  
Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 4(2), 345–357.
- Tiraada, T. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di  
Kabupaten Minahasa Selatan. *Emba*, 1(3), 999–1008.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Umar, husein. (2019). *Metode Riset Manajemen Perusahaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- UU. (2009). *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009*.
- Wardani, D. K., & Rumiyaun, R. (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*, 5(1), 15.  
<https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Warliana, S., & Arifin, S. B. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap  
Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. *Jurnal Riset Akuntansi &  
Bisnis*, 16(1).
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap  
Kepatuhan Wpop Di Kpp Manado Dan Kpp Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis  
Dan Akuntansi*, 1(3), 960–970. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i3.2301>