

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK,
KEMUDAHAN PEMBAYARAN DAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK, TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**(Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten
Boyolali)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas – Tugas dan Syarat –Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Program Study S1 Akuntansi Sekolah
Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Oleh :

Amalia Nur Wulandari 18210050

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Amalia Nur Wulandari
NIM : 18210050
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kemudahan Pembayaran dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Boyolali)

Disetujui dan disahkan

Hari : Selasa
Tanggal : 25 Januari 2022

Pembimbing



Eko Triyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0217048601

Mengetahui,

Kepala Program Studi S1 Akuntansi



Astuning Saharsini, S.E., M.Acc.
NIDN. 0606129102

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Amalia Nur Wulandari
NIM : 18210050
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kemudahan Pembayaran dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Boyolali)

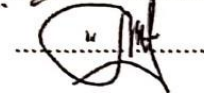
Skrripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIE Surakarta) dan diterima untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Ekonomi

Pada Hari : Kamis
Tanggal : 17 Februari 2022

Tim Penguji

Ketua : Eko Triyanto . S.E., M.M.
Anggota : Arif Nugroho Techno . S.E., M.M.

Tanda Tangan

Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta



Dr. Pardi, S.E., M.M., M.H.

NIDN. 0620026601

Pernyataan Keaslian Skripsi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK,
KEMUDAHAN PEMBAYARAN DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(STUDI KASUS WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR di
KABUPATEN BOYOLALI)**

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Boyolali, 19 Januari 2022

Yang memberi Pernyataan



Amalia Nur Wulandari

MOTTO

“ Permata tidak bisa berkilau tanpa gesekan. Begitu juga manusia, tidak ada manusia yang luar biasa tanpa cobaan.”

“Hargai dirimu, hargai prosesmu tanpa berpikir bahwa dirimu tak layak dan orang lain lebih baik darimu”

“Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu,” –Ali Bin Abi Thalib

“Pertolongan Tuhan tidak datang terlalu cepat, tidak juga terlalu lambat. Tetapi pertolongan Tuhan selalu datang disaat yang tepat dan waktu yang tak terduga.”

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.” Al Baqarah 286

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam karna telah terselesaikannya skripsi ini, penulis mempersembahkannya kepada :

1. Allah SWT, Karena atas berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini,.
2. Diri sendiri yang telah mampu menyelesaikan dan melewati proses demi proses pengerjaan tugas akhir ini dengan penuh drama.
3. Orang tua saya, bapak dan ibu tersayang yang selalu mendoakan dan memberi *support* penulis agar diberi kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Keluarga besar yang selalu memberi doa dan dukungan kepada penulis agar segera menyelesaikan tugas akhir.
5. Sahabat – sahabat tersayang Nabila, Paulina (Paus), Praba , teman kerja penulis yakni Kak Evi, Kak Andin, teman-teman komunitas *Scoopy Ride Independent* dan teman teman mahasiswa/i STIE Surakarta angkatan 2018-2022 yang telah memberikan motivasi, semangat dan banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga kebaikan kalian semua diberikan balasan sebaik-baiknya oleh Allah SWT, Aamiin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat karuniaNya serta hidayahNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kemudahan Pembayaran dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Boyolali) dengan lancar dan baik.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti banyak mendapat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak terimakasih yang tulus kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Bp.Nur Kholis, S.E., M.Sc. selaku Ketua Prodi Strata 1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Bp. Eko Triyanto, S.E., M.M selaku dosen pembimbing di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dengan penuh perhatian , kesabaran dan memberikan pengarahan yang sangat berharga bagi penulis.
4. Seluruh Dosen dan seluruh Staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
5. Kedua orang tua, bapak ibu terimakasih atas doa, dukungan, kasih sayang, cinta dan pengorbanan yang tulus yang belum dapat penulis balas.
6. Keluarga besar, yang telah memberikan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Sahabat-sahabatku (Nabila Hisana N, Paulina Eka A, Prabawati Ika P, Nurlita F, Kak Evi, Kak Andin, Komunitas *Scoopy Ride Independent Boyolali*) yang telah membantu serta memberikan motivasi, semangat dan doa untuk penulis.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti selama penyelesaian tugas akhir ini.

Akhir kata, selalu ada perpisahan setelah ada pertemuan, namun semoga kesan yang baik selalu ada diantara kita, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Seperti kata pepatah bahwa tak ada gading yang tak retak, maka

penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu masukan dan saran dari pembaca penelitian ini sangat diharapkan. Demikian atas perhatiannya, saya ucapkan terimakasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PENGESAHAN PANITIA UJIAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
A.Latar Belakang	1
B. Rumusan Penelitian	7
C. Tujuan penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teori yang Relavan	11
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Pikir	36
D. Hipotesis	37
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Objek Penelitian	41
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian	41
C. Populasi dan Sampel	42
D. Teknik Pengumpulan Data	44
E. Definisi Operasional Variabel	44
F. Teknik Analisis Data	48
BAB IV :HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	54
B. Karakteristik Responden	55
C. Analisis Data	59

D. Pembahasan	72
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kabupaten Boyolali	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Definisi Operasional	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Raliabilitas	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Data	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolonieritas	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi	66
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Uji t	69
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Uji f	71
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Uji R Square	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	36
---------------------------------	----

ABSTRAK

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, KEMUDAHAN PEMBAYARAN DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

(Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Boyolali)

Oleh :

Amalia Nur Wulandari

Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis apakah pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kemudahan pembayaran dan kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Boyolali. Metode penelitian dalam skripsi ini adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Variabel independen pada penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kemudahan pembayaran dan kualitas pelayanan publik, sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Boyolali. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 469.412 wajib pajak dengan menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Jenis data yang dipakai adalah data primer.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial variabel pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Boyolali. Sedangkan variabel kemudahan pembayaran dan kualitas pelayanan publik tidak berpengaruh. Secara simultan kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kemudahan pembayaran dan kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Boyolali.

Kata Kunci : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kemudahan
Pembayaran , Kualitas Pelayanan Publik, Kepatuhan Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, TAX SANCTIONS, EASY PAYMENT AND QUALITY OF PUBLIC SERVICES, ON MOTOR VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE

(Case Study of Motor Vehicle Taxpayers in Boyolali Regency)

This study aims to determine and analyze the effect of taxpayer awareness, tax sanctions, ease of payment and quality of public services on motor vehicle taxpayer compliance in Boyolali Regency.

The research method in this thesis is data quality test, classical assumption test, and hypothesis testing. The independent variables in this study are taxpayer awareness, tax sanctions, ease of payment and quality of public services, while the dependent variable is the compliance of two-wheeled motorized vehicle taxpayers in Boyolali Regency. The total population in this study is 469,412 taxpayers using a sample of 100 respondents. The type of data used is primary data.

The results of this study prove that partially the effect of taxpayer awareness and tax sanctions on taxpayer compliance with two-wheeled motorized vehicles in Boyolali Regency. While the variables of ease of payment and the quality of public services have no effect. Simultaneously taxpayer awareness, tax sanctions, ease of payment and quality of public services affect the compliance of two-wheeled motorized vehicle taxpayers in Boyolali Regency.

Keywords: Effect of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Ease of Payment, Quality of Public Services, Motor Vehicle Taxpayer Compliance

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pandemi virus corona atau covid-19 memberikan dampak yang sangat besar terhadap perekonomian Global. Mewabahnya virus ini menjadi Kejadian Luar Biasa (KLB) dan sangat berpengaruh menjadikan krisis ekonomi di berbagai negara, termasuk Indonesia. Instrumen pajak dipilih oleh sejumlah negara untuk menjadi alternatif penyelamat perekonomian dalam negeri, namun hal itu mengakibatkan penerimaan pajak menjadi semakin berkurang. Indonesia memiliki dua sumber pendapatan negara. Salah satunya yang menjadi sumber penerimaan yang cukup besar dan juga sumber dana yang penting bagi pembangunan nasional adalah pajak. Pajak merupakan bagian yang cukup potensial sebagai penerimaan negara maupun daerah. Pajak yang dikelola pemerintah pusat merupakan sumber penerimaan negara di dalam APBN, sedangkan pajak yang dikelola pemerintah daerah merupakan sumber penerimaan daerah di dalam APBD (Lestari, 2016).

Presiden Joko Widodo mengumumkan kasus wabah covid 19 pertama di Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020, dalam laporan Word Bank Country Ckassification by income level 2021-2022 menunjukkan bahwa pandemi covid 19 menyebabkan penurunan pendapatan perkapita. Pendapatan perkapita Indonesia turun dari US\$4.050 ditahun 2019 menjadi US\$3.870 ditahun 2020, penurunan pendapatan perkapita ini membuat Indonesia kembali masuk pada kategori negara berpendapatan menengah bawah

(Kemenkeu, 2021). Pemerintah terus berupaya membuat kebijakan untuk membantu masyarakat berjuang dalam melewati kesulitan dimasa pandemi ini, salah satu upaya yang dilakukan adalah pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi pajak. Menurut (Konsultan Pajak Surabaya, 2020) Dengan adanya pengurangan sanksi administrasi pajak ini diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak di Indonesia.

Besar kecilnya penerimaan pajak pada suatu wilayah bisa dilihat dari perkembangan ekonomi di daerah tersebut. Jika pertumbuhan ekonominya semakin meningkat, pemasukan warga juga akan membaik. Perihal ini pasti mempengaruhi kemampuan warga dalam melakukan pembayaran pajak. Tetapi ini tidak dapat terwujud apabila tingkatan kepatuhan pajak masih sangat rendah. Sehingga pemahaman kepatuhan membayar pajak sangat diharapkan agar pastinya semakin menguntungkan untuk wilayah tersebut (Putri, 2013).

Tabel 1.1 Jumlah kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Boyolali :

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor Roda Dua
2018	429.349
2019	452.535
2020	469.412

(Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah, 2018-2020)

Semakin pesat nya perkembangan zaman membuat seluruh lapisan masyarakat menjadi semakin terpacu untuk dapat memenuhi kebutuhannya.

Alat transportasi sebagai salah satu penunjang makhluk hidup. Semakin berkembangnya zaman populasi manusia juga pasti akan meningkat tajam. Kementrian Dalam Negeri (Kemendagri) menyatakan jumlah penduduk Indonesia hingga Desember 2020 mencapai 271.349.889 jiwa (jumlah penduduk Indonesia 2021) yakni naik 14,46% dalam satu dekade. Hal ini juga berpengaruh terhadap perkembangan jumlah transportasi salah satunya adalah kendaraan bermotor. Peningkatan kendaraan bermotor merupakan faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor.

Menurut Feld (2008) mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Wajib pajak seharusnya membayar pajak bukan karena dalam keadaan terpaksa atau adanya kepentingan yang mendadak saja, tetapi karena kesadaran diri mereka sendiri (Susilawati, 2013). Kesadaran masyarakat yang tinggi akan mendorong semakin banyak masyarakat memenuhi kewajibannya untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan dan membayar pajaknya dengan benar sebagai wujud tanggung jawab, berbangsa dan bernegara (Feld, 2008).

Mekanisme yang ditetapkan pemerintah dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) cukup sulit di mengerti, sehingga terjadi ketidaksadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan kurang memadainya sarana sehingga terjadi tunggakan pada wajib pajak. Sementara itu suatu daerah membutuhkan dana yang cukup besar dalam melaksanakan suatu pembangunan daerah dalam rangka mencapai tujuan

pembangunan. Kepolisian mengeluarkan tindakan baru dalam penegakkan tertib lalu lintas bernama E-tilang (tilang elektronik). E-tilang adalah digitalisasi proses tilang, dengan memanfaatkan teknologi, diharapkan seluruh proses tilang akan lebih efisien dan efektif juga membantu pihak kepolisian dalam manajemen administrasi. Namun, Penggunaan alat bukti rekaman CCTV dalam proses E-tilang ini masih belum menyeluruh di Indonesia (Putri, 2020).

Salah satu kota yang telah menggunakan ETLE / E-Tilang yakni Kota Boyolali. Polri meluncurkan Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) atau tilang elektronik dengan adanya CCTV milik Pemkab Boyolali yang tersebar di sejumlah titik akan dikoneksikan ke program kepolisian untuk menindak pelanggar lalu lintas serta mengetahui kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan. Sementara itu Wakil Bupati Boyolali, Wahyu Irawan, berharap dengan penerapan E-Tilang ini masyarakat bisa lebih tertib, lebih patuh serta sadar akan kewajiban pajaknya. Dengan ini dapat menekan angka kecelakaan lalu lintas (detikoto.com).

Di Kabupaten Boyolali ketidakpatuhan wajib pajak didominasi oleh kendaraan roda dua (Jateng.tribunnews.com). Jumlah pajak kendaraan bermotor yang menunggak di Kabupaten Boyolali sekitar 21,2 miliar (Fokus jateng, November 2018). Tentunya banyak hal yang dapat mempengaruhi hal tersebut. Salah satu hal yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara yang baik adalah kepatuhan dalam membayar pajak. Kepatuhan dan kesadaran wajib pajak adalah faktor penting

dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya (Lestari, 2016). Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Ummah, 2015).

Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Ummah (2015) menyatakan bahwa semakin banyaknya wajib pajak yang memandang bahwa sanksi denda akan lebih merugikannya, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Semarang. Oleh sebab itu kepolisian juga harus bertindak tegas agar wajib pajak memiliki kesadaran akan pentingnya membayar pajak. Pemerintah Kabupaten Boyolali juga berupaya menarik perhatian wajib pajak dengan pemberian hadiah bagi wajib pajak yang patuh bayar pajak kendaraan. Untuk meningkatkan pajak, pihaknya juga melakukan pembebasan denda keterlambatan pajak kendaraan pada saat pandemi ini (Tavip, 2019).

Akuntabilitas pelayanan publik memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Apabila petugas samsat bisa memberikan pelayanan publik

secara transparan dan terbuka, hal tersebut dapat mempengaruhi sumber potensi penerimaannya (Susilawati dan Budiarta, 2013). Pusat pelayanan pembayaran pajak di Boyolali terletak di Kantor SAMSAT Boyolali Jl.Pandanaran, Tegalmulyo, Mojosongo, Boyolali, Jawa Tengah dan sekarang juga dapat dibayarkan melalui Samsat Keliling. Pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik dan nyaman dapat memicu motivasi dan kepatuhan bagi wajib pajak yang akhirnya dapat meningkatkan penerimaan pendapatan pajak. Oleh karena itu sudah seharusnya Kantor Samsat Boyolali dapat memberikan pelayanan publik yang baik agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Juwitasari dalam Rohemah (2013) bahwa mengimplikasikan dengan sistem pelayanan pajak modern untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak perlu ditingkatkan akses pajak. Hal ini di pandang dapat memberikan pengaruh pada beberapa aspek seperti lebih memudahkan wajib pajak. Adanya layanan samsat keliling bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dalam hal ini pemerintah memberikan kemudahan pembayaran pajak dengan adanya samsat keliling. Kemudahan serta efisiensi waktu merupakan salah satu faktor wajib pajak patuh dalam membayar pajak. Terlebih lagi untuk masyarakat pelosok kemudahan dan efisiensi waktu pembayaran pajak menjadi faktor utama. Pemerintah telah memberlakukan kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor yakni dengan adanya samsat keliling. Dengan adanya fasilitas berupa mobil Samsat keliling hingga ke pelosok- pelosok desa pun dapat terakses. Hal tersebut sebagai bentuk dari penerapan amanah serta upaya meminimalisir kerumunan

dan penyebaran virus covid-19 yang diemban oleh penyelenggara pemerintah yakni kepolisian yang bertugas di Samsat. Samsat keliling ini tentunya dapat mempermudah serta mempersingkat waktu bagi wajib pajak untuk membayar Pajak kendaraan bermotornya (Samsat Corner, 2021).

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “ **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kemudahan Pembayaran, dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Boyolali**”.

B . Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah yang ada penulis merumuskan Permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam mebayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Boyolali?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam mebayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Boyolali?
3. Apakah kemudahan pembayaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam mebayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Boyolali?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam mebayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Boyolali?

5. Apakah kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kemudahan pembayaran dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Boyolali ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Boyolali.
2. Mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Boyolali.
3. Mengetahui pengaruh kemudahan pembayaran terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Boyolali.
4. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Boyolali.
5. Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kemudahan pembayaran dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Boyolali.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat baik secara teoritis maupun manfaat secara praktis.

1. Manfaat Teoritis :

Dari segi teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memverifikasi teori yang telah dilakukan dalam penelitian ini dan juga dapat memberikan bukti secara empiris mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kemudahan pembayaran dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Boyolali.

2. Manfaat Praktis :

a) Bagi Akademik

Menambah pengetahuan dan juga wawasan tentang faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya untuk menambah pengetahuan, informasi dan juga wawasan tentang perpajakan pada lingkungan akademisi.

b) Bagi Peneliti

Kegiatan penelitian ini dijadikan sebagai pengalaman yang berharga dalam upaya meningkatkan kemampuan penulis dalam mengembangkan ilmu dan dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kemudahan pembayaran

serta kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua.

c) Bagi Direktorat Jendral Pajak

Memberikan masukan dan juga evaluasi kepada pihak yang bertanggungjawab dalam bidang ini untuk lebih memperhatikan faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua.

d) Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang perpajakan kepada masyarakat untuk lebih mengetahui tentang pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

e) Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Pustaka

1. Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau peraturan yang diberikan (Handke & Barthauer, 2019). Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka (Rahayu, 2010). Menurut Tahar dan Rachman (2014) kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai wajib pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Adanya sanksi administrasi maupun sanksi hukum pidana bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dilakukan supaya masyarakat selaku wajib pajak bersedia memenuhi kewajibannya. Kepatuhan adalah ketaatan atau berdisiplin, dalam hal ini kepatuhan pajak diartikan secara bebas adalah ketaatan dalam menjalankan semua peraturan perpajakan. Menurut Rahayu (2010) kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Secara konsep, kepatuhan diartikan dengan adanya usaha dalam mematuhi peraturan hukum oleh seseorang atau organisasi.

Kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah DJP (Direktorat Jendral Pajak) dengan melakukan reformasi modernisasi sistem administrasi perpajakan berupa perbaikan pelayanan bagi wajib pajak melalui pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e-registration*, *e-filing*, *e-SPT*, dan *e-billing*. Hal tersebut dilakukan agar wajib pajak dapat melakukan pendaftaran diri, melaksanakan penyeteroran SPT, menghitung dan membayar perpajakan dengan mudah dan cepat secara online. Hal ini sesuai dengan teori kepatuhan (*Compliance Theory*).

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai wajib pajak patuh dengan persyaratan sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut.

- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

2. Teori Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Bohari, 2010). Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum Septiana, (2015). Definisi wajib pajak menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, memotong pajak, memungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

A. Fungsi Pajak

Ada empat fungsi pajak menurut Direktorat Jendral Pajak :

1) Fungsi Anggaran (*Budgetair Function*)

Pajak mempunyai fungsi anggaran, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang

sebanyakbanyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

2) Fungsi Mengatur (*Regulerend Function*)

Pajak mempunyai fungsi mengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

3) Fungsi Stabilitas

Pajak juga memiliki fungsi stabilitas yang memainkan peranan penting dalam keseimbangan perekonomian suatu negara seperti mengatasi inflasi maupun deflasi. Salah satu contoh fungsi stabilitas terlihat ketika nilai tukar rupiah mengalami penurunan terhadap dollar Amerika Serikat. Jika pemerintah ingin memanfaatkan pajak sebagai instrumen stabilitas perekonomian, maka pemerintah dapat saja mengeluarkan kebijakan perpajakan yang mendukung penguatan rupiah seperti meningkatkan bea masuk maupun PPN impor.

4) Fungsi Redistribusi Pendapatan

Salah satu penjelasan yang sering dikaitkan dengan fungsi redistribusi adalah pemanfaatan pajak untuk membuka lapangan pekerjaan. Dengan bertambahnya lapangan pekerjaan, maka

semakin banyak pula penyerapan tenaga kerja sehingga pendapatan masyarakat pun dapat diperoleh secara merata.

B. Jenis-jenis Pajak

Ada 3 jenis pajak menurut Direktorat Jendral Pajak, yaitu :

1) Jenis pajak menurut golongan

a) Pajak Langsung

Pajak langsung merupakan pajak yang pembebanannya tidak dapat digantikan kepada pihak lain, akan tetapi harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan, contohnya Pajak Penghasilan (PPh).

b) Pajak Tidak Langsung

Pajak tidak langsung merupakan pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan ke pihak lain, contohnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2) Jenis pajak menurut sifat

a) Pajak Subjektif

Pajak subjektif merupakan pajak yang dilihat berdasarkan keadaan subyeknya, yakni memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contohnya: Pajak Penghasilan (PPh) yakni memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak yang mendapatkan penghasilan.

b) Pajak Objektif

Pajak objektif merupakan pajak yang berpusat pada obyeknya tanpa memperhatikan diri Wajib Pajak. Contohnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pembebanan PBB ini dilihat dari keadaan tanah dan bangunan bukan dari keadaan pemiliknya.

3) Jenis pajak menurut pemungut

a) Pajak Pusat

Pajak pusat merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan nantinya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Contohnya, Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta Bea materai.

b) Pajak Daerah

Pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai pengeluaran daerah. Pajak daerah ini diatur dalam PP No. 18 Tahun 1997 yang telah diubah dengan PP NO. 34 Tahun 2000. Pajak daerah dibedakan menjadi dua jenis yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air merupakan contoh pajak provinsi. Pajak kabupaten/kota contohnya pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, dan pajak penerangan jalan.

3. Pajak Kendaraan Bermotor

Pada mulanya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tercantum dalam UU No.18 Tahun 1997, dimana pajak atas Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Kendaraan Diatas Air (PKAA) dicakupkan. Seiring dengan berjalannya waktu dan perkembangannya, kendaraan bermotor menjadi diperluas dan dilakukan pemisahan secara tegas menjadi Kendaraan Bermotor dan di Kendaraan Atas Air, yang semula tercantum dalam UU No.18 Tahun 1997 berubah menjadi UU No.34 Tahun 2000. Hal tersebut membuat Pajak Kendaraan Bermotor diperluas menjadi PKB dan PKAA. Di dalam praktiknya jenis pajak dibagi menjadi 2 (dua), yaitu PKB dan PKAA. Hal tersebut sudahlah wajar, mengingat kendaraan bermotor pada sifatnya berbeda dengan kendaraan di atas air.

Di Indonesia pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan (PKAA) tidak mutlak tergantung kebijakan daerah. Hal tersebut dikarenakan adanya keterkaitan dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah provinsi untuk mengenakan atau tidak mengenakan suatu jenis pajak provinsi. Agar dapat dipungut pada suatu daerah provinsi, maka pemerintah daerah harus terlebih dahulu menerbitkan Peraturan Daerah tentang Pajak kendaraan Bermotor (PKB), yang akan menjadi landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan PKB dan PKAA di daerah provinsi yang bersangkutan. Pada umumnya pemerintah provinsi (Kabupaten/Kota) diberikan kebebasan untuk menetapkan apakah PKB akan ditetapkan dalam satu peraturan daerah atau ditetapkan dalam dua peraturan daerah terpisah.

Menurut Zuraída (2011) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan penguasaan kendaraan bermotor baik itu kendaraan roda dua atau lebih beserta gandengannya yang dipergunakan pada semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk juga alat-alat besar yang bergerak.

a. Subjek pajak

Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor, dalam hal wajib pajak badan kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

b. Objek Pajak

Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya yang dioperasikan disemua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima *Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (tujuh

Gross Tonnage)

c. Dasar pengenaan

Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor yang tertuang dalam Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 adalah hasil

perkalian dari 2 unsur pokok yaitu Nilai Jual Kendaraan Bermotor dan Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor. Perhitungan dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2011, NJKB dijadikan dasar pengenaan BBN-KB. Dasar pengenaan PKB untuk kendaraan bermotor angkutan umum orang ditetapkan sebesar 60%(enam puluh persen), sedangkan dasar pengenaan PKB untuk kendaraan bermotor angkutan umum barang ditetapkan sebesar 80%(delapan puluh persen).

Perhitungan dasar pengenaan PKB untuk kendaraan bermotor yang dioperasikan di air ditetapkan berdasarkan penjumlahan nilai jual rangka/body dan nilai jual motor penggerak kendaraan bermotor di air. NJKB untuk kendaraan bermotor yang dioperasikan di air ditetapkan berdasarkan HPU atas suatu kendaraan bermotor yang dioperasikan di air pada minggu pertama bulan desember tahun sebelumnya. Nilai jual rangka/body kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dibedakan menurut jenis, isi kotor (*GT/gross tonnage*) antara GT 5 sampai dengan GT 7, fungsi, dan umur rangka/body. Nilai jual motor penggerak kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dibedakan menurut daya kuda/*horse power* dan umur motor.

d. Tarif pajak

Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 hanya mengatur bahwa penetapan batas bawah dan batas atas tarif pajak kendaraan bermotor pribadi, sedangkan kepastian penetapan tarif pajak kendaraan bermotor diatur berdasarkan peraturan daerah pada masingmasing provinsi. Penetapan batas bawah dan batas atas tarif pajak kendaraan bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut :

- 1) Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama paling rendah sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen).
- 2) Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya tarif pajak dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% (dua persen) dan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen) Tarif pajak kendaraan bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI, Pemerintah Daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan paling rendah sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dan paling tinggi sebesar 1% (satu persen). Tarif pajak kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling rendah 0,1% (nol koma satu persen) dan paling tinggi sebesar 0,2% (nol koma dua persen).

e. Masa pajak

Berdasarkan Pasal 8 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009, pajak kendaraan bermotor dikenakan untuk masa pajak 12 (dua belas) bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran kendaraan

bermotor. Pajak kendaraan bermotor dibayar sekali dimuka, untuk pajak kendaraan bermotor yang karena keadaan kahar (*force majeure*) masa pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan, dapat dilakukan restitusi atas pajak yang sudah dibayarkan untuk porsi masa pajak yang belum dilalui. Untuk kendaraan yang sudah terdaftar bagain dari bulan yang melebihi 15 (lima belas) hari dihitung satu bulan penuh. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelaksanaan restitusi diatur dengan peraturan gubernur, hasil penerimaan pajak kendaraan bermotor paling sedikit 10% (sepuluh persen) termasuk yang dibagihasilkan kepada kabupaten/kota, dialokasikan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan moda dan sarana transportasi umum.

f. Denda pajak

Sebagaimana yang telah ditetapkan pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 3 sampai Pasal 8 dijelaskan bahwa keterlambatan pembayaran pajak bermotor 2 hari sampai 1 bulan maka dikenakan denda sebesar 25%, jika keterlambatan 2 bulan maka perhitungannya adalah $PKB \times 25\% \times 2/12 + \text{denda Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)}$, jika keterlambatan 6 bulan maka perhitungannya adalah $PKB \times 25\% \times 6/12 + \text{denda Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)}$, jika keterlambatan 1 tahun maka perhitungannya adalah $PKB \times 25\% \times 6/12 + \text{denda Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)}$, jika keterlambatan 2 tahun maka perhitungannya adalah

$PKB \times 25\% \times 6/12 + \text{denda Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan}$

(SWDKLLJ), besarnya Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) bagi motor sebesar Rp 32.00,- sementara untuk mobil sebesar Rp 100.000,-

4. Kesadaran Membayar Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan disaat wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan secara benar dan sukarela. Masyarakat juga harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati peraturan perpajakan yang berlaku untuk menciptakan kesadaran dan kepedulian pajak. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat ketika kesadaran wajib pajak juga meningkat (Asri, Nugroho dalam Indriyani dan Sukartha, 2014). Menurut penelitian dari (Adinata, 2016) dan penelitian (Juniati, 2017) menuliskan yaitu kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh pada kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Kesadaran merupakan rasa yang timbul dari dalam diri untuk melakukan sesuatu tanpa keterpaksaan. Kesadaran Wajib Pajak dapat dikatakan sebagai sikap dari wajib pajak yang telah paham tentang pajak dan mau melaksanakan kewajiban perpajakan nya sesuai dengan peraturan perpajakan yang diberlakukan tanpa adanya keterpaksaan. Kedua hal ini jika berjalan dengan baik yaitu pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan, maka tidak dipungkiri akan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi dari tingkat kesadaran wajib pajak.

Menurut (Astana, 2017), kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memahami dan melaksanakan aturan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhannya, (Muliari dan Setiawan, 2010). Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, (Fatmawati, 2016). Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, (Abryantha, 2017).

5. Sanksi Perpajakan

Sanksi dalam bahasa Indonesia diambil dari bahasa belanda *sanctie*. (Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, 2017). Dalam konteks hukum sanksi yaitu hukuman yang di berikan oleh pengadilan kepada pihak yang terbukti bersalah. Menurut Mardiasmo (2011:59) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan akan di taati, dipatuhi atau bisa dikatakan juga sanksi perpajakan merupakan alat (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan adalah faktor lain yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Juniati, 2017) . Penerapan sanksi diterapkan akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana yang telah diamanatkan oleh undang-undang perpajakan. Pengenaan sanksi pajak kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban

perpajakan oleh wajib pajak. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan dan paksaan) adanya sanksi berat akibat tindakan illegal dalam usaha penyelundupan pajak. (Devano dan Rahayu (2006:112) dalam Mutia,2012). Pelaksanaan penegakan hukum pajak secara tegas dan konsisten akan mampu menciptakan kepatuhan yang lebih dari wajib pajak, yang bermuara pada peningkatan penerimaan dari sektor pajak. Pemberian sanksi administrasi bagi pelanggar ketentuan perpajakan dimaksud untuk mencegah tingkah laku yang tidak dikendaki sehingga akan tercapai kepatuhan yang lebih dari wajib pajak (Sari, 2013). Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam undang-undang tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan, sanksi perpajakan ialah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi.

Terdapat dua (2) macam sanksi dalam undang-undang perpajakan, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Adapun perbedaan dari sanksi administrasi dan sanksi pidana antara lain sebagai berikut (Mardiasmo, 2011:60) :

A. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi yaitu suatu pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi merupakan sanksi yang dikenakan dengan melakukan pembayaran kerugian finansial pada negara

karena pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan tidak sebagaimana mestinya.

B. Sanksi Pidana

Sanksi Pidana merupakan adanya siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dapat dipatuhi. Sanksi pidana terdiri dari tiga (3) macam, yaitu sebagai berikut:

a) Denda Pidana

Berbeda dengan sanksi berupa denda administratif yang hanya diancam dikenakan wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat pajak atau pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

b) Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak, dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan diancamkan kepada si pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana sekian itu diganti dengan pidana kurungan .

c) Pidana Penjara

Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

6. Kemudahan Pembayaran

Kemudahan membayar artinya wajib pajak bisa melaksanakan kewajibannya tanpa harus terbatas ruang dan waktu , tanpa harus antri di loket dan membawa setumpuk berkas. Kemudahan ini dapat dilakukan melalui smartphone melalui internet banking atau bisa juga lewat minimarket dengan memasukkan kode billing yang telah didapatkan dari sistem online SSE (Ageng Prabandaru , 2019). Elektronik samsat (E-samsat) merupakan fasilitas kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang digunakan melalui aplikasi Samsat Online Nasional (Samolnas) dan dibayarkan melalui ATM Bank ataupun e-banking yang telah ditentukan. Layanan ini bertujuan untuk memudahkan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya sehingga diharapkan dapat meningkatkan dan mempengaruhi penerimaan pajak. Hadirnya layanan e-Samsat diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor tahunan, melalui transaksi online serta menghindari adanya pungutan liar (pungli). Meski lebih singkat dan aman, tetap ada aturan main yang harus diikuti. Berikut syarat dan tata cara untuk bisa melakukan transaksi pembayaran melalui sistem e-Samsat :

- a. Wajib Pajak dengan data kepemilikan kendaraan yang sesuai dengan data yang ada dalam Server Samsat dan Data Nasabah di Bank. (NIK di KTP = NIK di Samsat)
- b. Kendaraan tidak dalam status blokir polisi / blokir data kepemilikan (jual beli).
- c. Wajib pajak memiliki nomor rekening dan fasilitas ATM BANK yang identitasnya sama dengan identitas pemilik kendaraan yang akan dibayar pajaknya.
- d. Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan tahunan dan pengesahan STNK tahunan.
- e. Kendaraan yang tidak memiliki tunggakan 1 tahun atau lebih.
- f. Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan penggantian STNK 5 tahun.
- g. Masa pajak yang dapat dibayarkan adalah 60 hari sebelum masa jatuh tempo.

7. Kualitas Pelayanan Pajak

Goetsch dan Davis sebagaimana dikutip Tjiptono dkk mendefinisikan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang

telah ditentukan atau bersifat laten. Kualitas ini harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. Konsumenlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang menentukan kualitas jasa.

Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa (*consumer perceived service quality*) merupakan penilaian yang menyeluruh atas keunggulan suatu jasa dari sudut pandang konsumen. Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang).

Kualitas layanan menurut (Tan, 2004) merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperolehnya. Setiap organisasi atau perusahaan berusaha memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggannya dengan memperbaiki kualitas pelayanan. Menurut Rukmana (2013) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Pelayanan yang berkualitas membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak. Hal ini didukung penelitian oleh (Dharma, 2014) yang menemukan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

- A. Pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila dapat dipenuhi empat hal sebagai berikut:
- a) Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa pelayanan.
 - b) Kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan
 - c) Sumber daya manusia yang berorientasi kepada kepentingan pengguna jasa.
 - d) Berfungsinya mekanisme “voice”
- B. Asas-asas Pelayanan Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:
- a) Transparansi
 - b) Akuntabilitas
 - c) Kondisional
 - d) Partisipatif
 - e) Kesamaan hak
 - f) Keseimbangan hak dan kewajiban
- C. Prinsip Pelayanan Didalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:
- a) Kesederhanaan
 - b) Kejelasan
 - c) Kepastian waktu
 - d) Akurasi

- e) Keamanan
- f) Tanggung jawab
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana
- h) Kemudahan akses
- i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- j) Kenyamanan

D. Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan

Para pelanggan membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan. Pelanggan membandingkan layanan yang dirasakan dengan layanan yang diharapkan. Jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi harapan mereka, maka mereka akan dengan senang hati menggunakan layanan yang disediakan perusahaan itu lagi. Lima kesenjangan yang dapat menyebabkan kegagalan jasa, yaitu :

- a) Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen
- b) Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi jasa
- c) Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa
- d) Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal
- e) Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan

E. Dimensi kualitas pelayanan

Terdapat beberapa model yang sangat terkenal adalah yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry dengan lima dimensi, melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis industri jasa.

Sebelum mengelompokkan kedalam lima dimensi, ketiga peneliti ini berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor yang dinilai konsumen merupakan faktor utama menentukan kualitas jasa yaitu *access*, *communication*, *competence*, *courtesy*, *credibility*, *responsiveness*, *security*, *understanding* dan *tangible*. Selanjutnya Parasuraman melakukan kembali penelitian pada kelompok fokus (*focus group*). Baik pengguna maupun penyedia jasa. Akhirnya, ditemukan hasil bahwa terhadap hubungan yang sangat kuat antara *communication*, *competence*, *courtesy*, *credibility*, dan *security* yang kemudian dikelompokkan menjadi satu dimensi, yaitu *assurance*. Demikian pula halnya mereka menemukan hubungan yang sangat kuat diantara *access* dan *understanding*, yang kemudian digabung menjadi satu dimensi yaitu *empathy*. Akhirnya Parasuraman mengemukakan lima dimensi kualitas jasa. Lima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat akurat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan

yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Misalnya, karena keterlambatan pesawat, penumpang diberi makan dan minum.

3. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
4. *Emphaty* (empati), yang meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. *Tangible* (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi jasa, misalnya keributan yang dilakukan oleh tamu lain di hotel.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

N o	Penulis dan Tahun	Judul	Variabel X	Variabel Y	Alat Analisis	Hasil
--------	-------------------------	-------	------------	------------	------------------	-------

1.	Angelia Oktaviani Bayu Putri , Endah Nawangsa ri (2020)	Peran E-Tilang , Sosialisasi Perpajakan , Kualitas Pelayanan ,Kesadaran Wajib Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	X1 E-Tilang X2 Sosialisasi Perpajakan X3 Kualitas Pelayanan X4 Kesadaran Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	E-Tilang , Sosialisai Perpajakan , Kualitas Pelayanan , Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2	Adi Hartopo , Endang Masitoh, Purnama Siddi (2020)	Pengaruh Kualitas layanan , Kesadaran, Pemeriksaan, Pengetahuan dan Sanksi Pajak atas Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan di Kecamatan Delanggu	X1 Kualitas Layanan X2 Kesadaran Pajak X3 Pemeriksaan Pajak X4 Pengetahuan Pajak X5 Sanksi Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan di Kecamatan Delanggu	Analisis Regresi Linear Berganda	Kesadaran Pajak ,Pemeriksaan pajak dan Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kecamatan Delanggu. Kualitas Layanan dan Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kecamatan Delanggu.

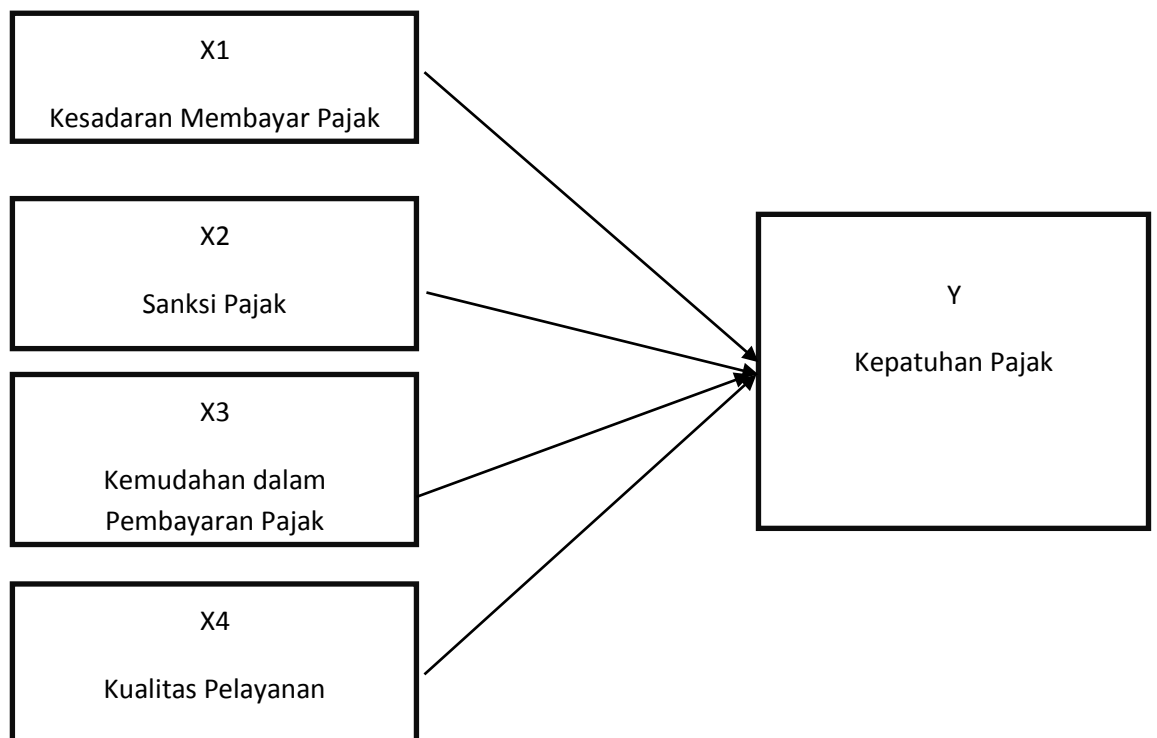
3	Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana, Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani (2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar	X1 Kesadaran Wajib Pajak X2 Kualitas Pelayanan X3 Kewajiban Moral X4 Sanksi Pajak X5 Sosialisasi Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar	Analisis Regresi Linear Berganda	Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat Gianyar Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat Gianyar
4	Dewi Muharromah Wulandari (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kemudahan Pembayaran, dan Razia Lapangan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Bersama SAMSAT Klaten	X1 Kualitas Pelayanan X2 Sanksi Perpajakan X3 Kemudahan Pembayaran X4 Razia Lapangan	Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Bersama SAMSAT Klaten	Analisis Regresi Linear Berganda	Sanksi Perpajakan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kantor Bersama SAMSAT Klaten Kualitas Pelayanan, Kemudahan Pembayaran dan Razia Lapangan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak

						Kendaraan Bermotor Roda
						Dua di Kantor Bersama SAMSAT Klaten

5	Fita Rahmasari (2019)	Pengaruh layanan Samsat Keliling , Sosialisasi Perpajakan , Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Boyolali	X1 Layanan Samsat Keliling X2 Sosialisasi Perpajakan X3 Akuntabilitas Pelayanan Publik X4 Sanksi Perpajakan	Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Boyolali	Analisis Regresi Linear Berganda	Layanan Samsat Keliling , Sosialisasi Perpajakan, Akuntabilitas Pelayanan Publik , Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Boyolali
6	Aldita Rosa Pramudya (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik , Reformasi Administrasi Perpajakan , Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Gunungkidul	X1 Kualitas Pelayanan X2 Reformasi Administrasi Perpajakan X3 Pengetahuan Perpajakan X4 Kesadaran Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Analisis Regresi Linear Berganda	Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Reformasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan , Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

C. Kerangka Pikir

Menurut Sugiyono (2017:60) kerangka pikir ialah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen. Untuk variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Membayar Pajak sedangkan untuk variabel independennya yaitu Kesadaran Membayar Pajak, Sanksi Perpajakan, Kemudahan dalam Pembayaran Pajak, serta Kualitas Pelayanan. Dari variabel tersebut maka dapat disusun kerangka pikir dalam penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu dugaan yang belum terbukti kebenaran dan dapat digunakan untuk menerangkan suatu fakta. Berdasarkan kerangka pikir penelitian yang telah diuraikan, keseluruhan variabel dalam penelitian kesadaran membayar pajak , sanksi pajak , kemudahan pembayaran pajak , serta kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak memiliki kemungkinan untuk dapat mempengaruhi kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu perlu adanya pembuktian secara empiris terkait kemungkinan adanya pengaruh tersebut diperlukan adanya pengembangan hipotesis. Berikut penjelasan terkait pengembangan hipotesis penelitian ini :

1. Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Kepatuhan wajib pajak dapat diwujudkan dengan meningkatkan kesadaran wajib pajak. Menurut teori kepatuhan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Wajib pajak yang sadar akan kewajibannya dengan ikhlas dan tanpa paksaan akan membayar pajak kendaraan bermotornya sesuai peraturan yang ada. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat ketika wajib pajak mau memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Adi Hartopo ,dkk 2020) dengan kesimpulan penelitian ”Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua”. Berdasarkan data penelitian tersebut maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor

2. Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Penerapan sanksi diterapkan akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana yang telah diamanatkan oleh undang-undang perpajakan. Dengan adanya sanksi pajak dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor karna adanya rasa takut jika terkena sanksi tersebut.

Didukung dalam penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2016) yaitu Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak apabila memandang sanksi denda pajak yang akan merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya, dan keterlambatan dalam melunasinya akan dikenai denda. Adanya sanksi tersebut akan mendorong meningkatnya kepatuhan perpajakan.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Ryan (2018) menyatakan bahwa peningkatan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data penelitian tersebut maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

H2 : Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor

3. Kemudahan Pembayaran Pajak terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Pemerintah menyediakan beragam kemudahan bagi para wajib pajak. Kemudahan ini dapat dilakukan melalui samsat keliling, smartphone melalui internet M-banking atau bisa juga lewat minimarket dengan memasukkan kode billing yang telah didapatkan dari sistem online SSE. Hal tersebut dapat mempermudah wajib pajak dalam membayarkan pajak dengan lebih efisien dan efektif, sehingga kesadaran membayar pajak juga akan semakin meningkat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prabandarun, 2019) bahwa kemudahan pembayaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data penelitian tersebut maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

H3: Kemudahan pembayaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor

4. Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Pelayanan yang berkualitas berupa fasilitas, sikap petugas yang ramah, ringan tangan, membantu wajib pajak saat mengalami kesulitan maupun pemberian informasi perpajakan secara lengkap. Pelayanan publik yang berkualitas tersebut akan membuat wajib pajak nyaman sehingga akan terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hal ini didukung penelitian oleh (Dharma, 2014) yang menemukan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data penelitian tersebut maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

H4: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk membuktikan adanya pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kemudahan pembayaran dan kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor . Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Analisis data menggunakan regresi berganda. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil dari uji t dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat dua variabel (kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak) berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Boyolali. Sedangkan dua variabel lainnya (kemudahan pembayaran dan kualitas pelayanan publik) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Boyolali.
2. Hasil dari uji f pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikan disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, sanksi pajak,

kemudahan pembayaran dan kualitas pelayanan publik secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan diatas, maka terdapat beberapa saran yang diharapkan akan berguna untuk penelitian selanjutnya yaitu :

1. Disarankan kepada peneliti lain, untuk menambah variabel yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada kantor samsat kabupaten Boyolali. Sehingga dengan keragaman ini diharapkan hasil yang didapat bisa digeneralisasikan dalam lingkup yang lebih luas lagi.
2. Bagi samsat Kabupaten Boyolali sebaiknya lebih memperluas informasi-informasi lagi yaitu dengan sosialisasi yang merata sehingga dapat menjadikan upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Boyolali.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Hartopo, dkk. (november, 2020). pengaruh kualitas layanan, kesadaran, pemeriksaan, pengetahuan, dan sanksi pajak atas kepatuhan wajib pajak kendaraan di kecamatan delanggu. vol.16, No.2.
- Aswati, W.A., (2018). Pengaruh Kesadaran wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna). Jurnal Akuntansi dan Keuangan Volume III/1/Februari 2018
- Bapenda Jabar. (2021). *Pajak Kendaraan Bermotor*. Bapenda Jabar. <https://bapenda.jabarprov.go.id/pajak-kendaraan-bermotor/>
- Cahyadi, I Made Wahyu., dan Jati, I Ketut. 2016. Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.16.3. September: 2342-237.
- Dharma. (2014). “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib”. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 340-353.
- Dewi, F. N. A. (2015) . Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mataram Barat). Skripsi.Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi – Universitas Sanata Dharma.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim, R. (2017). Metode Penelitian Tentang Variabel-Variabel Independen. *Journal of Economic Sciences*, 72–92.
- Irianingsih, E. (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). *E-Jurnal Akuntansi*, 44.
- Jaman Adi Putra, I Wayan. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Kerelasian Nasabah. Jurnal Ekonomi Bisnis, 14 (2), h: 151-160.

Konsultan Pajak Surabaya. (2020). *Kebijakan Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi Pajak*. Konsultan Pajak Surabaya.

Oktaviane Lidya Winerungan, 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi, Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Emba* Vol.1No.3September 2013, hal 960-970.

Rahayu. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Ketegasan Sanksi Pajak , Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *akuntansi pajak*, 15-30

Rahmasari, F. (2019). Pengaruh layanan samsat keliling, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kabupaten Boyolali. *E-Journal Universitas Widya Dharma* , 1-33.

Ramadanty, H. (2020). *Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Skripsi, 134.

Rukmana. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kinerja Lembaga terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Pinang. *Akuntansi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang*.

Sari, R. A. V. Y., & Susanti, N. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (Uppp) Kabupaten Seluma. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 63–78.

Siswanto Putri, Amanda R. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 2(3): h: 661-677.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Susilawati, K.E dan K. 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.

Ummah. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan

Bermotor di Kabupaten Semarang. *.Fakultas Ekonomi Universitas Dian Nuswantoro, Semarang, Indonesia,, 1-14*

Utama, I Wayan Mustika. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. *E-Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud)*, Bali, Indonesia, h:453.

LAMPIRAN

A. Kuisisioner

Kuisisioner Penelitian

Responden yang Terhormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Strata Satu (S1) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta , saya :

Nama : Amalia Nur Wulandari

NIM : 18210050

Program Studi : S1 Akuntansi B/R1

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak(E-Tilang), Kemudahan Pembayaran dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Boyolali.”

Untuk itu, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dengan mengisi kuisisioner ini secara lengkap, jujur sesuai apa yang dirasakan dan sebelumnya saya mohon maaf telah mengganggu waktunya. Dengan catatan : 1. Responden berdomisili di Kabupaten Boyolali

2. Kendaraan responden terdaftar aktif di Kantor Samsat Kabupaten Boyolali
Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak digunakan sebagai pendataan di tempat tinggal Bapak/Ibu/Saudara/i, sehingga kerahasiannya akan saya jaga sesuai dengan etika penelitian.

Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktunya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Amalia Nur Wulandari

Daftar Kuesioner

Identitas Responden

1. Nama :

2. Jenis Kelamin ☐ : Pria
☐ Wanita
3. Usia : < 25 ☐ tahun
☐ 26-35 tahun
☐ 36-45 tahun
☐ > 45 tahun
4. Pendidikan Terakhir : ☐ SMP/Sederajat
☐ SMA/Sederajat
☐ Diploma
☐ Sarjana
☐ Pasca Sarjana
5. Pekerjaan ☐ : Pelajar / Mahasiswa
☐ Pegawai Negeri
☐ Pegawai Swasta
☐ Wiraswasta
☐ Lain-Lain

Pilihlah salah satu alternatif jawaban yang paling sesuai untuk setiap pernyataan berdasarkan pendapat anda dengan memberikan tanda centang (✓) .

Setiap pernyataan terdiri [dari 5 pilihan jawaban :

- SS : Sangat Setuju
S : Setuju
N : Netral
TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

1. Kesadaran Wajib Pajak (X1)

No	Pertanyaan	S	T	N	S	S
		T	S			S
		S				
1.	Saya membayar pajak kendaraan bermotor atas kemauan diri sendiri					
2.	Saya melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa adanya paksaan dari pihak manapun					
3.	Saya membayar pajak karena saya mengerti bahwa pajak kendaraan bermotor merupakan sumber penerimaan daerah terbesar					
4.	Saya membayar pajak karena saya mengerti bahwa pajak untuk kemakmuran masyarakat					
5.	Saya sadar bahwa penundaan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat merugikan pemerintah					
6	Saya selalu melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor					

sumber : Yeni Fatmawati (2016)

2. Sanksi Pajak (X2)

No	Pertanyaan	S	T	N	S	S
		T	S			S
		S				
1.	Jika tidak membayar pajak kendaraan bermotor saya akan mendapatkan sanksi pidana sesuai peraturan yang berlaku					
2.	Saya akan mendapatkan sanksi administratif berupa denda apabila terlambat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor'					

3.	Saya memahami bahwa sanksi tilang diperlukan untuk meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan					
4.	Polisi akan bertindak tegas kepada para pengendara motor yang belum / terlambat membayar pajak kendaraan bermotor					
5.	Adanya E-Tilang dengan kamera cctv yang dipasang di sejumlah rambu-rambu lalu lintas khususnya di Boyolali membuat saya semakin mematuhi peraturan lalu lintas.					
6	Saya takut terkena sanksi E-Tilang apabila saya tidak membayar pajak kendaraan bermotor					

sumber : Yeni Fatmawati (2016)

3. Kemudahan Pembayaran Pajak(X3)

N o	Pertanyaan	S T S	T S	N	S	S S
1	Saya mengetahui bahwa sekarang dapat membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) lewat E-Samsat , samsat keliling maupun E-Billing					
2	Dengan adanya E-samsat ,Samsat keliling dan Ebilling dapat menghemat waktu serta biaya dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor					
3	Dengan adanya E-samsat ,Samsat keliling dan Ebilling dapat meningkatkan ketertiban wajib pajak dalam pajak kendaraan bermotor karena lebih efektif					
4	Saya percaya dan merasa aman dengan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Esamsat ,Samsat keliling atau E-billing karena merupakan program pemerintah					
5	Saya mendapat info E-samsat ,Samsat keliling dan Ebilling melalui situs resmi Samsat Corner Boyolali dengan mudah di pahami					

Sumber : Putu Ary Kumalayani,dkk (2016)

4. Kualitas Pelayanan (X4)

N o	Pertanyaan	S T S	T S	N	S	S S
1	Lokasi Kantor SAMSAT sangat strategis sehingga mudah dijangkau wajib pajak					
2	Ruang pelayanan pada Kantor SAMSAT memadai, bersih, dan sejuk sehingga memberikan kenyamanan bagi wajib pajak					
3	Petugas SAMSAT melayani wajib pajak secara ramah, sopan, santun, tanggap ,dan tepat					
4	Anda percaya adanya jaminan bahwa Petugas SAMSAT menjaga kerahasiaan data wajib pajak.					
5	Prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak berbelit-belit dan mudah dipahami					
6	Anda mengetahui bahwa petugas mampu menyelesaikan masalah dengan cepat					
7	Anda merasa nyaman dengan fasilitas pada kantor SAMSAT.					

Sumber : Kiki Rizki Novelia (2009)

5. Kepatuhan Pajak (Y)

N o	Pertanyaan	S T S	T S	N	S	S S
1	Saya selalu membayar Pajak Kendaraan Bermotor tepat pada waktunya					
2	Saya tidak pernah memiliki tunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor					
3	Saya selalu membayar pajak sesuai dengan jumlah yang telah ditetapkan pada Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)					