

---

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PEMAHAMAN PAJAK,  
PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI SAMSAT KABUPATEN  
NGAWI

THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, UNDERSTANDING OF TAXES,  
TAX SERVICES AND TAX SANCTIONS AGAINST COMPLIANCE WITH  
MOTOR VEHICLE TAXPAYERS IN SAMSAT NGAWI DISTRICT

Eko Meiningsih<sup>2)</sup> Eka Destya Padma Putri<sup>1)</sup>

S1 Akuntansi [ekadestya42@gmail.com](mailto:ekadestya42@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Kabupaten Ngawi. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang tercatat di kantor samsat Kabupaten Ngawi. Data yang digunakan adalah data primer dengan menyebar kuisioner. Metode penentuan sampel *non probability sampling* dengan teknik *Sampling Accidental*. Berdasarkan rumus slovin didapatkan sampel sebanyak 100 wajib pajak. Metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji determinasi. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) adalah 0,580 atau 58%. Jadi  $R^2$  sebesar 58% dipengaruhi oleh variabel yang digunakan dalam penelitian ini sedangkan sisanya sebesar 42% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian. Misalnya sosialisasi pajak, tingkat penghasilan, program samsat corner, dan sistem samsat drive thru.

**Kata kunci:** kesadaran wajib pajak, pemahaman pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, understanding of taxation, fiscal services and tax sanctions on compliance with motor vehicle taxpayers (PKB) in the Samsat Ngawi District. The population in this study were motor vehicle taxpayers who were registered at the samsat office in Ngawi Regency. The data used are primary data by distributing questionnaires. The method for determining non-probability sampling with Accidental Sampling techniques. Based on Slovin formula obtained a sample of 100 taxpayers. Data analysis method uses validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing and determination test. The results of hypothesis testing indicate that taxpayer awareness has a positive and significant effect on taxpayer compliance. Understanding of tax has a positive but not significant effect on tax compliance. Fiscal services have a positive and significant effect on tax compliance. Tax sanctions have a positive and significant effect on tax compliance. Adjusted R Square value ( $R^2$ ) is 0.580 or 58%. So  $R^2$  of 58% is influenced by the variables used in this study while the remaining 42% is influenced by variables outside the research. For example tax socialization, income level, samsat corner program, and samsat drive thru system.

**Keywords:** taxpayer awareness, understanding of taxes, tax services, tax sanctions and tax compliance

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan suatu upeti / pemberian namun bersifat memaksa, yang diberikan oleh rakyat kepada raja atau penguasa. Dengan berkembangnya masyarakat yang pada akhirnya membentuk sebuah Negara maka dibuatlah suatu ketentuan berupa undang-undang perpajakan. Peran pajak sebagai penerimaan dalam negeri sangat dominan, namun masih belum optimal jika dilihat dari banyaknya Wajib Pajak yang belum menjadi Wajib Pajak patuh. Hampir seluruh wilayah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah. Salah satu sumber penghasilan pajak daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Pajak kendaraan bermotor atau PKB adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang dikenai pajak. Semakin bertambahnya jumlah penduduk, maka bertambah juga penerimaan negara dan daerah dari sektor pajak. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu penerimaan pajak yang mempengaruhi tingginya pendapatan daerah. Oleh karena itu, perlu adanya optimalisasi dari penerimaan PKB melalui berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor ini, salah satunya adalah dengan cara meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Kepatuhan biasanya berkisar pada istilah singkat sampai dimana wajib pajak mematuhi undang-undang perpajakan. Wajib pajak dikatakan patuh apabila wajib pajak tersebut dapat memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakan. Kewajiban perpajakan harus dilaksanakan karena merupakan suatu tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh semua wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak

karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan mempengaruhi penerimaan negara dari sektor pajak.

Semakin banyaknya kendaraan bermotor yang beredar, pajak dari kendaraan bermotor diharapkan mampu memberikan kontribusi yang tinggi. Selain jumlah kendaraan bermotor yang meningkat, secara otomatis jumlah wajib pajak juga mengalami peningkatan. Berdasarkan data yang didapat dari UPT Bapenda Provinsi Jatim Ngawi jumlah kendaraan bermotor yang tercatat di kantor samsat kabupaten ngawi tahun 2016-2018 sebagai berikut :

Tabel I.1

Jumlah Kendaraan Bermotor yang Tercatat di Kantor SAMSAT Kabupaten Ngawi Tahun 2016-2018

Jenis Kendaraan	Tahun		
	2016 (unit)	2017 (unit)	2018 (unit)
Sepeda motor	221.4 35	226.7 69	227.1 11
Sedan dan sejenisnya	2.135	2.887	3.045
Station dan sejenisnya	9.022	10.82 7	11.11 2
Pickup dan Truck	4.210	5.316	5.422
Bus dan Microbus	221	224	226
Jeep dan sejenisnya	719	722	731
Alat – alat berat	9	10	9
Jumlah (unit)	237.7 51	246.7 55	247.6 56

Sumber : UPT Bapenda Provinsi Jatim Ngawi, 2018

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor yang tercatat di Kantor Samsat Kabupaten

Ngawi mengalami peningkatan pertahunnya. Meningkatnya jumlah kendaraan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain daya beli masyarakat yang tinggi, kebutuhan masyarakat terhadap alat transportasi meningkat dan kemudahan dalam membeli kendaraan bermotor. Saat ini banyak dealer yang menawarkan cicilan dengan bunga ringan dan syarat pembelian yang mudah. Semakin banyaknya jumlah kendaraan bermotor, maka diiringi dengan bertambahnya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Ngawi. Diharapkan bertambahnya jumlah wajib pajak akan diimbangi dengan meningkatnya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Sehingga Pemerintah mampu meningkatkan penerimaan daerahnya melalui pajak.

Berikut data penerimaan pendapatan daerah yang diperoleh dari pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Ngawi :

Tabel I.2

Penerimaan Pendapatan Daerah yang Diperoleh dari Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Ngawi Tahun 2016-2018

Tahun	Jumlah Pendapatan (Rp)
2016	119.612.372.356
2017	124.180.629.616
2018	110.769.847.850.

Sumber : UPT Bapenda Provinsi Jatim Ngawi, 2018

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pendapatan daerah pada tahun 2017 namun terjadi penurunan pada tahun 2018. Hal ini dapat diartikan bahwa penerimaan pendapatan daerah melalui pajak belum maksimal. Seharusnya semakin banyak wajib pajak yang terdaftar dan melakukan pembayaran pajak secara konstan dapat meningkatkan pendapatan daerah yang diperoleh dari pajak kendaraan bermotor.

Dilihat dari tabel I.1 menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan tiap tahunnya sedangkan pada tabel I.2 terjadi penurunan pendapatan pada tahun 2018. Hal ini dapat diartikan bahwa pada tahun 2018 terjadi peningkatan jumlah kendaraan bermotor namun tidak diimbangi dengan meningkatnya jumlah pendapatan daerah.

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dengan mengambil judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di SAMSAT Kabupaten Ngawi”.

#### RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Kabupaten Ngawi?
2. Apakah pemahaman pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Kabupaten Ngawi?
3. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Kabupaten Ngawi?
4. Apakah sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Kabupaten Ngawi?

#### TINJAUAN PUSTAKA

##### 1. Pengertian Pajak

Menurut Pasal 1 angka 1 YY No.28 th 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada

negara terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

## 2. Fungsi Pajak

Fungsi pajak menurut Wirawan B. Ilyas dan Ricard Burton dalam buku Hukum Pajak yaitu:

### a. Fungsi *budgeter*

Fungsi *budgeter* untuk mengumpulkan uang pajak sebanyak-banyaknya sesuai dengan undang-undang berlaku yang pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.

### b. Fungsi *regulerend*

Fungsi *regulerend* dimana pajak-pajak akan digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan.

## 3. Pengertian Wajib Pajak

Secara Umum Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan (subjek pajak) yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Wajib pajak bisa berupa wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan

## 4. Pajak Kendaraan Bermotor

### a. Pengertian pajak kendaraan bermotor

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak.

### b. Objek pajak kendaraan bermotor

Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor yaitu kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima Gross Tonnage) sampai dengan GT 7 (tujuh Gross Tonnage).

### c. Subjek pajak kendaraan bermotor

Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah Orang pribadi dan Badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.

### d. Wajib pajak kendaraan bermoto

Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah Orang pribadi dan Badan yang memiliki kendaraan bermotor. Dalam hal Wajib Pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

### e. Dasar pengenaan pajak

Dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah hasil perkalian dari dua unsur pokok yaitu : Nilai Jual Kendaraan Bermotor dan bobot yang mencerminkan secara relative tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan Kendaraan Bermotor.

## 5. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (1995:1013), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan.

## 6. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hatinya yang tulus ikhlas (Susilawati dan Budiarta, 2013). Kesadaran Wajib Pajak dapat dilihat dari kesungguhannya untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Dharma dan Suardana, 2014). Apabila pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik, maka tingkat kesadaran Wajib Pajak semakin tinggi sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan (Putri dan Jati, 2013).

## 7. Pemahaman Pajak

Pemahaman diartikan sebagai proses dari berjalannya pengetahuan seseorang, perbuatan atau cara memahami. Menurut Rico (2006) pemahaman merupakan salah satu faktor psikologis dalam kegiatan belajar. Seseorang yang memahami sesuatu harus melewati dan kemudian harus meningkatkan kualitas pengetahuan tersebut, diiringi dengan pendalaman maknanya. Menurut Franklin (2008) tingkat pemahaman wajib pajak diukur dari pemahaman wajib pajak mengenai informasi perpajakan dan peraturan perpajakan.

## 8. Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak, (Arum, 2012). Menurut Risnawati dan Suhayati (2009) dalam (Fuadi & Mangoting Yeni, 2012), Direktorat Jendral Pajak perlu meningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, agar menunjang kepatuhan wajib pajak

dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan tercapainya tujuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintahan berjalan dengan baik.

## 9. Sanksi Pajak

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar praturan atau Undang-undang tidak dilanggar (Arum, 2012).

## METODE

Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Kabupaten Ngawi. Penelitian ini merupakan penelitian survei langsung, yaitu penelitian dimana informasi yang dikumpulkan dari responden menggunakan kuesioner. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 247.656 unit kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Ngawi. Metode penentuan sampel menggunakan *non probability sampling*, dengan teknik *sampling Accidental*. Untuk mempermudah penelitian, peneliti menggunakan rumus *slovin*. Berdasarkan data populasi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor besaran sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 99,96 yang dibulatkan menjadi 100 responden.

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji autokorelasi, uji heterokedastisitas, dan uji multikolinieritas. Regresi linier berganda. Uji t dan Uji koefisien determinasi.

**HASIL PENELITIAN**

**1. Uji Kualitas Data**

a. Hasil Uji Validitas

Tabel IV.2

Hasil Uji Validitas

Butir Pertanyaan	r hitung	r tabel	Ketera ngan
<b>Kesadaran Wajib Pajak</b>			
1	0,4 43	0,1 94	Valid
2	0,5 00	0,1 94	Valid
3	0,5 51	0,1 94	Valid
4	0,5 03	0,1 94	Valid
<b>Pemahaman Pajak</b>			
1	0,4 08	0,1 94	Valid
2	0,5 78	0,1 94	Valid
3	0,5 54	0,1 94	Valid
4	0,5 16	0,1 94	Valid
<b>Pelayanan Fiskus</b>			
1	0,7 08	0,1 94	Valid
2	0,6 79	0,1 94	Valid
3	0,5 74	0,1 94	Valid
4	0,5 21	0,1 94	Valid
<b>Sanksi Pajak</b>			
1	0,4 66	0,1 94	Valid
2	0,5 05	0,1 94	Valid
3	0,5 60	0,1 94	Valid
4	0,3 38	0,1 94	Valid
<b>Kepatuhan wajib pajak</b>			
1	0,5 67	0,1 94	Valid
2	0,7	0,1	Valid

	41	94	
3	0,5 38	0,1 94	Valid
4	0,3 49	0,1 94	Valid

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel IV.2 diketahui bahwa nilai  $r_{hitung}$  untuk pertanyaan variabel kesadaran wajib pajak, pemahaman pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menunjukkan semua nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,194). Hasil perhitungan  $r_{tabel}$  diperoleh nilai sebesar 0,194 yang didapat dari nilai  $r_{tabel}$  untuk  $N=100$ . Jadi semua item pertanyaan dapat dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Tabel IV.3

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Ketera ngan
1	Kesadaran wajib pajak	0,70 9	>0,0 5 Reliab el
2	Pemahaman pajak	0,72 2	>0,0 5
3	Pelayanan fiskus	0,80 3	>0,0 5 Reliab el
4	Sanksi pajak	0,68 2	>0,0 5 Reliab el
5	Kepatuhan wajib pajak	0,74 7	>0,0 5 Reliab el

Hasil Uji Reliabilitas

Sumber: Data diolah, 2018

Dari hasil olah data dengan menggunakan Alpha Cronbach, dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan dengan analisis yang dilakukan berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuisioner maupun dari hasil menggunakan software SPSS menunjukkan bahwa kuisioner yang digunakan reliabel dengan menggunakan Cronbach's Alpha >0,05.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Multikolinieritas

Tabel IV.4  
Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Coefficients <sup>a</sup>							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,529	1,795			-,852	,397		
	Kesadaran Wajib Pajak	,293	,088	,265	3,324	,001	,667	1,500	
	Pemahaman Pajak	,019	,053	,023	,352	,726	,979	1,021	
	Pelayanan Fiskus	,487	,087	,466	5,624	,000	,617	1,622	
	Sanksi Pajak	,252	,100	,197	2,524	,013	,698	1,433	

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel IV.4 diatas menunjukkan bahwa semua nilai TOL > 0,10 dan VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dalam model ini.

### b. Uji Autokorelasi

Tabel IV.5  
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,773 <sup>a</sup>	,597	,580	1,377	1,644

a. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Pemahaman Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel IV.5 diatas, menunjukkan nilai DW 1,644 dimana nilai tersebut terdapat diantara -2 sampai dengan 2 berarti tidak terjadi autokorelasi.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Tabel IV.6  
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Coefficients <sup>a</sup>					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2,335	1,126			2,074	,041
	Kesadaran Wajib Pajak	-,108	,065	-,241	-1,961	,053	
	Pemahaman Pajak	-,030	,033	-,090	-,892	,375	
	Pelayanan Fiskus	,068	,054	,135	1,059	,292	
	Sanksi Pajak	,002	,063	,005	,038	,970	

a. Dependent Variable: Absut

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel IV.6 diatas menunjukkan bahwa model regresi yang terjadi adalah homokedastisitas atau bebas dari masalah heteroskedastisitas karena semua variabel mempunyai nilai sig. > 0,05

### d. Uji Normalitas

Tabel IV.7  
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
N		Unstandardized Residual
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,34850368
Most Extreme Differences	Absolute	,124
	Positive	,087
	Negative	-,124
Kolmogorov-Smirnov Z		1,237
Asymp. Sig. (2-tailed)		,094

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan gambar IV.7 diatas dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal. Karena nilai *asympt. Sig. (2-tailed)* 0,094 > 0,05.

## 3. Regresi Linier Berganda

Tabel IV.8  
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,529	1,795			-,852	,397		
	Kesadaran Wajib Pajak	,293	,088	,265	3,324	,001	,667	1,500	
	Pemahaman Pajak	,019	,053	,023	,352	,726	,979	1,021	
	Pelayanan Fiskus	,487	,087	,466	5,624	,000	,617	1,622	
	Sanksi Pajak	,252	,100	,197	2,524	,013	,698	1,433	

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel IV.8 diatas, persamaan regresi linier berganda dapat disusun sebagai berikut:

$$Y = -1,529 + 0,293 X_1 + 0,019 X_2 + 0,487 X_3 + 0,252 X_4$$

a. Nilai konstanta  $\alpha$  sebesar -1,529, hal ini menunjukkan apabila variabel pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak konstan, maka kepatuhan wajib pajak negatif.

b. Koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak  $\beta_1 = 0,293$ . Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti apabila kesadaran wajib pajak ditingkatkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

- c. Koefisien regresi variabel pemahaman pajak  $\beta_2 = 0,019$ . Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pemahaman pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti apabila pemahaman pajak ditingkatkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- d. Koefisien regresi variabel pelayanan fiskus  $\beta_3 = 0,487$ . Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti apabila pelayanan fiskus ditingkatkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- e. Koefisien regresi variabel sanksi pajak  $\beta_4 = 0,252$ . Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti apabila sanksi pajak ditingkatkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah variabel pelayanan fiskus karena mempunyai nilai koefisien regresi paling besar.

#### 4. Uji t

Tabel IV.9  
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1,529	1,795			-,852	,397		
Kesadaran Wajib Pajak	,293	,088	,265		3,324	,001	,667	1,500
Pemahaman Pajak	,019	,063	,023		,352	,726	,979	1,021
Pelayanan Fiskus	,487	,087	,466		5,624	,000	,617	1,622
Sanksi Pajak	,252	,100	,197		2,524	,013	,698	1,433

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel IV.9 dapat diketahui bahwa:

- 1) Kesadaran wajib pajak mempunyai nilai signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak artinya  $H_1$  diterima.

- 2) Pemahaman pajak mempunyai nilai signifikan sebesar  $0,726 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak artinya  $H_2$  ditolak.
- 3) Pelayanan fiskus mempunyai nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak artinya  $H_3$  diterima.
- 4) Sanksi pajak mempunyai nilai signifikan sebesar  $0,013 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak artinya  $H_4$  diterima.

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

Tabel IV.10  
Hasil Uji  $R^2$

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,773 <sup>a</sup>	,597	,580	1,377	1,644

a. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Pemahaman Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel IV.10 diatas, menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) adalah 0,580 atau 58%. Jadi  $R^2$  sebesar 58% dipengaruhi oleh variabel yang digunakan dalam penelitian ini, sisanya sebesar 42% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian. Misalnya sosialisasi pajak, tingkat penghasilan, program samsat corner, dan sistem samsat drive thru.

#### PEMBAHASAN

1. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Ngawi

Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

kendaraan bermotor. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini mendukung penelitian Eka Irianingsih (2015) yang menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Ngawi

Pemahaman pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Randi (2016) yang menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

3. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Ngawi

Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi pelayanan fiskus maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Ketut Budiarta (2013) yang menyebutkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Ngawi

Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi sanksi pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini

mendukung penelitian Randi (2016) bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis regresi linier berganda dan uji t dapat disimpulkan bahwa :

- a. Variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

- b. Variabel pemahaman pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

- c. Variabel pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

- d. Variabel sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa :

Nilai *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) adalah 0,580 atau 58%. Jadi  $R^2$  sebesar 58% dipengaruhi oleh variabel yang digunakan dalam penelitian ini sedangkan sisanya sebesar 42% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian. Misalnya sosialisasi pajak, tingkat penghasilan, program samsat corner, dan sistem samsat drive thru.

### Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan pemahaman tentang pajak agar kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat.

2. Diadakan sosialisasi perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
3. Mengoptimalkan kinerja fiskus dalam memberikan pelayanan. Karena pelayanan fiskus memberikan pengaruh yang paling dominan dalam penelitian ini.
4. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menambah variabel penelitian. Karena masih banyak variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang belum diteliti dalam penelitian ini.

#### Daftar Pustaka

- Amri, Pahmi. 2015. "Implementasi Pelayanan SAMSAT Corner dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2014". Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Vol.2 No.2.
- Arahman, Muis. 2012. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan WPOP pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Skripsi Program Sarjana Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional Veteran.
- Arum, Harjanti Puspa. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan WPOP yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- B. Ilyas, Wirawan dan Richard Burton. 2010."Hukum Pajak". Jakarta: Salemba Empat.
- Balai Pustaka. 2012. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Boediono. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu. Jakarta: Prenada Media Group.
- Dharma, Gede Pani Esa dan Ketut Alit Suardana. (2014). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 6.1 (2014): 340-353
- Ghozali (2001). Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Cetakan IV.
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herawati, Teuku Andre Pranata dan Mukhlizul Hamdi. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
- <http://bprd.jakarta.go.id/pajak-kendaraan-bermotor/>
- <https://ngawikab.bps.go.id/>
- Ilhamsyah, Randi, Maria G Wi Endang dan Rizky Yudhi Dewantara. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). Jurnal Perpajakan (JEJAK)| Vol. 8 No. 1
- Irianingsih, Eka. 2015. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak. Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb)" (Studi Di

- Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Sleman). Artikel. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pgrri Yogyakarta.
- Jati, Amanda R. Siswanto Putri dan I Ketut. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar. Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana (UNUD), Bali, Indonesia.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. "Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak". Tesis. Semarang: Program Studi Magister Akuntansi Pasca Sarjanan Universitas Diponegoro.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di Kota Semarang. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi Universitas Diponegoro. (didownload 2 januari 2018)
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online. [www.kbbi.web.id](http://www.kbbi.web.id).
- Kemala dan Rusli. 2015. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak Dan Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. JOM. FEKON Vol. 2 No. 1 Februari 2015. Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia
- Mardiasmo. 2011, Perpajakan. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Jurnal Akuntansi dan Bisnis
- Nugroho, Jatmiko Agus. 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). Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro
- 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. Jurnal Review. Universitas Dehasen Bengkulu.\
- Susilawati dan Budiarta. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak. Pengetahuan Pajak. Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 4.2 (2013), 345-357. ISSN : 2302-8556.
- Ummah, Muslikhatul. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Semarang. Fakultas Ekonomi Universitas Dian Nuswantoro.
- Wardani, Dewi Kusuma; dan Rumiya. 2017. "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem SAMSAT Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor" (Studi kasus WP PKB roda empat di kantor

---

SAMSAT Drive Thru Bantul). Jurnal  
Akuntansi, Vol. 5, No.2, Juni 2017.