

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Praya

¹Febriantina Istiharoh, ²Ida Ayu Nursanty, ³M. Wahyullah

^{1,3}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMM, ²Universitas Mataram

¹febiyantina@gmail.com, ²idaayunursanty29@gmail.com, ³mwahyullah0@gmail.com

Abstract

This research aims to determine the influence of taxpayer awareness (X1), tax knowledge (X2), tax service quality (X3), moral obligations (X4) and tax sanctions (X5) on motorized taxpayer compliance at the Praya City Samsat Office (Y). This type of research uses quantitative methods with an associative approach and collects primary data using questionnaire techniques which are measured using a Likert scale. The population in this study were taxpayers registered at the Praya City Samsat Office, totaling 194,926. Sampling used the Slovin technique. The sample used was 100 respondents. The data analysis technique used is multiple linier regression analysis with IBM SPSS 25 software. The results of this study show that taxpayer awareness (X1), tax service quality (X3), moral obligations (X4) do not have a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance in Praya City Samsat Office, while tax knowledge (X2) and tax sanctions (X5) have a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance at the Praya City Samsat Office. The R Square figure shows a value of 68.2% so that 31.8% is influenced by other variables.

Keywords: *Awareness, Knowledge, Service Quality, Moral Obligation, Tax Sanctions And Taxpayer Compliance.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak (X₁), pengetahuan pajak (X₂), kualitas pelayanan pajak (X₃), kewajiban moral (X₄) dan sanksi pajak (X₅) terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor di Kantor Samsat Kota Praya (Y). Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif dan pengumpulan data primer dengan teknik kusioner yang diukur menggunakan *skala likert*. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Samsat Kota Praya yang berjumlah sebanyak 194.926. Pengambilan sampel menggunakan teknik *slovin*. Sampel yang digunakan berjumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan *software* IBM SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak (X₁), kualitas pelayanan pajak (X₃), kewajiban moral (X₄) tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Praya sedangkan pengetahuan pajak (X₂) dan sanksi pajak (X₅) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Praya. Angka *R Square* menunjukkan nilai 68,2% sehingga 31,8% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: Kesadaran, Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama bagi penerimaan negara khususnya pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik

(Wardani & Rumiyyatun, 2017). Dengan posisi yang sedemikian itu pajak merupakan penerimaan strategis yang harus dikelola dengan baik oleh pemerintah. Dalam struktur keuangan Negara tugas dan fungsi penerimaan pajak dijalankan atau diperankan oleh Direktorat Jenderal Pajak dibawah Departemen Keuangan Republik Indonesia Djajadiningrat dalam (Sista, 2019). Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Sista, 2019).

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah suatu perilaku dimana Wajib Pajak (WP) memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua macam kepatuhan, yakni kepatuhan formal dan kepatuhan materil. Kepatuhan formal adalah suatu perilaku di mana WP berupaya memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan materil adalah suatu perilaku dimana WP secara substantif memenuhi semua ketentuan materil perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan (Waluyo, 2020). Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku (Agustin & Putra, 2019). Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak (Wardani & Rumiyyatun, 2017).

Pembangunan daerah setiap kabupaten atau kota salah satunya dibiayai melalui dana yang didapat dari pajak kendaraan bermotor. Maka pemungutan penerimaan pajak ini perlu dioptimalkan sebaik mungkin. Perkembangan di bidang dunia otomotif yang begitu pesat yang mengakibatkan arus perputaran kendaraan bermotor menjadi cepat. Ini terbukti dari makin pesatnya perkembangan dealer kendaraan bermotor dengan semakin bervariasi jenis kendaraan bermotor. Berikut merupakan tabel jumlah kendaraan di kota Praya dan jumlah wajib pajak aktif.

Faktor pertama yaitu kesadaran wajib pajak. Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Kesadaran perpajakan menurut (Nedi 2016) adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela dan menaati ketentuan pajak. Apabila kesadaran perpajakan ini tinggi maka akan muncul motivasi untuk membayar pajak, maka kemauan untuk membayar pajak akan tinggi dan pendapatan dari pajak

akan meningkat. Tentunya kesadaran perpajakan ini penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dimana wajib pajak tahu dan mengerti untuk apa membayar pajak, digunakan untuk apa pajak yang telah dibayar dan apa yang wajib pajak dapat setelah membayar pajak. Dalam hal ini kondisi sosial, budaya, dan ekonomi mencerminkan dan membentuk kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Wardani & Rumiya, 2017). Hal ini didukung oleh penelitian dari (Pratiwi dan Setiawan 2014) yang menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sedangkan penelitian (Wirastika dan Primasari 2017) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Faktor kedua yaitu pengetahuan pajak. Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu

sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Hantono & Sianturi, 2021). Pengetahuan perpajakan juga merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar. Wajib pajak akan melakukan dan melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya jika mereka sudah mengetahui dan memahami kewajiban sebagai seorang wajib pajak hingga akhirnya manfaat membayar pajak tersebut dapat dirasakan (Nurlaela, 2013). Menurut penelitian (Wardani dan Kusuma 2017) pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut penelitian (Ramadhanti dan Suharno 2020) pengujiannya yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor ketiga yaitu kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak adalah perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu aparat harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya (Sapriadi 2013). (Sista, 2019), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap

kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan penelitian dari (Wardani 2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib perpajakan. Faktor keempat yaitu kewajiban moral. Kewajiban moral adalah moral individu yang dimiliki oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain, seperti etika, prinsip hidup, perasaan bersalah, melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela dan benar nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya (Artha & Setiawan, 2016). (Sherly Layata 2014) menyimpulkan dalam penelitiannya jika wajib pajak memiliki kewajiban moral yang baik maka wajib pajak akan cenderung berperilaku jujur dan taat terhadap aturan yang telah diberikan sehingga hal ini berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan pajaknya. Menurut (Mustikasari, 2007) indikator kewajiban moral adalah melanggar etika, perasaan bersalah, dan prinsip hidup. Aturan moral dan sentimen berfokus pada norma-norma sosial dan membahas empat elemen yaitu rasa bersalah, rasa malu, tugas dan keadilan. Hasil penelitian (Sista 2019), menemukan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu hasil penelitian dari (Ketut 2016), menemukan bahwa kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kelima yaitu sanksi pajak. Sanksi pajak adalah merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016:62). Sanksi perpajakan memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Petugas kepolisian tidak tegas untuk menindak lanjuti para wajib pajak yang tidak membayar pajak tahunan kendaraan bermotor. Banyak wajib pajak yang membayar 5 tahun sekaligus atau tidak sama sekali. Karena tidak diikuti dengan sanksi perpajakan menyebabkan masyarakat menganggap remeh kewajibannya. Penelitian (Yuliati dan Agus 2020) yang menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sementara penelitian oleh (Muslikhatul 2015) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas, untuk menguji pengaruh beberapa faktor yang menyebabkan kepatuhan wajib pajak di perlukan fenomena-fenomena dan gap research yang diajukan penulis melalui permasalahan variabel penelitian “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral dan Sanksi Pajak terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Praya”.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan jenis data kuantitatif, Teknik Pengumpulan Data Kuesioner yang disebarakan berupa daftar pertanyaan mengenai masalah yang berkaitan dengan objek yang diteliti dan di berikan kepada wajib pajak yang terdaftar di Kantor Samsat Kota Praya. Populasi, Sampel Dan Populasi Jumlah populasi yang terdaftar di kantor Samsat Kota Praya sebanyak 194.926.

Sampel Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang berada di Kantor Samsat Kota Praya dengan berjumlah 100 sampel. Teknik pengambilan sampel Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Accidental sampling*. *Accidental sampling* Jenis Dan Sumber Data Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Sumber data Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Teknik Analisis Data Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Statistik Deskriptif
 - a. Uji Kualitas Data
 - b. Uji Validitas
 - c. Uji Reabilitas
2. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas
 - b. Uji Multikolinieritas
 - c. Uji Heteroskedastisitas
3. Model Regresi
4. Uji Hipotesis (Parsial)
5. Koefisien Determinasi (R²)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS. Analisis regresi linier berganda adalah model regresi untuk menganalisis lebih dan satu variabel independen.

Tabel 4.18 Output Regresi Linier Berganda

| Model | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | 2.670 | .986 | | 2.708 | .008 |
| | kesadaran wajib pajak | .002 | .068 | .002 | .025 | .980 |
| | pengetahuan pajak | .192 | .093 | .163 | 2.076 | .041 |
| | kualitas pelayanan pajak | -.020 | .053 | -.023 | -.377 | .707 |
| | kewajiban moral | -.030 | .092 | -.024 | -.327 | .745 |
| | sanksi pajak | .699 | .072 | .744 | 9.742 | .000 |

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Sumber: Data diolah SPSS 25

Berdasarkan Tabel 4.18 di atas, pada kolom B baris pertama menunjukkan nilai konstanta (α), baris kedua dan seterusnya menunjukkan koefisien variabel independen yang diteliti. Model regresi yang di dapatkan yaitu:

$$Y = 2.670 + 0.002X_1 + 0.192X_2 - 0.020X_3 - 0.030X_4 + 0.699X_5 + e$$

Uji Hipotesis

Hasil Uji Parsial (Uji T)

Menurut Ghozali (2018) uji parsial (t) yaitu untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji statistik t digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikansi positif terhadap variabel dependen. Pengujian ini menggunakan nilai signifikan 0.05 ($\alpha = 5\%$). Kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah variabel independen signifikan atau tidak adalah sebagai berikut:

- Jika nilai sig. $< 0,05$ maka dikatakan signifikan, artinya terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
- Jika nilai sig. $> 0,05$ maka dikatakan tidak signifikan, artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (Uji T)

| Model | Coefficients ^a | | | | |
|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 2.670 | .986 | | 2.708 | .008 |
| kesadaran wajib pajak | .002 | .068 | .002 | .025 | .980 |
| pengetahuan pajak | .192 | .093 | .163 | 2.076 | .041 |
| kualitas pelayanan pajak | -.020 | .053 | -.023 | -.377 | .707 |
| kewajiban moral | -.030 | .092 | -.024 | -.327 | .745 |
| sanksi pajak | .699 | .072 | .744 | 9.742 | .000 |

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Sumber: Data diolah SPSS 25

Berdasarkan Tabel 4.19 di atas menunjukkan bahwa:

 1. Hasil Hipotesis Pertama (H₁)

Uji signifikan dengan t statistik memperoleh t hitung sebesar 0.025 dan probabilitas (p)=0,980. Dikarenakan $0,980 > 0,05$ maka hipotesis 1 ditolak. Maka hipotesis 1 menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

 2. Hasil Hipotesis Kedua (H₂)

Uji signifikan dengan t statistik memperoleh t hitung sebesar 2.076 dan probabilitas (p)=0,041. Dikarenakan $0,041 < 0,05$ maka hipotesis 2 diterima. Maka hipotesis 2 menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

 3. Hasil Hipotesis Tiga (H₃)

Uji signifikan dengan t statistik memperoleh t hitung sebesar -0.377 dan probabilitas (p)=0,707. Dikarenakan $0,707 > 0,05$ maka hipotesis 3 ditolak. Maka hipotesis 3 menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

 4. Hasil Hipotesis Empat (H₄)

Uji signifikan dengan t statistik memperoleh t hitung sebesar -0.327 dan probabilitas (p)=0,745. Dikarenakan $0,745 > 0,05$ maka hipotesis 4 ditolak. Maka hipotesis 4 menyatakan bahwa kewajiban moral tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

 5. Hasil Hipotesis Lima (H₅)

Uji signifikan dengan t statistik memperoleh t hitung sebesar 9.742 dan probabilitas (p)=0,000. Dikarenakan $0,000 < 0,05$ maka hipotesis 5 diterima. Maka hipotesis 5 menyatakan bahwa sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$). Regresi yang baik akan menghasilkan nilai R^2 yang tinggi (Ghozali 2016: 95).

Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinan

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .836 ^a | .698 | .682 | .90647 |

a. Predictors: (Constant), sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral, pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak

Sumber: Data diolah SPSS 25

Tabel 4.20 menunjukkan bahwa hasil nilai adjusted R Square sebesar 0,682, nilai R Square tersebut dikategorikan kuat karna lebih dari 0,67. Maka dari itu variabel independen kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak mempengaruhi variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak sebesar 68.2%. Sedangkan sisanya 31.8% ($100\% - 68.2\%$) dijelaskan oleh variabel lain selain variabel independen dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Praya

Berdasarkan hasil uji statistik pada Tabel 4.19 pengujian hipotesis (H_1), dapat dilihat nilai signifikan yaitu $0.0980 > 0.005$ yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H_1 ditolak. Maka, kesadaran wajib pajak (X_1) tidak berpengaruh terhadap terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Praya (Y). Hal ini terjadi karena wajib pajak belum mengerti dan memahami manfaat dari pembayaran pajak sebagai bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara, maka masih adanya paksaan atau perasaan dirugikan karena merasa harus membayar pajak.

Kesadaran perpajakan menurut Nedi (2016) adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela dan menaati ketentuan pajak. Apabila kesadaran perpajakan ini tinggi maka akan muncul motivasi untuk membayar pajak, maka kemauan untuk membayar pajak akan tinggi dan pendapatan dari pajak akan meningkat. Begitu juga sebaliknya apabila kesadaran pajak rendah maka kepatuhan wajib pajak akan turun. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wirastika dan Primasari 2017) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan menolak hasil penelitian dari (Pratiwi dan Setiawan 2014) yang menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Praya

Berdasarkan hasil uji statistik pada Tabel 4.19 pengujian hipotesis (H_2), dapat dilihat nilai signifikan yaitu $0.041 < 0.005$ yang artinya menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H_2 diterima. Maka, pengetahuan pajak (X_2) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Praya (Y).

Pengetahuan pajak juga merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar. Wajib pajak akan melakukan dan melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya jika mereka sudah mengetahui dan memahami kewajiban sebagai seorang wajib pajak hingga akhirnya manfaat membayar pajak tersebut dapat dirasakan (Nurlaela, 2013).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wardani dan Kusuma 2017) pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan menolak hasil penelitian dari (Ramadhanti dan Suharno 2020) pengujiannya yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Praya

Berdasarkan hasil uji statistik pada Tabel 4.19 pengujian hipotesis (H_3), dapat dilihat nilai signifikan yaitu $0.707 > 0.005$ yang artinya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak

tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H_3 ditolak. Maka, kualitas pelayanan pajak (X_3) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Praya (Y). Hal ini terjadi karena kualitas pelayanan pajak belum dapat memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, dengan demikian akan mengakibatkan citra pelayanan pajak menjadi negatif di mata wajib pajak yang dapat berdampak pada kepatuhan pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

Kualitas pelayanan pajak adalah perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu aparat harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya Sapriadi (2013).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wardani 2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib perpajakan. Dan menolak hasil penelitian dari (Sista, 2019), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Praya

Berdasarkan hasil uji statistik pada Tabel 4.19 pengujian hipotesis (H_4), dapat dilihat nilai signifikan yaitu $0.745 > 0.005$ yang artinya menunjukkan bahwa kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H_4 ditolak. Maka, kewajiban moral (X_4) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Praya (Y). Hal ini terjadi Karena, terdapat wajib pajak dengan moralitas pajak yang rendah namun tetap patuh membayar pajak, ada pula terdapat wajib pajak dengan moralitas yang tinggi namun tidak patuh dalam membayar pajak. Hal ini membuktikan bahwa moralitas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

(Sherly Layata, 2014) menyimpulkan dalam penelitiannya jika wajib pajak memiliki kewajiban moral yang baik maka wajib pajak akan cenderung berperilaku jujur dan taat

terhadap aturan yang telah diberikan sehingga hal ini berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan pajaknya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ketut 2016), menemukan bahwa kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan menolak hasil penelitian dari (Sista 2019), menemukan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Praya

Berdasarkan hasil uji statistik pada Tabel 4.19 pengujian hipotesis (H_5), dapat dilihat nilai signifikan yaitu $0.000 < 0.005$ yang artinya menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H_5 diterima. Maka, sanksi pajak (X_5) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Praya (Y).

Sanksi pajak adalah merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016: 62). Sanksi perpajakan memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian (Yuliati dan Agus 2020) yang menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dan menolak hasil penelitian dari (Muslikhatul 2015) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang sudah dilakukan dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kesadaran wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Praya. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak dan kesadaran wajib pajak tidak memberikan peningkatan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Praya. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak dan pengetahuan pajak memberikan peningkatan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Praya. Hal ini menunjukkan masih rendahnya tingkat pelayanan yang dirasakan atau didapatkan oleh wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak tidak memberikan peningkatan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Praya. Hal ini menunjukkan kurang memiliki rasa bersalah, rasa malu, bertanggung jawab, keadilan dan kewajiban moral tidak memberikan peningkatan terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan sanksi pajak memberikan pelanggaran/peraturan yang cukup baik sehingga dapat diterima oleh wajib pajak dan sanksi pajak memberikan peningkatan terhadap kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam. *Measurement : Jurnal Akuntansi*, 13(1), 55.
- Ahmad (2021), Pengertian pajak : Fungsi, Manfaat, Jenis Dan Cara Membayar di unduh di (<https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-pajak/> (di akses 9, Februari 2023).
- Apriani, K. M., & Sulindawati, N.L.G. E., (2016). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Penyuluhan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Empiris Singaraja. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*.
- Budiartha, K. E. S. K. (2013). ... Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Bea Balik Nama, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di *JIMAT (Jurnal ...)*, 2, 345–357.
- Darma, S. S. (2019). Pengaruh Related Party Transaction Dan Thin Capitalization Terhadap Strategi Penghindaran Pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*, 7(1), 58.
- Fari Setia Kurniyawan S, Ririn Irmadariyani, D. S. (2014). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pamekasan (The Influence Of Perceptions Of Taxpayers About Tax Sanctions And Awareness Of Tax. 28.
- Gozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 25 edisi 9. Badan penerbit universitas diponegoro.
- Hantono, H., & Sianturi, R. F. S. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak terhadap

- Kepatuhan Pajak pada UMKM yang ada di Kota Medan. *Jurnal Audit Dan Perpajakan (JAP)*, 1(1), 27–40.
- Heliani, (2022). *Kepatuhan Wajib Pajak Dari Perspektif Internal Dan Eksternal Individu, Yogyakarta*, CV. Budi Utama.
- Icha Felicia, Teguh Erawati, (2017). *Pengaruh Sistem Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Tarif Pajak Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Etika Penggelapan Pajak (Studi Kasus Di Daerah Istimewa Yogyakarta)* (*Jurnal Kajian bisnis, Yogyakarta*).
- Juliantari, N. K. A., & dkk. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2023). Kewajiban Moral Melalui Web : (<https://kbbi.lektur.id/kewajiban-moral-9-4-2023>)
- Sugiono, (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta
- Suharno, I. R., & Widarno. B., (2020). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Ekonomi dan Bisnis*
- Ummah, M., (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang.
- Waluyo, T. (2020). Pemeriksaan Terhadap Wajib Pajak Yang Tidak Menyampaikan SPT, Ketentuan dan Pemilihannya sesuai SE-15/PJ/2018. In *Simposium Nasional Keuangan Negara 2020* (p. 677).
- Wardani, D. K., & Rumiyatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15.
- Wirastika, R. V. F., & Primasari, N.H. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Ekonomi dan Bisnis*
- Yuliati, N. N., & Fauzi, A. K. (2020). Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Akutansi Bisnis & Manajemen (ABM)*, 27(2)