

FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT UJUNG BATU

R. Septian Armel, Rudi Syaf Putra

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Riau

E-mail: rajaseptianarmel@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pelayanan fiskus, pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Ujung Batu. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu pada Tahun 2021 yang berjumlah 18.404. Jumlah sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus slovin, sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 100. Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuisioner. Metode analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 25. Hasil penelitian dapat membuktikan bahwa pelayanan fiskus, pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Ujung Batu.

Kata Kunci: *pelayanan fiskus, pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak*

PENDAHULUAN

Sektor pendapatan dari pajak kendaraan bermotor masih menjadi sektor utama dalam sumber pendapatan asli daerah. Adanya pandemi covid-19, membuat pembayaran pajak kendaraan sedikit terkendala. Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu merupakan tempat para wajib pajak kendaraan bermotor Kecamatan Ujung Batu melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Berdasarkan informasi yang didapatkan dari Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Kabupaten Rokan Hulu, masih terdapat wajib pajak yang menunggak dalam membayar pajak khususnya pada kendaraan roda dua di SAMSAT UP Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. Jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor dan perkembangan jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan namun tidak diimbangi dengan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap pemenuhan kewajibannya dalam membayar pajak. Hal ini terlihat dari jumlah penunggak pajak pada Kantor SAMSAT Unit Pelayanan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu, seperti yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT UP Ujung Batu

Tahun	Jumlah Pajak	Wajib Penyetor Pajak	%
2018	18.449	17.890	96%
2019	18.964	18.054	95%
2020	19.469	18.913	97%
2021	18.404	17.693	96%

Sumber: Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Ujung Batu, 2021

Berdasarkan data yang terlihat pada tabel di atas, diperoleh informasi bahwa jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT UP Ujung Batu selama 4 tahun terakhir mengalami fluktuasi setiap tahunnya, serta masih terdapat wajib pajak yang menunggak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pada tahun 2021 masih terdapat 711 (4%) wajib pajak kendaraan bermotor yang menunggak dalam membayar pajak kendaraannya. Hal tersebut tentu akan merugikan daerah, karena pada dasarnya pajak merupakan salah satu pendapatan daerah yang digunakan untuk melaksanakan segala kegiatan dan pembangunan di daerah. Dengan menurunnya jumlah pengguna sepeda motor yang membayar pajak pada tahun 2021, hal ini tentunya berdampak pada sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang ada di Kabupaten Rokan Hulu. Berikut target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT UP Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu tahun 2018-2021.

Kebutuhan akan kendaraan bermotor membuat banyak masyarakat diharapkan untuk mengerti serta memahami mengenai peraturan perpajakan sehingga masyarakat dituntut patuh akan pajak kendaraan tersebut. Kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang paling penting untuk menjamin keberhasilan pemerintah dalam menghimpun pajak. Meningkatnya kepatuhan wajib pajak diharapkan penerimaan daerah akan lebih besar untuk melaksanakan segala kegiatan dan pembiayaan pembangunan di daerah yang berlangsung secara terus menerus. Mencapai tingkat kepatuhan pajak dan mempertahankan tingkat kepatuhan saat ini merupakan isu yang menjadi perhatian para pembuat kebijakan baik di negara maju maupun negara berkembang.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya pelayanan fiskus. Pelayanan fiskus merupakan suatu pelayanan oleh petugas pajak yang diberikan kepada Wajib Pajak untuk mengatasi kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak (Puri, 2014). Sistem perpajakan Indonesia yang menggunakan sistem self assesment tidaklah mudah dilaksanakan. Sistem ini menuntut masyarakat utamanya Wajib Pajak untuk mengerti dan memahami tentang pentingnya pajak bagi negara, serta mengetahui tentang ketentuan-ketentuan perpajakan di Indonesia. Namun tidak semua penduduk atau Wajib Pajak memiliki pemahaman tentang aturan perpajakan. Kemauan Wajib Pajak untuk membayar pajak sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan fiskus (Palda, 2002). Penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti (2015) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak. Namun bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tulenan (2017) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pengetahuan wajib pajak juga merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Pengetahuan wajib pajak yang dimiliki oleh wajib pajak akan mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak itu sendiri dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin masyarakat secara ikhlas membayar pajak. Karena kurangnya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya, wajib pajak cenderung tidak patuh dalam membayar pajak (Arum, 2012).

Penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Rumiyatun (2017) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor, tetapi hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah, *et al.* (2016), Kowel *et al.* (2019) dan Aswati *et al.* (2018) yang dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Akuntabilitas pelayanan publik yang baik dan memberikan kepuasan terhadap wajib pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Dengan adanya pelayanan publik yang transparan dan terbuka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Mahaputri dan Noviari, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah *et al.* (2016) terkait dengan kualitas pelayanan, hasilnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Barus (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Irianingsih (2015) dan Wulandari *et al.* (2017) menyatakan hasil sebaliknya, dimana kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu sanksi pajak. Sanksi pajak merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Menurut Widodo (2016) pelaksanaan sanksi pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban dalam membayar pajak, sehingga wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak karena mereka akan memikirkan adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakannya jika tidak memenuhi kewajiban dalam membayar pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan atau norma perpajakan akan dituruti, ditaati, atau dipatuhi. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dapat dikatakan sanksi perpajakan merupakan alat yang dapat mencegah wajib pajak agar tidak melanggar norma perpajakan.

Menurut penelitian Juliantari (2021) dan Ilhamsyah, *et al.* (2016), sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar. Namun, berbeda dengan penelitian Ermawati dan Afifi (2018) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN LITERATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pelayanan fiskus adalah kewajiban petugas pajak dalam membantu dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan Wajib Pajak guna mengurus permasalahan pajaknya. Hubungan teori atribusi dengan pelayanan fiskus yaitu pelayanan fiskus merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena dengan pelayanan yang baik tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Puri (2014)

menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Widyana (2020) dan Wilda (2015) juga menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hubungan teori atribusi dengan pengetahuan wajib pajak yaitu pengetahuan wajib pajak merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, hal ini disebabkan adanya pengaruh perilaku yang disebabkan oleh situasi dan lingkungan. Dengan adanya pendidikan formal dan non formal akan menambah pengetahuan wajib pajak tentang pajak. Karena semakin banyak pengetahuan wajib pajak yang diperoleh oleh wajib pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya.

Pengetahuan wajib pajak adalah pemahaman dasar wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Tanpa adanya pengetahuan tentang perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak, maka wajib pajak tidak akan mau untuk membayarkan pajaknya. Jadi dengan pengetahuan yang dimiliki wajib pajak, maka wajib pajak akan lebih mengetahui pentingnya membayar pajak dan manfaat apa yang akan didapatkan ketika wajib pajak membayarkan pajaknya (Nurlaela, 2013).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aswati, *et.al* (2018) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak merupakan faktor yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan penelitian Waode, *et al.* (2018) yang menunjukkan hasil bahwa pengetahuan wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Diduga Pengetahuan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hubungan antara teori atribusi dengan akuntabilitas pelayanan publik yaitu semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam melayani wajib pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, hal ini disebabkan adanya pengaruh perilaku yang disebabkan oleh situasi dan lingkungan.

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan dan memenuhi kebutuhan wajib pajak secara transparan dan terbuka, juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Susilawati, 2013).

Akuntabilitas pelayanan publik memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian Septiani (2017) menjelaskan bahwa akuntabilitas pelayanan publik mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Kadir (2021) dimana hasil penelitian menunjukkan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Diduga Akuntabilitas Pelayanan Publik Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hubungan teori atribusi dengan sanksi pajak yaitu adanya sanksi yang diberikan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, hal ini disebabkan adanya pengaruh perilaku yang disebabkan oleh situasi dan lingkungan.

Sanksi pajak merupakan peraturan perundang-undangan perpajakan yang dibuat agar wajib pajak dapat menuruti, mematuhi, dan menaati peraturan tersebut. Dengan adanya sanksi pajak akan membuat wajib pajak lebih patuh untuk membayarkan pajaknya. Sanksi pajak diberikan karena adanya pelanggaran terhadap peraturan perpajakan, semakin tinggi kesalahan maka akan semakin tinggi sanksi yang diberikan (Samudra, 2015).

Pada penelitian yang dilakukan oleh As'ari (2018) sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sejalan dengan hasil penelitian Susanti (2018) dan Yunita (2017) bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄: Diduga Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Riset kuantitatif adalah riset yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Dengan demikian tidak terlalu mementingkan kedalaman data atau analisis. Periset lebih mementingkan aspek keluasaan data sehingga data dan hasil riset dianggap merupakan representasi dari seluruh populasi (Kriyantono, 2014).

Jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif survei. Menurut Sugiyono (2019) bahwa penelitian survei dilakukan dengan menjalankan survei langsung ke objek penelitian. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan alat bantu daftar pertanyaan (kuesioner) atau wawancara langsung antara peneliti dengan objek penelitian (responden). Dalam penelitian ini survei dilakukan dengan menyebarkan daftar pernyataan berupa kuisisioner yang akan disebarkan kepada responden dalam penelitian yaitu wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yaitu sebanyak 18.404 wajib pajak yang terdaftar di Kantor SAMSAT Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu pada Tahun 2021 (Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Ujung Batu, 2022).

Teknik pengambilan sampel yang akan dilakukan pada penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai kriteria sebagai sumber data dengan kriteria utamanya adalah orang tersebut merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT Ujung Batu (Sugiyono, 2019). Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan 10%. Perhitungan untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dengan alpha 10% atau 0,1 yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N= Jumlah populasi

e²= Nilai kritis (batas toleransi kesalahan 10%)

Sehingga berdasarkan hasil survei dari data SAMSAT Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu ditemukan jumlah Wajib Pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada tahun 2021 sebanyak 18.404 wajib pajak, maka dilakukan perhitungan rumus *slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{18.404}{1 + 18.404 (0,1)^2} = 99,4 = 100 \text{ (Pembulatan)}$$

Berdasarkan perhitungan *slovin* diatas maka sampel dalam penelitian ini adalah 99,4 atau dibulatkan menjadi 100 responden.

Pada penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu sekunder dan primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan berdasarkan interaksi langsung antara pengumpul data dan sumber data. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui pengelolaan kuesioner. Peneliti memperoleh data secara langsung dari responden penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya, jumlah penunggak pajak serta data target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT UP Ujung Batu.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan membuat daftar pertanyaan dalam sebuah kuesioner yang diisi oleh responden. Butir pertanyaan dan pilihan jawaban dalam kuesioner disesuaikan dengan variabel-variabel yang akan diukur. Kuesioner dibagikan langsung kepada responden dan kuesioner langsung diambil kembali setelah diisi oleh responden atau sesuai waktu yang telah disepakati dengan responden (Sugiyono, 2019). Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti terjun langsung untuk mendapatkan data yang diperlukan. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung oleh peneliti kepada Wajib Pajak kendaraan

bermotor yang melaksanakan kewajiban perpajakannya dan yang terdaftar di Kantor SAMSAT Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

Peneliti menggunakan skala *likert* (*likert scale*) dalam menyusun instrument kuesioner. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2019). Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif yang dapat berupa kata-kata antara lain:

1. = Sangat Tidak Setuju (STS)
2. = Tidak Setuju (TS)
3. = Kurang Setuju (KS)
4. = Setuju (S)
5. = Sangat Setuju (SS)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4. 1 Diskripsi Data

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Kuesioner yang disebar	100	100%
Kuesioner tidak yang kembali	-	0%
Kuesioner yang kembali dan diolah	100	100%

Sumber: Pengolahan Data Penelitian, 2023

Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan gambaran umum mengenai identitas responden yang akan diteliti, dengan menjelaskan identitas responden tersebut akan dapat diketahui sejauh mana identitas responden yang diteliti. Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner sebanyak 100 item maka diperoleh data tentang karakteristik responden. Karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan dalam beberapa kelompok yang meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Deskripsi karakteristik responden disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	1. Laki-Laki	54	54%
		2. Perempuan	46	46%
2	Usia	1. < 25 Tahun	9	9%
		2. 25 – 35 Tahun	32	32%

No	Karakteristik Responden	Kategori	Jumlah	Persentase
		3. 36 – 45 Tahun	47	47%
		4. >45 Tahun	12	12%
3	Tingkat Pendidikan	1. SD	7	7%
		2. SMP	9	9%
		3. SMA/Sederajat	26	26%
		4. D3	24	24%
		5. S1	25	25%
		6. S2	7	7%
		7. S3	2	2%
4	Pekerjaan	1. Tidak Bekerja	13	13%
		2. Karyawan Swasta	37	37%
		3. Pegawai BUMN	12	12%
		4. PNS	18	18%
		5. Wirausaha	15	15%
		6. Lainnya	5	5%

Sumber : Pengolahan Data Penelitian, 2023

Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan Fiskus	100	12	20	17,92	1,529
Pengetahuan Pajak	100	18	35	27,83	5,172
Akuntabilitas Pelayanan Publik	100	22	40	31,82	5,714
Sanksi Perpajakan	100	14	20	17,94	1,462
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	100	21	35	28,06	3,606
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Pengolahan Data Penelitian, 2023

Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Berdasarkan pengujian statistik diatas, dapat diketahui bahwa nilai minimum sebesar 21 nilai maksimum 35 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 28,06 dengan standar deviasi sebesar 3,606. Nilai rata-rata 28,06 menunjukkan bahwa besarnya nilai rata-rata jawaban responden tentang

kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 28,06. Nilai rata-rata dan nilai standar deviasi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ini menunjukkan bahwa terdapat penyebaran data yang baik karena nilai rata-ratanya lebih besar daripada standar deviasinya.

Pelayanan Fiskus (X₁)

Berdasarkan pengujian statistik diatas, dapat diketahui bahwa nilai minimum sebesar 12 nilai maksimum 20 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 17,92 dengan standar deviasi sebesar 1,529. Nilai rata-rata 17,92 menunjukkan bahwa besarnya nilai rata-rata jawaban responden tentang pelayanan fiskus sebesar 17,92. Nilai rata-rata dan nilai standar deviasi pelayanan fiskus ini menunjukkan bahwa terdapat penyebaran data yang baik karena nilai rata-ratanya lebih besar daripada standar deviasinya.

Pengetahuan Pajak (X₂)

Berdasarkan pengujian statistik diatas, dapat diketahui bahwa nilai minimum sebesar 18 nilai maksimum 35 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 27,83 dengan standar deviasi sebesar 5,172. Nilai rata-rata 27,83 menunjukkan bahwa besarnya nilai rata-rata jawaban responden tentang pengetahuan pajak sebesar 27,83. Nilai rata-rata dan nilai standar deviasi pengetahuan pajak ini menunjukkan bahwa terdapat penyebaran data yang baik karena nilai rata-ratanya lebih besar daripada standar deviasinya.

Akuntabilitas Pelayanan Publik (X₃)

Berdasarkan pengujian statistik diatas, dapat diketahui bahwa nilai minimum sebesar 22 nilai maksimum 40 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 31,82 dengan standar deviasi sebesar 5,714. Nilai rata-rata 31,82 menunjukkan bahwa besarnya nilai rata-rata jawaban responden tentang akuntabilitas pelayanan publik sebesar 31,82. Nilai rata-rata dan nilai standar deviasi akuntabilitas pelayanan publik ini menunjukkan bahwa terdapat penyebaran data yang baik karena nilai rata-ratanya lebih besar daripada standar deviasinya.

Sanksi Perpajakan (X₄)

Berdasarkan pengujian statistik diatas, dapat diketahui bahwa nilai minimum sebesar 14 nilai maksimum 20 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 17,94 dengan standar deviasi sebesar 1,462. Nilai rata-rata 17,94 menunjukkan bahwa besarnya nilai rata-rata jawaban responden tentang sanksi perpajakan sebesar 17,94. Nilai rata-rata dan nilai standar deviasi sanksi perpajakan ini menunjukkan bahwa terdapat penyebaran data yang baik karena nilai rata-ratanya lebih besar daripada standar deviasinya.

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pelayanan Fiskus (X₁)	X1.1	0,750	0,197	Valid
	X1.2	0,559	0,197	Valid
	X1.3	0,580	0,197	Valid
	X1.4	0,740	0,197	Valid
Pengetahuan Pajak (X₂)	X2.1	0,950	0,197	Valid

Variabel	Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
	X2.2	0,833	0,197	Valid
	X2.3	0,945	0,197	Valid
	X2.4	0,830	0,197	Valid
	X2.5	0,945	0,197	Valid
	X2.6	0,833	0,197	Valid
	X2.7	0,950	0,197	Valid
	Akuntabilitas Publik (X ₃)	Pelayanan X3.1	0,929	0,197
X3.2		0,869	0,197	Valid
X3.3		0,927	0,197	Valid
X3.4		0,869	0,197	Valid
X3.5		0,927	0,197	Valid
X3.6		0,869	0,197	Valid
X3.7		0,927	0,197	Valid
X3.8		0,862	0,197	Valid
Sanksi Perpajakan (X ₄)	X4.1	0,539	0,197	Valid
	X4.2	0,537	0,197	Valid
	X4.3	0,700	0,197	Valid
	X4.4	0,736	0,197	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	Y1	0,696	0,197	Valid
	Y2	0,467	0,197	Valid
	Y3	0,633	0,197	Valid
	Y4	0,593	0,197	Valid
	Y5	0,513	0,197	Valid
	Y6	0,615	0,197	Valid
	Y7	0,814	0,197	Valid

Sumber: Pengolahan Data Penelitian 2023

Berdasarkan hasil Tabel 4.4 Nilai r tabel diperoleh dengan persamaan $N-2 = 100 - 2 = 98 = 0,197$. Setiap butir pertanyaan dikatakan valid jika r hitung > r tabel maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid dan layak untuk digunakan sebagai data peneliti. Dari tabel diatas diketahui semua butir pertanyaan valid.

Tabel 4. 5 Hasil Uji Reabilitas Variabel Penelitian

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1	Pelayanan Fiskus (X_1)	0,827	Reliabel
2	Pengetahuan Pajak (X_2)	0,969	Reliabel
3	Akuntabilitas Pelayanan Publik (X_3)	0,971	Reliabel
4	Sanksi Perpajakan (X_4)	0,807	Reliabel
5	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0,845	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data Penelitian, 2023

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa masing-masing nilai *Cronbach Alpha* dari tiap variabel lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Realiabel.

Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,14894580
Most Extreme Differences	Absolute	,084
	Positive	,084
	Negative	-,068
Test Statistic		,084
Asymp. Sig. (2-tailed)		,079 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji normalitas di atas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi untuk persamaan regresi sebesar 0,079 lebih besar dari 0,050. Hal ini menyatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Pelayanan Fiskus	0,307	3,262	Tidak terdapat Multikolonieritas
Pengetahuan Pajak	0,162	6,157	Tidak terdapat Multikolonieritas
Akuntabilitas Pelayanan Publik	0,155	6,446	Tidak terdapat Multikolonieritas
Sanksi Perpajakan	0,210	4,757	Tidak terdapat Multikolonieritas

Sumber: Pengolahan Data Penelitian, 2023

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa nilai Tolerance masing-masing variabel independen dalam penelitian ini memiliki nilai lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari gejala multikolinearitas.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Pelayanan Fiskus	0,660	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Pengetahuan Pajak	0,761	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Akuntabilitas Pelayanan Publik	0,683	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Sanksi Perpajakan	0,913	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Pengolahan Data Penelitian, 2023

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas melalui uji glejser dapat diketahui bahwa nilai signifikansi setiap variabel independen berada di atas atau lebih tinggi dibandingkan dengan nilai signifikansi yang digunakan yaitu 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel independen yang digunakan pada penelitian ini.

Tabel 4. 9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std.Error	Beta
(Constant)	-1,959	2,305	
Pelayanan Fiskus	0,395	0,139	0,167
Pengetahuan Pajak	0,178	0,057	0,255
Akuntabilitas Pelayanan Publik	0,206	0,052	0,327
Sanksi Perpajakan	0,637	0,176	0,258

Sumber: Pengolahan Data Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 4.9 yang didapat dari hasil analisis menggunakan SPSS versi 25, maka didapat persamaan regresi linear bergandanya adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

$$Y = -1,959 + 0,395X_1 + 0,178X_2 + 0,206X_3 + 0,637X_4$$

Keterangan:

Y : Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

X₁ : Pelayanan Fiskus

X₂ : Pengetahuan pajak

X₃ : Akuntabilitas pelayanan publik

X₄ : Sanksi Perpajakan

Arti angka-angka dalam persamaan regresi diatas:

- Nilai konstanta (a) sebesar (-1,959). Artinya adalah apabila variabel independen diasumsikan nol (0), maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (-1,959).
- Nilai koefisien regresi variabel pelayanan fiskus sebesar 0,395. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan nilai pelayanan fiskus sebesar 1 kali maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0,395 dengan asumsi variabel lain tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan pajak sebesar 0,178. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan nilai pengetahuan pajak sebesar 1 kali maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0,178 dengan asumsi variabel lain tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel akuntabilitas pelayanan publik sebesar 0,206. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan nilai akuntabilitas pelayanan publik sebesar 1 kali maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0,1206 dengan asumsi variabel lain tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel sanksi perpajakan sebesar 0,637. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan nilai sanksi perpajakan sebesar 1 kali maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0,637 dengan asumsi variabel lain tetap.

Tabel 4. 10 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,959	2,305		-,850	,397
	Pelayanan Fiskus	,395	,139	,167	2,834	,006
	Pengetahuan Pajak	,178	,057	,255	3,141	,002
	Akuntabilitas Pelayanan Publik	,206	,052	,327	3,940	,000
	Sanksi Perpajakan	,637	,176	,258	3,625	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak_Kendaraan_Bermotor

Sumber: Pengolahan Data Penelitian 2023

Berdasarkan data dari tabel 4.10 diketahui nilai pada taraf signifikansi 5 % dengan persamaan sebagai berikut:

$$t_{\text{tabel}} = n - k - 1: \alpha/2$$

$$= 100 - 4 - 1: 0,05/ 2$$

= 95: 0,025

= 1,985

keterangan: n: jumlah data
k: jumlah variabel bebas
1: konstan

maka pengujian parsial dari masing-masing variabel dependen diuraikan sebagai berikut :

1. Pengujian hipotesis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (H_1) diperoleh nilai t hitung $2,834 > 1,985$ dan tingkat signifikan $0,006 < 0,05$ maka disimpulkan ada pengaruh signifikan antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Pengujian hipotesis pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (H_2) diperoleh nilai t hitung $3,141 > 1,985$ dan tingkat signifikan $0,002 < 0,05$ maka disimpulkan ada pengaruh signifikan antara pengetahuan pajak dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Pengujian hipotesis pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (H_3) diperoleh nilai t hitung $3,940 > 1,985$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka disimpulkan ada pengaruh signifikan antara akuntabilitas pelayanan publik dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Pengujian hipotesis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (H_4) diperoleh nilai t hitung $3,625 > 1,985$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka disimpulkan ada pengaruh signifikan antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,948 ^a	,899	,894	1,173

a. Predictors: (Constant), Sanksi_Perpajakan, Pelayanan_Fiskus, Pengetahuan_Pajak, Akuntabilitas_Pelayanan_Publik

b. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak_Kendaraan_Bermotor

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai *R Square* sebesar 0,899. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel pelayanan fiskus, pengetahuan pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah sebesar 89,9%. Sedangkan sisanya 10,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

Pembahasan

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil analisis data tentang pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu, diperoleh nilai t hitung $2,834 > 1,985$ dan tingkat signifikan $0,006 < 0,05$, yang berarti bahwa ada pengaruh signifikan antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. Artinya, ketika tingkat pelayanan fiskus meningkat, maka tingkat

kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu dalam membayar kewajiban perpajakannya akan mengalami peningkatan.

Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil analisis data tentang pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu, diperoleh nilai t hitung $3,141 > 1,985$ dan tingkat signifikan $0,006 < 0,05$, yang berarti bahwa ada pengaruh signifikan antara pengetahuan pajak dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. Artinya, ketika tingkat pengetahuan pajak wajib pajak semakin baik, maka tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu dalam membayar kewajiban perpajakannya akan meningkat.

Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil analisis data tentang pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu, diperoleh nilai t hitung $3,940 > 1,985$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, yang berarti bahwa ada pengaruh signifikan antara akuntabilitas pelayanan publik dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. Artinya, ketika akuntabilitas pelayanan publik menjadi baik, maka tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu dalam membayar kewajiban perpajakannya menjadi meningkat.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil analisis data tentang pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu, diperoleh nilai t hitung $3,625 > 1,985$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, yang berarti bahwa ada pengaruh signifikan antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. Artinya, ketika ketegasan sanksi perpajakan yang diterapkan oleh pemerintah semakin baik, maka tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu dalam membayar kewajiban perpajakannya menjadi meningkat.

KETERBATASAN PENELITIAN

Lingkup objek yang digunakan dalam penelitian ini masih terbatas, hanya mengkaji kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu, sehingga belum mampu mewakili untuk lingkup yang lebih luas. Jawaban yang diberikan oleh responden terkadang berbeda dengan keadaan yang sebenarnya.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah: pelayanan fiskus, pengetahuan pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi perpajakan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Jatmiko. (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang*. Unisversitas Diponegoro: Tesis Megister Akuntansi.
- Anindyajati, D.B.(2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kramat Jati). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. 9(2): 1-10.
- Arum, Z. (2012). *Pengaruh Kesadaran Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap*

- Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*. Diponegoro Journal of Accounting,1(1-8).
- Aswati, Wa Ode, *et.al.* (2018). *Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna)*. Jurnal Akuntansi Dan Keuangan. 3(27-39).
- Aziz Samudra, Azhari. (2015). *Perpajakan di Indonesia: Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah*. Jakarta, Rajawawali Pers.
- Barus, Stephanie Amelia Handayani. (2016). *Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. JOM Fekon, 3(1).
- Cahyadi, I Made Wahyu dan I Ketut Jati. (2016). *Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajaka Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayaana. 16(3).