



**Pengaruh Tingkat Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Publik,  
Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
Kendaraan Bermotor Roda Dua Di DKI Jakarta  
(Studi Kasus Pengendara Ojek Online)**

**Cindy Apriani Chandra<sup>1</sup>  
Rizka Indri Arfianti<sup>2</sup>**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie,  
Jalan Yos Sudarso Kav 87, Sunter, Jakarta, Indonesia**

**Abstrak**

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak terhadap kepemilikan kendaraan bermotor baik kendaraan bermotor roda dua atau lebih. Berdasarkan data yang didapat dari Badan Pajak dan Retribusi Daerah DKI Jakarta bahwa rencana penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor diharapkan selalu lebih tinggi pada setiap tahunnya, namun pada saat realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pemprov DKI Jakarta mendapati bahwa ketidaksesuaian antara rencana dengan realisasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pemahaman pajak, kualitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan memengaruhi tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua, Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Data dan informasi yang diperoleh dari hasil kuisioner yang diisi oleh para responden yaitu 100 orang pengendara ojek online di wilayah DKI Jakarta. Metode pengujian menggunakan Skala Likert; Software SPSS 20; Uji Validitas dan Reliabilitas; Uji F; Uji t; Uji R<sup>2</sup>, dan Uji Asumsi Klasik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Tidak cukup bukti bahwa pemahaman pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua. (2) Terdapat bukti bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua. (3) Tidak terdapat bukti bahwa sanksi keterlambatan pembayaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua.

**Kata kunci :** Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Publik, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

**Abstract**

*Motor Vehicle Tax is a motor vehicle that can be used for two-wheeled motor vehicles or more. Based on data obtained from the DKI Jakarta Regional Tax and Retribution Agency, the plan for the acceptance of Vehicle Tax is expected to be higher every year, but at the time of the realization of the DKI Jakarta Provincial Motor Vehicle Tax receipts the discrepancy between the plan and the realization. The purpose of this research are To know if understanding of taxation, the quality of public tax, and tax penalties effects tax compliance of two-wheeled motor vehicle taxpayers. This research uses multiple regression analysis method. Data and information obtained from the questionnaires filled out by 100 respondents who works as ojek online driver in DKI Jakarta. The test method is performed using Likert Scale; Software SPSS 20; Validity and Reliability Test; F Test; t Test; R<sup>2</sup> Test and the classical Assumption Test. The results of this study indicate that (1) There is no enough evidence that the understanding of taxation effects tax compliance of two-wheeled motor vehicle taxpayers. (2) There is evidence that the quality of public tax services affects tax compliance of two-wheeled motor vehicle*

Tujuan Korespondensi:

<sup>1</sup>cindyapriani@yahoo.com

<sup>2</sup>Rizka.indri@kwikkiangie.ac.id

© 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 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.

taxpayers. (3) There is no evidence tax penalties effects tax compliance of two-wheeled motor vehicle taxpayers.

**Key words :** *Understanding of Taxation, The Quality of Public Tax Services, Tax Penalties, Tax Compliance*

## Pendahuluan

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan yang memiliki kontribusi sangat besar dalam perkembangan suatu negara dan merupakan iuran wajib dan juga berfungsi menjadi sumber dana yang penting bagi pembiayaan infrastruktur nasional. Menurut Direktorat Jenderal Pajak, berdasarkan pemungutannya, pajak di Indonesia dikelompokkan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Salah satu andalan sumber penerimaan Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta (Pemprov DKI Jakarta) adalah dari Pajak Daerah. Pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah Provinsi terdiri dari: (1) Pajak Kendaraan Bermotor, (2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan (3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu penyumbang terbesar dalam penerimaan Pajak Daerah. Meningkatnya penerimaan daerah ini dari sektor pajak kendaraan bermotor dikarenakan semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor di DKI Jakarta. Hal ini salah satunya disebabkan oleh tingkat pertumbuhan ekonomi Indonesia yang terus meningkat sehingga memengaruhi kebutuhan hidup masyarakat ibukota. Di samping kebutuhan primer dan sekunder, kebutuhan tersier sekarang dianggap penting apabila melihat sistem transportasi massal yang beroperasi di kota Jakarta yang dinilai belum cukup memberikan rasa nyaman dan justru cenderung membuang waktu di jalanan akibat kemacetan. Hal ini memicu sebagian besar masyarakat untuk memiliki maupun memilih alternatif untuk beraktivitas dengan kendaraan roda dua yang dinilai lebih cepat dan efisien di jalanan.

Sebagai gambaran, setiap harinya hampir di seluruh wilayah DKI Jakarta, kita dapat melihat pengendara ojek *online* yang semakin bertambah banyak berlalu-lalang dengan kendaraan roda dua yang dimilikinya. Sebagian besar pengendara ojek *online* merupakan pemilik kendaraan bermotor roda dua yang dipakainya untuk mencari penghasilan dan sudah seharusnya membayar pajak kendaraan bermotor yang mereka miliki.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), istilah patuh berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK/03/2012, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai wajib pajak patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi syarat berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT meliputi:
  - (1) Menyampaikan SPT dalam 3 (tiga) tahun terakhir
  - (2) Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan berturut-turut
  - (3) Seluruh SPT Masa dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu untuk masa pajak Januari sampai November telah disampaikan
  - (4) SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak dengan kriteria tertentu
- c. Laporan keuangan yang telah diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut dimana:
  - (1) Laporan keuangan dilampirkan dalam SPT Tahunan Pajak Penghasilan
  - (2) Disampaikan selama 3 (tiga) tahun berturut-turut sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan



putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir. Maka atas beberapa pengertian diatas, disimpulkan bahwa kepatuhan perpajakan Wajib Pajak adalah ketaatan atas pemenuhan serta melaksanakan atau menjalankan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

### **Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua**

Pemahaman diartikan sebagai proses dari berjalannya pengetahuan seseorang, perbuatan atau cara memahami. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman merupakan milik atau isi pikiran manusia yang merupakan hasil dari proses usaha manusia untuk tahu. Scholes dan Wolfson (dikutip dalam Sri Puti, 2009) mengemukakan bahwa tingkat pemahaman dari WP dan fiskus mengenai undang-undang perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WP dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Tingkat pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan menjadi hal penting dalam menentukan sikap dan perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak. Menurut Ilhamsyah, Randi (2016:4) pemahaman pajak Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif secara bersama-sama (simultan) dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor roda dua. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil pula kemungkinan Wajib Pajak tersebut untuk melanggar peraturan tersebut, karena jika pengetahuan mengenai perpajakan rendah, maka kepatuhan wajib pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah.

H1: Pemahaman Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua**

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra dalam Khairil Aswan (2013), Pengertian kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi kualitas pelayanan dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu standar jasa yang diberikan entitas kepada pelanggan dapat bernilai baik maupun buruk.

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Disamping itu, juga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya (Irianingsih, 2015).

Atas aspek pelayanan publik, penelitian Ilhamsyah (2016) menunjukkan adanya pengaruh dari kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang baik menjadi penarik bagi wajib pajak yang mau melaksanakan kewajiban perpajakannya

H2 : Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua**

Menurut Mardiasmo (2016:62) menyatakan bahwa “Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perpajakan akan dituruti atau dipatuhi, atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.” Pemberian sanksi bertujuan untuk memberikan efek jera agar tidak mengulangi kegiatan atau aktivitas yang melanggar dengan aturan yang berlaku. Dalam pelaksanaan sanksi perpajakan, fiskus harus aktif dan dituntut untuk disiplin dalam memberikan sanksi kepada wajib pajak yang melanggar





Penegakan hukum (*law enforcement*) merupakan bagian dari proses administrasi yang dilakukan sebagai salah satu dari upaya untuk mengoptimalkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Terhadap keterlambatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Wajib Pajak akan dikenakan sanksi terhadap kelalaiannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Ni Ketut Muliari (2011) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian yang dilakukan Ilhamsyah (2016) menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut dikarenakan Wajib pajak akan merasa takut dan terbebani oleh sanksi yang akan dikenakan kepadanya karena melalaikan kewajiban perpajakannya.

**H1 : Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua**

## Metode Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah para Wajib Pajak pemilik kendaraan roda dua yang bekerja sebagai pengemudi ojek *online* yang tersebar di lima wilayah di DKI Jakarta yaitu Jakarta Utara, Jakarta Barat, Jakarta Pusat, Jakarta Timur, dan Jakarta Selatan dan sudah pernah menggunakan jasa pelayanan publik. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data yaitu dengan teknik komunikasi. Sedangkan instrumen yang digunakan adalah kuesioner, merupakan instrumen teknik pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan tertulis yang disusun secara terstruktur kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang dibagikan penulis berkaitan dengan pemahaman pajak, kepuasan atas kualitas pelayanan fasilitas publik, pengenaan sanksi PKB serta kepatuhan Wajib Pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua yang melibatkan 100 responden di daerah DKI Jakarta.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan penulis adalah teknik *non-probability sample*, dimana teknik ini tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih. Jenis *non-probability sample* yang dipilih penulis adalah *Purposive Sampling*, dimana pengambilan *sample* secara sengaja yaitu *sample* yang diambil telah ditentukan dan tidak secara acak. Kriteria dari sampel ialah individu (orang pribadi) yang memiliki kendaraan bermotor roda dua, berprofesi sebagai pengemudi ojek *online*, dan sedikitnya pernah satu kali menggunakan fasilitas pelayanan publik seperti *samsat corner*, *samsat keliling*, dsb.

Software komputer yang digunakan oleh penulis dalam mengelolah data yang diperoleh adalah software IBM *Statistical Product and Service Solutions (SPSS) Statistic Version 20.0.0*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Uji Skala Likert

Menurut Sugiyono (2012:132), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

### 2. Uji Pra-Kuesioner

Terdiri dari Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa masing-masing pertanyaan dalam instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang ditetapkan dalam penelitian ini sehingga tidak ada satu pun pertanyaan atau pernyataan yang keluar dari topik. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap pertanyaan yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama pula.

#### 1. Uji Asumsi Klasik



Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda sehingga sebelum analisis ini dilakukan maka harus dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu. Uji asumsi klasik ini dilakukan untuk menguji kualitas data yang akan diregresikan. Uji asumsi klasik yang akan diuji adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi.

## 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2009), regresi linier berganda merupakan sebuah analisis yang penelitian independennya terdiri dari 2 (dua) variabel atau lebih, maka model persamaan yang digunakan dalam analisis regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_kX_k + e$$

Dimana: Y = Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor

$X_1$  = Tingkat Pemahaman Pajak

$X_2$  = Kualitas Pelayanan Publik

$X_3$  = Sanksi Perpajakan

a = konstanta

b = koefisien regresi variabel

e = koefisien error

## 3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik F, uji statistik t, dan uji koefisien determinasi.

## Hasil Penelitian

### Uji Pra-Kuesioner

#### Uji Validitas

Uji validitas dilihat dengan membandingkan antara r hitung dan r tabel. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , Maka dapat dikatakan valid, dimana  $r_{tabel}$  untuk N= 100, adalah 0,361. Berdasarkan hasil pengolahan data yang terlihat pada tabel 1 didapatkan nilai untuk instrumen pemahaman pajak nilai terkecilnya 0,799, instrumen kualitas pelayanan publik nilai terkecil 0,723, instrumen sanksi perpajakan nilai terkecil 0,702 dan kepatuhan wajib pajak dengan nilai terkecil sebesar 0,864. Hasil ini membuktikan bahwa setiap butir dari pertanyaan di kuesioner adalah valid.

#### Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *Cronbach Alpha* untuk melakukan uji reliabilitas. Setelah mendapatkan *Cronbach Alpha*, maka penulis akan membandingkan dengan nilai standar output alpha yaitu sebesar 0,700. Keandalan konsistensi antar item atau koefisien keandalan *Cronbach's Alpha* dapat dilihat pada tabel 2 dimana untuk instrumen variabel Kepatuhan wajib pajak 0,931, untuk instrumen pemahaman pajak 0,847, untuk instrumen kualitas pelayanan publik 0,955, dan untuk instrumen sanksi perpajakan 0,758. Data ini menunjukkan bahawa setiap variabel memiliki indeks reliabilitas yang lebih tinggi daripada 0,700 yang berarti semua variabel adalah reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data dari model regresi berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi lebih besar dari 5%, maka dapat dikatakan bahwa variabel tersebut



berdistribusi normal. Dari hasil uji normalitas pada tabel 3 dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan bahwa nilai signifikansi 0,951. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga menunjukkan bahwa data pada model tersebut berdistribusi normal.

## 2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel independen). Multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai TOL (*Tolerance*) dan VIF (*Varian Inflation Factor*) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

Hasil nilai VIF yang diperoleh dan terlihat pada tabel 4 menunjukkan variabel bebas dalam model regresi tidak saling berkorelasi. Diperoleh nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas kurang dari 10 dan *tolerance value* berada diatas 0,10. Hal ini menunjukkan tidak adanya korelasi antara sesama variabel bebas dalam model regresi dan disimpulkan tidak terdapat masalah multikolinieritas diantara sesama variabel bebas dalam model regresi yang dibentuk.

## 3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Cara yang digunakan untuk mendeteksi heterokedastisitas adalah dengan menggunakan uji Glejser.

Berdasarkan hasil uji Glejser pada tabel 5 dapat ditemukan bahwa dalam hasil penelitian ini untuk variabel independen pemahaman pajak lebih besar dari 0,05 dimana tidak terjadi heterokedastisitas. Begitu pula dengan dua variabel independen lainnya yaitu kualitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan juga lebih besar dari 0,05 dimana artinya tidak terjadi heterokedastisitas.

## 4. Uji Autokorelasi

Uji untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dengan menggunakan uji *Run Test*. Pada tabel 6 didapatkan hasil uji *Run Test* menunjukkan angka 0,546. Dengan demikian, kesimpulan yang didapatkan adalah tidak terjadi autokorelasi.

## Hasil Uji Hipotesis

### 1. Uji F

Nilai signifikansi pada tabel 7 menunjukkan adanya nilai yang signifikan sebesar 0,000. Oleh karena itu, menunjukkan adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen yang signifikan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat cukup bukti bahwa variabel independen yaitu pemahaman pajak, kualitas pelayanan publik, dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.

### 2. Uji t

Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini didapatkan sebagai berikut:

$$Y = 2,780 - 0,186 X_1 + 0,242 X_2 + 0,131 X_3$$



Berdasarkan hasil uji di atas menunjukkan bahwa variabel pemahaman tentang peraturan perpajakan dan sanksi pajak tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua karena nilai signifikan bagi dua tiap-tiap variabel  $>0,05$  yaitu untuk pemahaman tentang peraturan perpajakan sebesar 0,059 dan untuk sanksi perpajakan sebesar 0,1585. Hasil uji pada variabel kualitas pelayanan publik memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua dengan nilai signifikan variabelnya  $>0,05$  yaitu sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan, pemahaman tentang peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan tidak memberikan pengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua, sedangkan variabel kualitas pelayanan publik memberikan pengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.

### 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Apabila nilai  $R^2$  mendekati nilai 1 berarti kemampuan variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen semakin kuat, dan sebaliknya. Dari hasil uji koefisien determinasi pada tabel 9, menunjukkan bahwa besarnya *Adjusted R Square* pada model summary adalah 0,443 yang berarti 44,3%, variasi kepatuhan wajib pajak dijelaskan oleh variabel independen yaitu pemahaman pajak, kualitas pelayanan publik, dan sanksi perpajakan, sedangkan sisanya yaitu sebesar 57,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model penelitian ini.

## Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil yang difokuskan untuk menjawab ketiga batasan masalah yang ada sebagai berikut:

### 1. Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Pengaruh variabel pemahaman pajak dapat dilihat dari uji t dengan nilai signifikansi sebesar 0,059 yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi tersebut  $>0,05$ . Hal ini menyatakan, pemahaman tentang peraturan perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Hal ini tidak sesuai dengan hipotesis dan juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ihamisyah, Randi (2016:4) yang menunjukkan bahwa pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini dikarenakan tingkat pendidikan yang kurang menjadi salah satu faktor yang menjadi tidak adanya pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Hal ini terlihat dari sampel wajib pajak yang peneliti temui dimana sebanyak 31% orang adalah lulusan SMP dan 42% adalah lulusan SMA. Bagi para wajib pajak, persepsi pemahaman atas pajak hanyalah sebatas mereka harus membayarkan pajak atas kendaraan yang mereka miliki tanpa paham dengan benar cara perhitungan pajaknya maupun manfaat dari pembayaran pajak dengan tepat waktu. Selain itu, dikarenakan banyak wajib pajak yang paham dan tahu mengenai pajak yang harus dibayarkan tetapi tergolong tidak peduli bahkan cenderung menghindari pajak dengan tidak menyempatkan waktu untuk membayar pajak sehingga lebih memilih membayar pajak beserta dendanya bersamaan dengan kewajiban ganti plat yang dilakukan 5 tahun sekali.

### 2. Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Pengaruh kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari hasil uji t dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi tersebut  $<0,05$ . Hal ini menyatakan bahwa

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengidentifikasi sumbernya.  
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.



peningkatan kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Yang artinya, semakin tinggi peningkatan pelayanan fasilitas publik yang diberikan semakin tinggi kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua. Hal ini sejalan pula dengan penelitian Irianingsih (2015) yang menyatakan kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Digambarkan sebagai berikut, ketika pelayanan publik yang diselenggarakan berjalan dengan baik dan semakin dikembangkan sesuai ekspektasi dari Wajib Pajak, maka akan mendorong Wajib Pajak untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

### 3. Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Pengaruh variabel sanksi perpajakan dapat dilihat dari uji t dengan nilai signifikansi sebesar 0,1585 yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi tersebut  $>0,05$ . Hal ini menyatakan, sanksi pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Hal ini tidak sesuai dengan hipotesis dan juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ihamisyah, Randi (2016:4) dan Ni Ketut Muliari (2011) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut peneliti hal ini dikarenakan wajib pajak masih merasa bahwa sanksi yang dikenakan atas keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) roda dua masih kecil nominalnya dan tergolong murah. Sehingga, alih-alih menyisihkan waktu untuk membayar, sebagian besar sampel penelitian yang terdiri dari para pengendara ojek *online* memilih untuk menunda pembayaran. Hal lain yang penulis temukan, beberapa narasumber masih mengharapkan adanya pemutihan pajak atas tunggakan pajak kendaraan bermotor roda dua yang mereka miliki seperti yang terjadi pada akhir tahun 2017 yang lalu.

Selain hasil penelitian yang bersifat kuantitatif, peneliti juga melaporkan hasil penelitian yang bersifat kualitatif dalam proses pengumpulan data penelitian. Pada saat penulis mengumpulkan data, terlihat dari respon para responden yang beranggapan negatif tentang pajak, misalnya jawaban responden yang merasa bahwa pajak kendaraan bermotor roda dua yang dikenakan hanyalah beban dan pajak tersebut mengurangi pendapatan mereka. Apalagi beberapa responden mengaku motor yang dimiliki banyak yang masih menyicil. Bagi para responden yang paham akan fungsi pajak mengaku tidak sepenuhnya patuh dalam hal pembayaran pajak dikarenakan mereka tidak merasakan adanya manfaat dari pajak yang telah dibayarkan karena infrastruktur yang belum tertata dengan baik seperti jalanan yang masih banyak rusak.

## Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh tingkat pajak, kualitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua dengan sampel berupa para pengendara ojek *online* tahun 2017 di wilayah DKI Jakarta. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa tidak cukup bukti bahwa pemahaman pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di DKI Jakarta sedangkan Kualitas Pelayanan Publik memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di DKI Jakarta.

### Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian berikutnya adalah :

1. Pelayanan Fasilitas Publik seperti SAMSAT semakin meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak merasa nyaman dan mau membayar pajak. Selain itu, hendaknya dilakukan upaya-upaya dan sosialisasi mengenai pentingnya pembayaran pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu demi meningkatkan pemahaman wajib pajak.
2. Untuk lebih meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak diharapkan lebih menanamkan nilai-nilai kejujuran dan lebih menerapkan kode etik





pegawai pajak melalui pengawasan intern yang telah ada di dalam setiap Kantor Pelayanan Pajak serta pemberian sanksi yang tegas terhadap petugas pajak yang diketahui melanggar kode etik pegawai pajak sehingga dapat memberikan efek jera.

3. Pemerintah DKI Jakarta juga diharapkan semakin baik dalam memanfaatkan pajak yang sudah dihimpun dari para wajib pajak dengan cara meningkatkan fasilitas umum sehingga manfaat dari pemungutan pajak semakin dapat dirasakan.

### Daftar Pustaka

Aswan, Khairil 2013, 'Pengaruh Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sikoci Pada Bank Nagari Cabang Lubuk Sikaping', *Jurnal Elektronik Universitas Negeri Padang*, Vol. 2 No.1 diakses 2 November 2017, <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/mnj/article/view/300/14>

Ithamsyah, R., Endang, M.G., dan Dewantara, R.Y. (2016), 'Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)', *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, vol.8, no.1, diakses 2 November 2017, <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/219>

Irianingsih, Eka (2015), 'Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Sleman)', *Repository Universitas PGRI Yogyakarta*, Vol.3 No.1 diakses 1 Desember 2017, <http://repository.upy.ac.id/113/>

*Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (2017)*, Diambil dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI): <https://kbbi.web.id/patuh>

*Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (2017)*, Diambil dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI): <https://kbbi.web.id/paham>

Mardiasmo (2016), *Perpajakan*, Edisi Revisi Tahun 2013, Yogyakarta: Andi

Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan 2011, 'Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur', *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis (JIAB)*, vol.6 No.1, diakses 3 November 2017, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jiab/article/view/2641>

Sugiyono (2012), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 16, Bandung: Penerbit Alfabeta.



Lampiran

**Tabel 1**  
**Uji Validitas Untuk Pra Kuesioner**

No.	Variabel	Pertanyaan	r hitung	r tabel (5%, 30)	Keterangan
1.	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua	1	0,936	0,361	Valid
		2	0,917	0,361	Valid
		3	0,864	0,361	Valid
		4	0,927	0,361	Valid
2.	Pemahaman Pajak	5	0,936	0,361	Valid
		6	0,890	0,361	Valid
		7	0,799	0,361	Valid
3.	Kualitas Pelayanan Publik	8	0,785	0,361	Valid
		9	0,807	0,361	Valid
		10	0,723	0,361	Valid
		11	0,816	0,361	Valid
		12	0,871	0,361	Valid
		13	0,827	0,361	Valid
		14	0,922	0,361	Valid
		15	0,834	0,361	Valid
		16	0,802	0,361	Valid
		17	0,739	0,361	Valid
		18	0,802	0,361	Valid
		19	0,872	0,361	Valid
		20	0,858	0,361	Valid
		21	0,438	0,361	Valid
4.	Sanksi Pajak	22	0,702	0,361	Valid
		23	0,752	0,361	Valid
		24	0,870	0,361	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian (Lampiran Output SPSS)

**Tabel 2**  
**Uji Reliabilitas untuk Pra Kuesioner**

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Standar Output Alpha	Keterangan
1.	Pemahaman Pajak	0,847	0,700	Reliabel
2.	Kualitas Pelayanan Publik	0,955	0,700	Reliabel
3.	Sanksi Perpajakan	0,758	0,700	Reliabel
4.	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua	0,931	0,700	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (Lampiran Output SPSS)

© 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. 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.



## Output Hasil Uji Normalitas

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.19143024
	Absolute	.052
Most Extreme Differences	Positive	.042
	Negative	-.052
Kolmogorov-Smirnov Z		.519
Asymp. Sig. (2-tailed)		.951

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 X1	.996	1.004
X2	.993	1.007
X3	.995	1.005

a. Dependent Variable: Y

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.



**Tabel 5**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.440	1.508		-.292	.771
1 X1	.103	.071	.146	1.448	.151
X2	.015	.016	.090	.893	.374
X3	.004	.078	.005	.050	.960

a. Dependent Variable: absres

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

**Runs Test**

	Unstandardized Residual
Test Value <sup>a</sup>	.18776
Cases < Test Value	50
Cases >= Test Value	50
Total Cases	100
Number of Runs	48
Z	-.603
Asymp. Sig. (2-tailed)	.546

a. Median

© 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. 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 Output Uji Hipotesis

**Tabel 7**  
**Hasil Uji F**



**Tabel Hasil**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	405.556	3	135.185	27.297	.000 <sup>b</sup>
Residual	475.434	96	4.952		
Total	880.990	99			

a. Dependent Variable: Y  
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.780	2.508		1.108	.270
	X1	-.186	.118	-.118	-1.576	.118
	X2	.242	.027	.666	8.858	.000
	X3	.131	.130	.076	1.006	.317

a. Dependent Variable: Y

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.678 <sup>a</sup>	.460	.443	2.225

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2  
b. Dependent Variable: Y

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.