



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 1 (2025) pp: 198-207

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Rinaldo Sitompul¹, Sucitra Dewi², Shabrina Tri Astuti³

^{1,2,3}Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Medan Area

E-mail: rinaldo123sitopul@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Samsat UPT Binjai. Populasi dalam penelitian ini adalah semua individu yang tergolong dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang masih aktif dalam melakukan pembayaran kewajiban pajaknya dan terdaftar di Samsat UPT Binjai yang berjumlah 58.112 dan yang menjadi sampel adalah sebanyak 100 Wajib pajak dalam membayar PKB yang terdaftar di Samsat UPT Binjai. Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan media angket (kuesioner), metode wawancara, dan observasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan nilai t_{hitung} sebesar $8,155 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan nilai t_{hitung} sebesar $5,061 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$. Sanksi Perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan nilai t_{hitung} sebesar $6,458 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$. Tarif Perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan nilai t_{hitung} sebesar $0,658 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$. Secara simultan Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Tarif Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Nilai R^2 yang diperoleh adalah $0,693$ yang berarti bahwa besarnya pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Tarif Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah sebesar $69,3\%$. sedangkan sisanya yaitu sebesar $30,7\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Tarif Perpajakan, dan Kepatuhan Membayar Pajak

1. PENDAHULUAN

Sumber terbesar Pendapatan Asli Daerah (PAD) berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Badan Pusat Statistik, 2016:19). Sebagaimana dijelaskan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA) Pemerintah Daerah penghasil dari PKB di Pemerintah Daerah. PKB merupakan PAD, maka kesadaran masyarakat juga perlu ditingkatkan guna mencapai terwujudnya pembangunan nasional yang berkelanjutan. Kesadaran masyarakat mengenai kepatuhan dalam membayar pajak adalah hal utama untuk mencapai tujuan negara Indonesia melalui pembangunan nasional. Kepatuhan yang dimaksud adalah tingkat dimana wajib pajak telah mematuhi Undang-Undang Perpajakan dan memenuhi kewajibannya dalam melakukan administrasi perpajakan.

Dari pengertian mengenai Pajak Daerah, diketahui bahwa setiap warga negara yang berada pada suatu daerah wajib membayarkan pajaknya kepada pemerintah, begitu juga pajak kendaraan bermotor yang merupakan

salah satu jenis pajak daerah. Setiap warga negara yang mempunyai kendaraan bermotor wajib membayarkan pajaknya kepada pemerintah.

Pemindahan kepemilikan kendaraan bermotor oleh masyarakat juga harus dilaporkan kepada pemerintah untuk melakukan balik nama agar data pemilik kendaraan bermotor yang baru tercatat oleh kantor samsat dan pemilik lama tidak dikenakan pajak progresif. Diberlakukannya bea balik nama ini juga akan memudahkan pemilik kendaraan bermotor dalam membayar PKB tahunan. Menurut UU RI no 28 tahun 2009 pasal 4 ayat 1 yang berbunyi “ Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan” dan pasal 10 ayat 1 yang berbunyi “Subjek Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang dapat menerima penyerahan Kendaraan Bermotor”. Oleh karena itu, setiap warga negara yang termasuk dalam subjek pajak tersebut wajib memiliki kesadaran untuk melaksanakan kewajiban pembayaran PKB sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang tersebut.

Mengetahui peningkatan peredaran kendaraan bermotor sangat tinggi, maka harus didukung dengan tingkat penerimaan PKB yang seimbang. Hal ini bertujuan untuk mendukung pembangunan daerah agar dapat berjalan secara maksimal seperti perbaikan jalan, sekolah, fasilitas umum, dan lain-lain. Nantinya, pembangunan daerah ini merupakan timbal balik dari adanya pajak kepada warga negara atas kepatuhannya dalam membayar pajaknya.

Pemerintah telah berupaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan adanya sosialisasi perpajakan dengan maksud untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Selain itu, dengan dilakukannya sosialisasi perpajakan diharapkan adanya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Melalui peningkatan kesadaran wajib pajak, maka diharapkan masyarakat akan lebih patuh untuk membayar PKB. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Rohmawati dan Rasmini (2012) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar PKB pada Samsat UPT Binjai. Namun hal ini bertolak belakang pada penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Kardinal (2013), yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak di Palembang Seberang Ulu.

Apabila wajib pajak telah memiliki kesadaran untuk membayar pajak, maka pemerintah harus mengimbangnya dengan adanya pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak saat membayarkan pajaknya. Dengan adanya kepuasan ini, maka diharapkan tingkat kepatuhan membayar PKB akan meningkat. Hal ini seperti penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Setiawan (2017), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adanya pelayanan yang berkualitas, maka pemerintah dapat menerapkan adanya sanksi terhadap wajib pajak yang telah melanggar atau dengan sengaja tidak membayarkan kewajibannya. Sanksi perpajakan ini akan menjadi tolok ukur masyarakat dalam melakukan administrasi perpajakan. Dengan adanya sanksi perpajakan yang ketat, akan menyebabkan masyarakat lebih waspada untuk melanggar peraturan khususnya dalam membayar perpajakan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Palil dan Mustapha (2011), menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun hal ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Winerungan (2013), yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. METODE PENELITIAN

1. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Muliari (2011:2), Kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Ritonga (2011:43) kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai peraturan yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut.

Menurut Novita Sari (2015:2), kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan adanya kesadaran wajib pajak, maka diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat dan juga meningkatkan pendapatan asli daerah untuk membantu melaksanakan pembangunan daerah.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsch dan Davis dalam Tjiptono dan Diana (2013:4), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi

harapan. Olabede (2011:10), menyatakan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut Hardiningsih dan Yulianawati (2011:103), kualitas pelayanan mengindikasikan pelayanan fiskus atau pelayanan administrasi yang dilakukan oleh Samsat kepada wajib pajak untuk mendapatkan kepuasan wajib pajak. Kualitas pelayanan ini dapat tumbuh dengan adanya pelayanan yang ramah, tanggap, tidak rumit, dan memuaskan. Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), ketentuan perpajakan, dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas yang baik akan terpenuhi apabila SDM melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan.

Menurut Moenir (2010:79), wajib pajak akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan apabila mereka mendapat pelayanan yang diinginkan dan mereka akan cenderung membayarkannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ketentuan perpajakan yang sederhana, mudah dipahami dan tidak berbelit-belit akan membuat pelayanan perpajakan atas hak dan kewajiban mereka dilaksanakan secara efektif dan efisien. Sehingga, kualitas SDM dan 200egara informasi akan menunjang kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Menurut Zeithaml dkk 1990 (dalam Hardiansyah, 2011:46-47), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 indikator, yaitu :

- a. *Tangibel* (Berwujud), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (Kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. *Responsiviness* (Ketanggapan), yaitu keinginan para staff pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff/pegawai bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

3. Sanksi Perpajakan

Menurut Widyarningsih (2013:312), sanksi perpajakan adalah sanksi berupa administrasi dan pidana yang dikenakan terhadap setiap orang yang melakukan pelanggaran perpajakan yang secara nyata telah diatur dalam Undang-undang. Sedangkan Mardiasmo (2009:57) menyatakan sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

4. Tarif Perpajakan

Menurut Prasetyo (2011:79), tarif perpajakan merupakan jumlah pokok yang ditetapkan pemerintah pada suatu objek pajak untuk dibayarkan oleh wajib pajak saat melakukan administrasi perpajakan. Tarif perpajakan ditetapkan berdasarkan keadaan ekonomi suatu negara. Dalam pemungutan pajak juga harus ditetapkan terlebih dahulu jenis tarif yang digunakan, dimana tarif ini berhubungan erat dengan fungsi pajak yaitu budget dan fungsi mengatur. Menurut Mardiasmo (2011:27), tarif perpajakan dibagi menjadi 4 yaitu :

- a. Tarif proporsional
Tarif proporsional adalah tarif yang mempunyai presentase yang proporsional atau sama terhadap berapapun jumlah yang dikenakan pajak.
- b. Tarif tetap
Tarif tetap adalah tarif pajak yang jumlahnya tetap terhadap berapapun jumlah yang dikenakan pajak.
- c. Tarif Progresif
Tarif Progresif adalah tarif yang digunakan semakin besar apabila jumlah yang dikenakan pajak juga semakin besar.
- d. Tarif Degresif
Tarif degresif adalah tarif yang digunakan semakin besar apabila jumlah yang dikenakan semakin kecil.

5. Kepatuhan Wajib Pajak

Rahayu (2010:138), istilah kepatuhan adalah: "Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran aturan dalam perpajakan. Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, dan patuh, yang dilakukan oleh wajib pajak dan melaksanakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku". Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan mematuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Widodo (2010:79) bahwa kepatuhan pajak dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan penghindaran pajak. Sedangkan menurut Harjo (2013 : 67), Kepatuhan Perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya

Devano dan Rahayu (2009:112), menyatakan bahwa indikator kepatuhan wajib pajak adalah:

- a. Menyampaikan laporan pajak penghasilan dengan benar dan tepat waktu

- b. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
- c. Melakukan pelaporan SPT ke kantor pajak tepat waktu
- d. Melakukan pembayaran pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu.

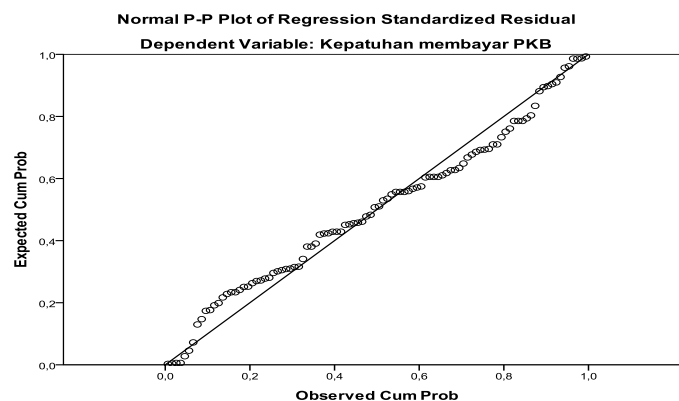
Pada penelitian ini peneliti menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan membayar PKB (Samsat UPT Binjai) Penelitian ini akan dilakukan pada Kantor Bersama Samsat UPT.Binjai yang berlokasi di Jalan T. Amir Hamzah Komplek Kores Binjai, Sumatera Utara , Indonesia. Waktu penelitian dimulai dari bulan April sampai dengan Oktober 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah semua individu yang tergolong dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang masih aktif dalam melakukan pembayaran kewajiban pajaknya dan terdaftar di Samsat UPT Binjai yang berjumlah 58.112 Sampel diambil dari Wajib Pajak yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang terdaftar Samsat UPT Binjai menggunakan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Insidental Sampling*. Untuk penelitian ini adalah sebanyak 100 Wajib pajak yang membayar PKB yang terdaftar di Samsat UPT Binjai. Metode analisis data yang digunakan untuk menguji variabel pada penelitian ini terdiri dari :1. Uji Kualitas Data , Analisis Linear Berganda, Uji Asumsi Klasik , Uji Hipotesis

3. HASIL PENELITIAN

Uji Asumsi Klasik

1. Pengujian Normalitas Data

Salah satu cara untuk melihat normalitas adalah dengan melihat grafik normal plot yang membandingkan antara dua observasi dengan distribusi normal. Hasil dari output SPSS terlihat Gambar IV.1.



Gambar 1. Grafik P-P Plot

Dari gambar grafik di atas, dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual telah normal.

2. Pengujian Multikolinieritas

Berikut ini disajikan cara mendeteksi Multikolinieritas dengan menganalisis matrik korelasi antar variabel independen dan perhitungan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF).

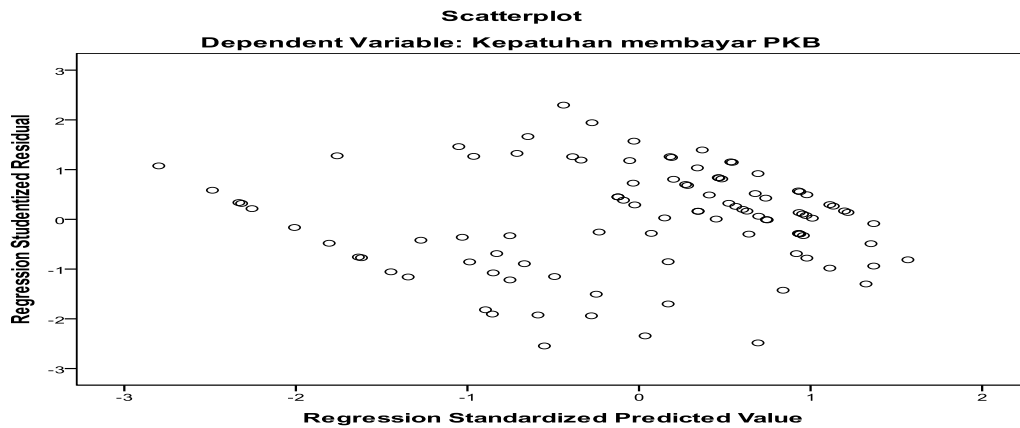
Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kesadaran wajib pajak	.925	1.081
2	Kualitas pelayanan	.648	1.542
3	Sanksi perpajakan	.914	1.094
4	Tarif perpajakan	.613	1.632

a. Dependent Variable : kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Sumber : Data Primer Diolah, 2024.

3. Pengujian Heteroskedastisitas



Gambar 2. Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar IV.3 dapat terlihat bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka berdasarkan metode grafik tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Dari pengolahan data dengan program SPSS diperoleh “*Coefficients*”. Dalam *coefficients* ini dapat dilihat persamaan regresi linier berganda dan pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tarif perpajakan terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,751	2,449		8,066	,000
	Kesadaran WP	,754	,092	,482	8,155	,000
	Kualitas Pelayanan	,540	,107	,357	5,061	,000
	Sanksi Perpajakan	,698	,108	,384	6,458	,000
	Tarif Perpajakan	,071	,108	,048	,658	,512

a. Dependent Variable: Kepatuhan membayar PKB

Sumber : Data Primer Diolah, 2024.

$$Y = 19,751 + 0,754 X_1 + 0,540 X_2 + 0,698 X_3 + 0,071 X_4$$

- a. a = 19,751 atau konstanta regresi, yang berarti jika tidak ada nilai independen variabel X₁ (kesadaran wajib pajak), variabel X₂ (kualitas pelayanan), variabel X₃ (sanksi perpajakan) dan independen variabel X₄ (tarif perpajakan). Dalam hal ini jika X₁, X₂, X₃ dan X₄ sama dengan 0 (nol) maka kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) akan bertambah sebesar 19,751.

- b. $b_1 = 0,754$ untuk independen variabel X_1 (kesadaran wajib pajak) yang bertanda positif menunjukkan kenaikan kesadaran wajib pajak sebesar 1 satuan akan menambah kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebesar 75,4 satuan.
- c. $b_2 = 0,540$ untuk independen variabel X_2 (kualitas pelayanan) yang bertanda positif menunjukkan bahwa kenaikan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan akan menambah jumlah kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebesar 54,0 satuan.
- d. $b_3 = 0,698$ untuk independen variabel X_3 (sanksi perpajakan) yang bertanda positif menunjukkan bahwa kenaikan sanksi perpajakan sebesar 1 satuan akan menambah jumlah kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebesar 69,8 satuan.
- e. $b_4 = 0,071$ untuk independen variabel X_4 (tarif perpajakan) yang bertanda positif menunjukkan bahwa kenaikan tarif perpajakan sebesar 1 satuan akan menambah jumlah kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebesar 7,1 satuan.

4.2.6. Uji Hipotesis

a. Uji t

Tabel 3. Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19,751	2,449		8,066	,000
Kesadaran WP	,754	,092	,482	8,155	,000
Kualitas Pelayanan	,540	,107	,357	5,061	,000
Sanksi Perpajakan	,698	,108	,384	6,458	,000
Tarif Perpajakan	,071	,108	,048	,658	,512

a. Dependent Variable: Kepatuhan membayar PKB

Sumber : Data Primer Diolah, 2024.

Nilai t-tabel dengan derajat bebas $100 - 4 = 96$ dan taraf nyata 5% adalah 1,984. Nilai t hitung untuk X_1 ($8,155 > 1,984$) dan Sig ($0,000 < 0,05$), maka kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan membayar PKB. Untuk nilai t hitung untuk X_2 ($5,061 > 1,984$) dan Sig ($0,000 < 0,05$), dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan membayar PKB. Untuk nilai t hitung untuk X_3 ($6,458 > 1,984$) dan Sig ($0,000 < 0,05$), dengan demikian sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan membayar PKB. Untuk nilai t hitung untuk X_4 ($0,658 < 1,984$) dan Sig ($0,512 > 0,05$), dengan demikian tarif perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan membayar PKB.

b. Uji F

Tabel 4. Hasil Uji F
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1214,187	4	303,547	53,600	,000 ^a
Residual	538,003	95	5,663		
Total	1752,190	99			

a. Predictors: (Constant), Tarif Perpajakan, Kesadaran WP, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan membayar PKB

Sumber : Data Primer Diolah, 2024.

Dari uji ANOVA atau F test, didapat F_{hitung} sebesar 53,600 dengan tingkat signifikansi 0,000. Jadi $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($53,600 > 3,09$) atau $\text{sig } F < 5\%$ ($0,000 < 0,05$). Artinya bahwa secara simultan variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tarif perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Dengan ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis dari penelitian ini dapat terbukti.

Uji Determinasi

Tabel 5. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,832 ^a	,693	,680	2,37974

a. Predictors: (Constant), Tarif Perpajakan, Kesadaran WP, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Primer Diolah, 2024.

Dari tabel diatas, diperoleh R Square adalah 0,693. Hal ini berarti 69,3% kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Y) dipengaruhi oleh X_1 (kesadaran wajib pajak), X_2 (kualitas pelayanan), X_3 (sanksi perpajakan) dan X_4 (tarif perpajakan) secara bersama-sama dan sisanya sebesar 30,7% ditentukan oleh variabel lain seperti modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan dan teknologi perpajakan.

Pembahasan

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran wajib pajak adalah suatu itikad yang dimiliki seseorang dalam memenuhi kewajibannya yaitu membayar pajak. Kesadaran wajib pajak ini dapat tumbuh melalui hati nurani masing-masing orang. Apabila seseorang bersikap bijak dan mempunyai keinginan yang kuat untuk membayar, maka wajib pajak tersebut juga mempunyai kesadaran untuk membayar pajak yang merupakan hak setiap warga negara.

Dari hasil uji regresi diperoleh hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan membayar PKB. Dengan tingkat terendah pada butir pernyataan mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan dan memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara sebesar 52% dan tertinggi pada butir pernyataan mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara sebesar 55%. Penyebab berpengaruhnya undang-undang dan ketentuan perpajakan dapat dipahami dengan jelas oleh wajib pajak, wajib pajak juga mengetahui fungsi pajak dalam pembiayaan negara, kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sangat dipahami oleh wajib pajak serta wajib pajak memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui survei pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan pelanggan. Bagaimana mengukur kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan sesungguhnya banyak dimensi-dimensi yang dirancang para ahli yang dapat diadopsi, atau sebagai alat pemandu aparatur.

Dari hasil uji regresi diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan membayar PKB. Dengan tingkat terendah pada butir pernyataan keinginan para staff pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap sebesar 39% dan tertinggi pada butir pernyataan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi dipenuhi sebesar 55%. Penyebab berpengaruhnya wajib pajak sangat senang adanya fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang telah dipenuhi. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, begitu juga dengan tercapainya keinginan para staff pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap serta pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para staff/pegawai bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Sanksi perpajakan merupakan peringatan berupa denda ataupun hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang dengan sengaja melanggar peraturan perpajakan. Sanksi perpajakan diberikan bukan untuk

menambah pendapatan negara, namun untuk memberikan peringatan atau teguran kepada wajib pajak agar kembali melaksanakan kewajibannya membayar pajak kepada negara.

Dari hasil uji regresi diperoleh hasil bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan membayar PKB. Dengan tingkat terendah pada butir pernyataan mengisi formulir PKB sesuai dengan peraturan yang berlaku sebesar 37% dan tertinggi pada butir pernyataan melakukan evaluasi secara berkala untuk mengantisipasi adanya pemeriksaan dari aparat sebesar 53%. Penyebab berpengaruhnya sanksi dalam menunda pembayaran pajak kendaraan bermotor sangat diperlukan bagi wajib pajak. Wajib pajak juga membayar kekurangan pajak penghasilan sebelum dilakukan pemeriksaan dari aparat pajak agar terhindar dari pemeriksaan, mengisi formulir PKB sesuai dengan peraturan yang berlaku dan melakukan evaluasi secara berkala untuk mengantisipasi adanya pemeriksaan dari aparat.

4.3.4. Pengaruh Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Prasetyo (2011:79), tarif perpajakan merupakan jumlah pokok yang ditetapkan pemerintah pada suatu objek pajak untuk dibayarkan oleh wajib pajak saat melakukan administrasi perpajakan. Tarif perpajakan ditetapkan berdasarkan keadaan ekonomi suatu negara. Dalam pemungutan pajak juga harus ditetapkan terlebih dahulu jenis tarif yang digunakan, dimana tarif ini berhubungan erat dengan fungsi pajak yaitu budget dan fungsi mengatur.

Dari hasil uji regresi diperoleh hasil bahwa tarif perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan membayar PKB. Dengan tingkat terendah pada butir pernyataan tarif pajak yang terlalu tinggi menyebabkan kecurangan pajak dan kemampuan membayar pajak berdasarkan tarif yang diberlakukan sebesar 39% dan tertinggi pada butir pernyataan tarif pajak tidak menentukan besarnya kesadaran membayar pajak sebesar 44%. Penyebab tidak berpengaruhnya karena tarif pajak yang terlalu tinggi menyebabkan kecurangan pajak, penurunan tarif pajak kurang dapat meningkatkan kemauan membayar pajak. Kemampuan membayar pajak berdasarkan tarif yang diberlakukan secara menyeluruh tidak membantu wajib pajak serta tarif pajak tidak menentukan besarnya kesadaran membayar pajak.

5. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Kepatuhan pajak dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan penghindaran pajak. Hal ini mencerminkan suatu hubungan antara individu sebagai wajib pajak dengan negaranya. Hubungan ini akan mendorong wacana tentang pentingnya norma dasar dan moral. Dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ketahun masih menunjukkan presentase yang tidak mengalami peningkatan. Hal ini didasarkan jika kita melihat perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak yang terdaftar.

Dari hasil uji regresi diperoleh hasil bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tarif perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Penyebab berpengaruhnya undang-undang dan ketentuan perpajakan dapat dipahami dengan jelas oleh wajib pajak, wajib pajak juga mengetahui fungsi pajak dalam pembiayaan negara, kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sangat dipahami oleh wajib pajak serta wajib pajak memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara. Penyebab berpengaruhnya sanksi dalam menunda pembayaran pajak kendaraan bermotor sangat diperlukan bagi wajib pajak. Wajib pajak juga membayar kekurangan pajak penghasilan sebelum dilakukan pemeriksaan dari aparat pajak agar terhindar dari pemeriksaan, mengisi formulir PKB sesuai dengan peraturan yang berlaku dan melakukan evaluasi secara berkala untuk mengantisipasi adanya pemeriksaan dari aparat.

Penyebab berpengaruhnya wajib pajak sangat senang adanya fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang telah dipenuhi. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, begitu juga dengan tercapainya keinginan para staff pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap serta pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para staff/pegawai bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Penyebab berpengaruhnya sanksi dalam menunda pembayaran pajak kendaraan bermotor sangat diperlukan bagi wajib pajak. Wajib pajak juga membayar kekurangan pajak penghasilan sebelum dilakukan pemeriksaan dari aparat pajak agar terhindar dari pemeriksaan, mengisi formulir PKB sesuai dengan peraturan yang berlaku dan melakukan evaluasi secara berkala untuk mengantisipasi adanya pemeriksaan dari aparat. Penyebab tidak berpengaruhnya karena tarif pajak yang terlalu tinggi menyebabkan kecurangan pajak, penurunan tarif pajak kurang dapat meningkatkan kemauan membayar pajak. Kemampuan membayar pajak berdasarkan tarif yang diberlakukan secara menyeluruh tidak membantu wajib pajak serta tarif pajak tidak menentukan besarnya kesadaran membayar pajak.

4. SIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar PKB. Dengan tingkat terendah pada butir pernyataan mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan dan memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara sebesar 52% dan tertinggi pada butir pernyataan mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara sebesar 55%. Penyebab berpengaruhnya undang-undang dan ketentuan perpajakan dapat dipahami dengan jelas oleh wajib pajak, wajib pajak juga mengetahui fungsi pajak dalam pembiayaan negara, kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sangat dipahami oleh wajib pajak serta wajib pajak memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara. Dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar PKB. Dengan tingkat terendah pada butir pernyataan keinginan para staff pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap sebesar 39% dan tertinggi pada butir pernyataan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi dipenuhi sebesar 55%. Penyebab berpengaruhnya wajib pajak sangat senang adanya fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang telah dipenuhi. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, begitu juga dengan tercapainya keinginan para staff pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap serta pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff/pegawai bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Dikatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar PKB. Dengan tingkat terendah pada butir pernyataan mengisi formulir PKB sesuai dengan peraturan yang berlaku sebesar 37% dan tertinggi pada butir pernyataan melakukan evaluasi secara berkala untuk mengantisipasi adanya pemeriksaan dari aparat sebesar 53%. Penyebab berpengaruhnya sanksi dalam menunda pembayaran pajak kendaraan bermotor sangat diperlukan bagi wajib pajak. Wajib pajak juga membayar kekurangan pajak penghasilan sebelum dilakukan pemeriksaan dari aparat pajak agar terhindar dari pemeriksaan, mengisi formulir PKB sesuai dengan peraturan yang berlaku dan melakukan evaluasi secara berkala untuk mengantisipasi adanya pemeriksaan dari aparat. Dikatakan bahwa tarif perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar PKB. Dengan tingkat terendah pada butir pernyataan tarif pajak yang terlalu tinggi menyebabkan kecurangan pajak dan kemampuan membayar pajak berdasarkan tarif yang diberlakukan sebesar 39% dan tertinggi pada butir pernyataan tarif pajak tidak menentukan besarnya kesadaran membayar pajak sebesar 44%. Penyebab tidak berpengaruhnya karena tarif pajak yang terlalu tinggi menyebabkan kecurangan pajak, penurunan tarif pajak kurang dapat meningkatkan kemauan membayar pajak. Kemampuan membayar pajak berdasarkan tarif yang diberlakukan secara menyeluruh tidak membantu wajib pajak serta tarif pajak tidak menentukan besarnya kesadaran membayar pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Samsat UPT Binjai, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tarif perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

DAFTAR PUSTAKA

- Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini. 2012. Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribad. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Unadaya*. Vol. 1, No. 2 Desember 2012.
- As'ari, Nur Ghailina dan Erawati, Teguh. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop). *Akuntansi Dewantara* No. 2. Vol. 1, April 2018. p-ISSN: 2550-0376 | e-ISSN: 2549-9637 | DOI 10.29230/ad.v2i1.2221.
- Basri, Harianti H., dan Sonny Pangerapan. 2018. Ipteks Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Badan Pengelolah Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ipteks Akuntansi bagi Masyarakat*, Vol. 02, No. 02, 2018, 517-520
- Direktorat Jenderal Pajak, Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Direktorat Jenderal Pajak, Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan.

- Edi Slamet Irianto, dkk. 2015. Pajak Kepemimpinan dan Masa Depan : Kanwil DJP Jateng I. Semarang: Dreamlight apps.
- Kadek Juniati Putri dan Putu Ery Setiawan. 2017. Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol 18, No. 2 Februari 2017.
- Karim, Fikram Pratama A., Stanly W. Alexander dan Jessy D.L Warongan. 2018. Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern* 13(4), 2018, 752-759.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Edisi Revisi Tahun 2016. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Muliari, N.K., Setiawan P.E. (2010). Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
- Palil, M.R. and Mustapha, A.F. 2011. The Evolution and Concept of Tax Compliance in Asia and Europe. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5 (11), 557-563.
- Safri Nurwantu. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta. GRrnit
- Sari, R.A. Vivi Yulian dan Neri Susanti. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma. Ekombis Review. *Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu*
- Stefani Galuh Widorini, Joko Purwanto Nugroho. 2014. Pengaruh Pengetahuan, Persepsi tentang Tarif Pajak dan Penegakan Hukum Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Yogyakarta. Fakultas Ekonomi Universitas Janabadra.
- Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol4. (No. 2), hal 345-357.
- Utami dan Kardinal. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. STIE M