

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Serpong- Tangerang Selatan)**

Ghina Shadrina* dan Estralita Trisnawati

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara Jakarta

**Email: ghina.125180144@stu.untar.ac.id*

Abstract:

The purpose of this study is to empirically prove the effect of taxpayer awareness, moral obligation, implementation of e-samsat, service quality and tax sanctions on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes at the Samsat Serpon office, South Tangerang. This study uses a survey method. through a questionnaire instrument to 100 respondents. The data processing in this study uses the Statistical Product and Service Solution program for Windows version 25 (SPSS version 25) and Microsoft Excel 2010. The results obtained from the study show that moral obligations, implementation of e-samsat, service quality and tax sanctions have a significant influence. on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes, while taxpayer awareness does not have a significant effect on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Motor Vehicle Tax, Taxpayer Awareness, Implementation of E-Samsat, Service Quality, Tax Sanctions*

Abstrak:

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, penerapan e-samsat, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Serpong, Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan metode survey melalui instrument kuesioner terhadap 100 responden. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program Statistical Product and Service Solution untuk Windows versi 25 (SPSS versi 25) dan Microsoft Excel 2010. Hasil yang diperoleh dari penelitian menunjukkan bahwa kewajiban moral, penerapan e-samsat, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sedangkan kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: *Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan E-Samsat, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan.*

Pendahuluan

Pajak merupakan kontribusi wajib bagi penduduk disetiap negara yang berarti setiap wajib pajak memiliki kewajiban dalam membayar pajak. Wajib pajak adalah

subjek dari pajak yang berarti orang yang sudah memenuhi syarat dalam peraturan undang-undang untuk membayar pajak. Pajak digunakan untuk pembiayaan suatu negara dan kegiatan pembangunan negara. Salah satu visi bangsa Indonesia adalah memakmurkan bangsa Indonesia dan misi bangsa Indonesia adalah pembangunan yang merata dan berkeadilan. Oleh karena itu wajib pajak mempunyai peranan yang tinggi untuk berkontribusi dalam membangun bangsa Indonesia dengan begitu kita dapat mewujudkan visi dan misi bangsa negara Indonesia.

Pajak berdasarkan instansi pemungut digolongkan menjadi 2 jenis yaitu pajak negara dan pajak daerah. Pajak negara dipungut oleh pemerintah pusat, contohnya bea meterai, PPN, PPH, PPnBM dan PBB (perkebunan, perhutanan, pertambangan). Pajak daerah dipungut oleh pemerintah daerah dan manfaatnya akan dirasakan oleh warga daerah tersebut, contohnya pajak hiburan, pajak hotel, pajak restoran, pajak reklame, BPHTB, PBB (perdesaan dan perkotaan) dan lain-lain. Menurut UU No.28 2009, Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU PDRD, 2009), salah satu jenis pajak daerah yang menjadi wewenang pemerintah provinsi adalah pajak kendaraan bermotor (PKB).

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak provinsi yang mempunyai potensi paling besar dalam mendanai pembangunan daerah. PKB adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak ini dibayar dimuka dan dikenakan kembali untuk masa 12 bulan atau 1 tahun (Kautsar & Heru, 2019). Tempat wajib pajak membayarkan pajak kendaraan bermotornya yaitu di SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Samsat merupakan sistem administrasi untuk mempercepat dan memperlancar pelayanan kepentingan masyarakat. Samsat merupakan bentuk kerja sama antara Dinas Pendapatan Provinsi, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. Jasa Raharja (Persero). Samsat juga berfungsi sebagai tempat pemasukan uang negara, menertibkan lalu lintas, mengondisikan jalan yang baik, mengelola angkutan umum, dan masih banyak lagi.

Tabel 1

Data Tunggakan WP UPT Serpong Periode 2015-2020 Pada Kendaraan Roda 2

Tahun	Jumlah Kendaraan Roda 2 yang Terdaftar	Jumlah Kendaraan Roda 2 yang Tidak Melakukan Daftar Ulang	Persentase Pelanggaran PKB pada Kendaraan Roda 2
2015	137.427	70.894	52%
2016	157.227	86.346	55%
2017	169.883	96.285	57%
2018	184.441	104.797	57%
2019	177.735	91.173	51%
2020	185.616	65.457	44%

Sumber: Data Kantor SAMSAT Serpong

Pada tabel 1 dapat dilihat, bahwa jumlah kendaraan roda dua yang terdaftar pada tahun 2015 sebanyak 137.427 dan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 70.894 menunjukkan persentase pelanggaran PKB pada kendaraan roda dua sebesar 52%. Pada

tahun 2016 jumlah kendaraan roda dua yang terdaftar sebanyak 157.227 dan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 86.346 menunjukkan persentase pelanggaran PKB pada kendaraan roda dua sebesar 55%. Pada tahun 2017 jumlah kendaraan yang terdaftar sebanyak 169.883 dan jumlah kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 96.285 menunjukkan persentase pelanggarannya sebesar 57%. Pada tahun 2018 jumlah kendaraan roda dua yang terdaftar sebanyak 184.441 dan jumlah kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 104.797 menunjukkan persentase pelanggarannya sebesar 57%. Pada tahun 2019 jumlah kendaraan roda dua yang terdaftar sebanyak 177.735 dan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 91.173 menunjukkan persentase pelanggarannya sebesar 51%. Pada tahun 2020 jumlah kendaraan roda dua yang terdaftar sebanyak 185.616 dan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 65.457 menunjukkan persentase pelanggarannya sebesar 44%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa masih sangat tinggi tingkat pelanggaran pajak kendaraan bermotor pada kendaraan roda dua di Samsat Serpong dari tahun ke tahunnya.

Tabel 2

Data Tunggalan PKB UPT Serpong Periode 2015-2020 Pada Kendaraan Roda 4

Tahun	Jumlah Kendaraan Roda 4 yang Terdaftar	Jumlah Kendaraan Roda 4 yang Tidak Melakukan Daftar Ulang	Persentase Pelanggaran PKB pada Kendaraan Roda 4
2015	63.402	12.776	20%
2016	74.812	16.832	22%
2017	81.022	19.386	24%
2018	89.507	22.140	25%
2019	94.425	21.920	23%
2020	104.535	38.756	27%

Sumber: Data Kantor SAMSAT Serpong

Pada tabel 2 dapat dilihat, bahwa jumlah kendaraan roda empat yang terdaftar pada tahun 2015 sebanyak 63.402 dan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 12.776 menunjukkan persentase pelanggaran PKB pada kendaraan roda empat sebesar 20%. Pada tahun 2016 jumlah kendaraan yang terdaftar sebanyak 74.812 dan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 16.832 menunjukkan persentase pelanggarannya sebesar 22%. Pada tahun 2017 jumlah kendaraan yang terdaftar sebanyak 81.022 dan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 19.386 menunjukkan persentase pelanggarannya sebesar 24%. Pada tahun 2018 jumlah kendaraan yang terdaftar sebanyak 89.507 dan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 22.140 menunjukkan persentase pelanggarannya sebesar 25%. Pada tahun 2019 jumlah kendaraan yang terdaftar sebanyak 94.425 dan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 21.920 menunjukkan persentase pelanggarannya sebesar 23%. Pada tahun 2020 jumlah kendaraan yang terdaftar sebanyak 104.535 dan yang tidak melakukan daftar ulang sebanyak 38.756 menunjukkan persentase pelanggarannya sebesar 27%. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa semakin meningkat jumlah kendaraan bermotor semakin meningkat pula jumlah pelanggaran pajak kendaraan bermotor pada kendaraan roda empat di Samsat Serpong.

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa masih banyak wajib pajak di Tangerang Selatan yang belum patuh dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), hal ini yang memotivasi peneliti untuk mengangkat permasalahan tersebut menjadi karya ilmiah yaitu dalam bentuk skripsi. Arti patuh disini adalah ketepatan dalam membayar pajak. Jika Indonesia ingin bangsanya makmur sudah seharusnya kita patuh dalam membayar pajak. Kepatuhan ini akan berlangsung jika wajib pajak memiliki kesadaran pajak, kesadaran wajib pajak mencerminkan keinginan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan, terutama perihal membayar pajak. Kesadaran akan tanggung jawab ini menjadi yang fundamental dalam pembangunan dan diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat diwujudkan (Sugiyono, 2006 : 10).

Kepatuhan ini juga akan berlangsung jika wajib pajak memiliki kewajiban moral. Kewajiban Moral menggambarkan moral individu yang dipunyai oleh seorang semacam etika, prinsip hidup, serta perasaan bersalah. Dalam perihal ini, dengan melakukan kewajiban perpajakan yang dicoba secara sukarela serta benar sesuai ketentuan, dimana belum pasti orang lain bisa melaksanakan perihal yang sama sebab orang yang satu dengan yang lainnya dapat saja berbeda, sebab seperti itu apabila wajib pajak menyadari ataupun mempunyai kewajiban moral yang baik diharapkan bisa diiringi dengan pembayaran pajak yang baik pula (Ruky et al., 2018).

Kajian Teori

Teori Atribusi. Bagi Fritz Heider (1958) seorang psikolog bangsa Jerman serta selaku pencetus dari teori atribusi, teori atribusi ialah teori yang menggambarkan tentang sikap seorang, Teori atribusi memaparkan Mengenai proses gimana kita mengenali motif tentang sikap seorang. Teori ini memaparkan tentang uraian gimana respon orang terhadap kejadian di dekat mereka, dengan mengenali motif mereka terhadap peristiwa yang dirasakan. Dijelaskan kalau terdapat sikap yang bersangkutan dengan perilaku serta ciri pada tiap orang. Teori Atribusi memaparkan kalau kala orang mengamati sikap seorang, orang tersebut berupaya buat memastikan apakah sikap tersebut diakibatkan secara internal ataupun eksternal (Robbins& Judge, 2008). Sikap yang diakibatkan secara internal diyakini terletak dalam kendali individu orang, tidak terbawa- bawa oleh perihal lain diluar pribadinya. Sikap yang diakibatkan secara eksternal diyakini terletak diluar kendali individu orang, semacam terdapatnya pengaruh sosial sehingga orang tersebut dikira sudah dituntut berperilaku demikian oleh situasi.

Teori Pembelajaran Sosial. Teori pembelajaran sosial awal kali digagas oleh Neal Miller dan John Dollard (1941). Mereka berkomentar jika pembelajaran dengan metode meniru, terjalin dikala pengamat termotivasi buat belajar, dengan terdapatnya bermacam elemen ataupun petunjuk dari sikap yang dipelajari, pengamat membuktikan sikap yang diberikan, kemudian pengamat secara positif diperkuat buat meniru sikap. Dua puluh tahun setelah itu, gagasan dari Miller serta Dollard tentang teori pembelajaran sosial dibesarkan lagi oleh Albert Bandura. Teori pembelajaran sosial merupakan proses belajar serta sikap sosial yang mengemukakan kalau sikap baru bisa diperoleh dengan mengamati serta meniru orang lain. Tidak hanya observasi tingkah laku, pembelajaran pula terjalin lewat observasi *reward and punishments*, sesuatu proses yang diketahui bagaikan penguatan perwakilan. Kala sesuatu sikap tertentu dihargai secara tertib,

mungkin besar itu hendak bertahan; kebalikannya, kala sesuatu sikap dihukum secara terus menerus, mungkin besar sikap tersebut hendak menyudahi. Teori ini tumbuh pada teori sikap tradisional, di mana sikap diatur sekedar oleh bala dorongan, dengan menempatkan penekanan pada kedudukan berarti dari bermacam proses internal dalam pembelajaran orang.

Kepatuhan Wajib Pajak. Bagi Muliari (2011) kepatuhan pajak dimaksud sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak melakukan hak sertaenuhi seluruh kewajiban perpajakannya, hingga konteks kepatuhan di dalam riset ini mempunyai makna kalau wajib pajak berupaya supaya menaati peraturan hukum perpajakan yang ada, baik melakukan hak maupunenuhi kewajiban perpajakannya.

Kesadaran Wajib Pajak. Penafsiran kesadaran wajib pajak bagi Nasution (2006: 7) Kesadaran Wajib Pajak ialah sikap seseorang yang memahami serta ingin melakukan kewajibannya buat membayar pajak serta sudah melaporkan seluruh penghasilannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa ada yang dirahasiakan.

Kewajiban Moral: Kewajiban moral menurut Ajzen (2002 dalam Rahayu, 2015) Rasa bersalah saat menjalankan sesuatu merupakan kewajiban moral yang dimiliki seseorang dalam prinsip hidup. Kewajiban moral ada pada diri sendiri berupa hati nurani dan bukan paksaan dari orang lain atau pihak luar.

Penerapan E-Samsat: E-Samsat adalah sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online*. Pengguna E-Samsat diperkirakan hendak bertambah terus. Inovasi ini membuat hidup penggunanya lebih mudah, praktis, dan cepat karena bisa diakses dimana saja serta kapan saja. Selain itu wajib pajak juga tidak butuh menghitung berapa jumlah yang harus di bayarkan sebab pemungutan ini secara otomatis memakai *official assessment system*, yakni sistem dalam pemungutan pajak memberikan wewenang kepada pemerintah buat memastikan jumlah besarnya pajak terhutang yang dimiliki wajib pajak (Dewi & P, 2019).

Kualitas Pelayanan: Merupakan jasa yang diberikan oleh aparat pajak untuk melayani serta membantu wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak menggunakan beberapa fasilitas yang diberikan buat mempermudah wajib pajak. oleh karena itu, sangat penting dan perlu ditingkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kenyamanan, kemudahan dan pandangan terhadap pajak dari wajib pajak sehingga bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Agustin & Putra, 2019).

Sanksi Perpajakan: Bagi Tjahjono (2005) Sanksi pajak yaitu suatu tindakan yang dilakukan kepada wajib pajak ataupun pejabat negara yang berhubungan dengan perpajakan, yang bertindak melanggar baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan yang ada pada peraturan perundang-undangan perpajakan wajib dipatuhi. Sanksi perpajakan juga dapat dikatakan bersifat jera, agar wajib pajak tidak berani melanggar aturan perpajakan.

Kaitan Antar Variabel

Kesadaran Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran bernegara merupakan salah satu aspek yang menentukan adanya kesadaran perpajakan. Menurut

Suparmoko (1992:242), Kesadaran bernegara ialah sikap sadar untuk memiliki negara serta tindakan sadar berfungsi terhadap negara. Kesadaran perpajakan kerap kali menjadi penghalang untuk mengenakan pajak kepada wajib pajak (Lerche, 1980 dalam Jatmiko, 2006). Kesadaran wajib pajak sangat dibutuhkan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara empiris sudah membuktikan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak (Suyatmin, 2004).

Kewajiban Moral dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Frey dan Feld (2002 dalam Noviyanti, 2013) menarangkan kalau wajib pajak hendak merespon positif atas gimana otoritas pajak memperlakukan mereka. Spesialnya kesediaan moral wajib pajak buat membayar pajak ataupun moral pajak hendak bertambah manakala pejabat pajak menghargai serta menghormati mereka dan setelah itu berakibat terhadap warga yang merasa puas dan meyakini kalau pajak yang dipungut betul- betul dipergunakan untuk kebutuhan publik. Greetz and Wiede (1985 dalam Noviyanti, 2013) merumuskan kalau moral pajak merupakan etika yang mengukur seberapa jauh tingkatan komitmen wajib pajak ataupun kewajiban pertanggungjawaban masyarakat negara mematuhi peraturan pajak. Oleh sebab itu, apabila aspek komitmen ini lenyap, sehingga tingkatan etikapun ternodai. Oleh sebab itu, menipisnya etika bisa dipersalahkan atas menurunnya tingkatan kepatuhan pajak.

Penerapan E-Samsat dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Penerapan E-Samsat dapat memberikan tingkat keamanan dalam bertransaksi karena dilakukan secara non tunai. E-Samsat memudahkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran PKB karena wajib pajak sudah tidak perlu menghitung jumlah terutang namun aplikasi Signal akan menampilkan secara langsung berapa jumlah terutang yang harus di bayarkan wajib pajak. Dengan memanfaatkan teknologi dan mendapatkan kepuasan maka wajib pajak akan lebih mudah dalam melaksanakan kewajibannya. Juga diharapkan dengan adanya E-Samsat dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Marini (2013) kualitas pelayanan merupakan layanan sesuatu tindakan ataupun kinerja yang ditawarkan oleh belah pihak kepada pihak lain yang berhubungan dengan produk bisa berbentuk fisik ataupun non fisik, pelayan, orang serta proses dalam upaya pemenuhan kebutuhan serta kemauan konsumen dan ketepatan penyampaiannya dalam pemenuhan kebutuhan warga. Kepatuhan wajib pajak sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang didapatkan dari aparat pajak. Jika pelayanan yang diberikan aparat tidak memenuhi harapan wajib pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak sangatlah rendah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan aparat pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, semakin baik pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak.

Sanksi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Widowati (2014) Sanksi pajak berperan penting dalam memberikan pelajaran bagi para pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan serta patuh dalam membayar pajak. Pengenaan sanksi tersebut terhadap wajib pajak dapat mengakibatkan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Menurut Nugroho (2006) apabila sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya maka ia akan memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemerintah sebaiknya menegakkan

hukum sanksi secara tegas agar wajib pajak merasa takut untuk melanggar dan patuh terhadap kewajiban membayar pajak.

Pengembangan Hipotesis

Hasil Penelitian, kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Yunianti, Putri, Sudibyso dan Rafinda, 2019), tetapi hasil penelitian lain menemukan tidak terdapat pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Kurniawati dan Susanto, 2021). H1: Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

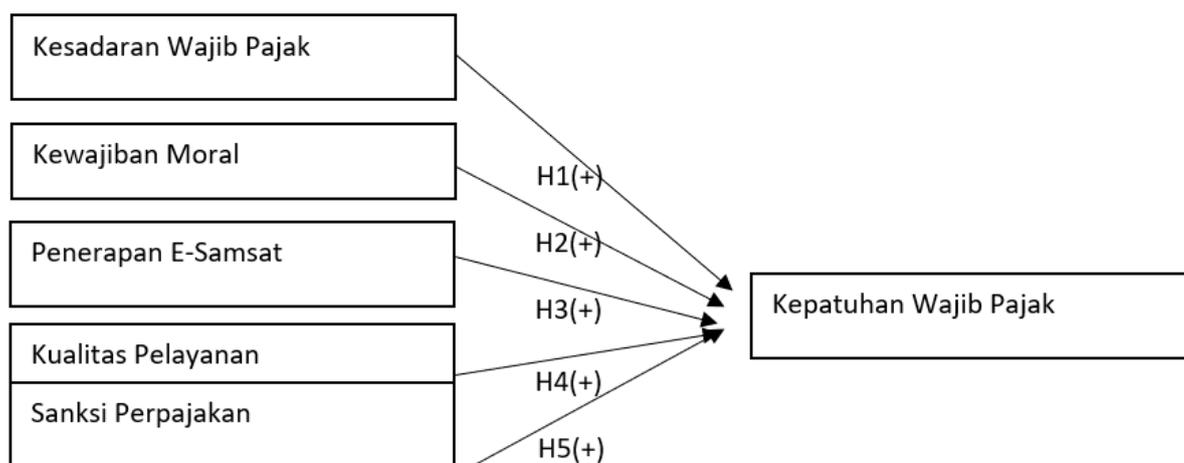
Hasil Penelitian, kewajiban moral memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Kurniawati dan Susanto, 2021), tetapi hasil penelitian lain menemukan tidak terdapat pengaruh antara kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Juliantari, Sudiartana dan Dicriyani, 2021). H2: Kewajiban moral memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil Penelitian, penerapam e-samsat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Oktavianingrum, Surya dan Aprilawati, 2021), tetapi hasil penelitian lain menemukan tidak terdapat pengaruh antara penerapam e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Andini, Yuesti dan Bhegawati, 2021). H3: Penerapam e-samsat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil Penelitian, kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Sarlina, Kurniawan dan Umiyati, 2019), tetapi hasil penelitian lain menemukan tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Juliantari, Sudiartana dan Dicriyani, 2021). H4: Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil Penelitian, sanksi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Amalia, Topowijono dan Dwiatmanto, 2016), tetapi hasil penelitian lain menemukan tidak terdapat pengaruh antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Agustin dan Putra, 2019). H5: Sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Model penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Metodologi

Metodologi dari penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan instrument kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Populasi dalam pemilihan sampel ini adalah Wajib Pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Serpong. Berdasarkan data yang diperoleh dari Samsat Serpong terdapat populasi sebanyak 285.870 kendaraan.

Hasil Uji Statistik

Penelitian ini menggunakan analisa regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, penerapan e-samsat, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 2. Hasil Analisa Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.400	2.190		2.465	.016
	Sanksi Perpajakan	.313	.118	.237	2.640	.010
	Kualitas pelayanan	.202	.083	.217	2.433	.017
	Penerapan E-Samsat	.359	.090	.365	3.987	.000
	Kewajiban Moral	.256	.119	.195	2.159	.033
	Kesadaran Wajib Pajak	-.138	.098	-.127	-1.416	.160
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dirumuskan model persamaan regresi:

$$TPC = 5,40 - 0,138AWR + 0,256MO + 0,359IES + 0,202SQ + 0,313TS$$

Dari persamaan di atas, dapat diketahui nilai konstanta sebesar 5,40. Hal ini menyatakan apabila variabel kesadaran, kewajiban moral, penerapan e-samsat, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan nilainya 0 (nol), maka tingkat kepatuhan wajib pajak memiliki nilai sebesar 5,40 satuan. Hasil pengujian di atas menunjukkan bahwa variabel kewajiban moral, penerapan e-samsat, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi $<0,05$. Sedangkan variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan dan negative terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai sig $0,160 > 0,05$.

Diskusi

Berdasarkan hasil penelitian ini, diperoleh bahwa variabel kewajiban moral, penerapan e-samsat, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman perpajakan masyarakat Indonesia yang rendah kerap kali jadi salah satu banyaknya kemampuan pajak yang tidak bisa dijangkau. Kondisi ini menyebabkan kurangnya kesadaran wajib pajak bagi masyarakat untuk dapat melaksanakan kewajibannya dengan baik. Wajib Pajak yang terdaftar di Samsat Serpong sebagian sudah mempunyai etika dan rasa tanggung jawab maka dari itu wajib pajak yang memiliki kewajiban moral akan patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Disamping itu, hasil penelitian menunjukkan penerapan E-samsat yang tepat dan dimengerti oleh masyarakat dapat meningkatkan secara signifikan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan petugas juga memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi yang diterapkan dalam perpajakan dapat memberikan efek jera terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menghasilkan bahwa variabel kewajiban moral, penerapan e-samsat, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini tentunya tidak terlepas dari keterbatasan penelitian, diantaranya adalah teknik dalam pengambilan data menggunakan kuesioner sehingga data yang dihasilkan memiliki kesempatan untuk menjadi bias. Dari delapan kecamatan yang berada dalam cakupan Samsat Serpong peneliti hanya menyebar kuesioner ke tiga kecamatan saja. Disamping itu, koefisien determinasi penelitian ini menghasilkan nilai adjusted R square yang masih rendah yaitu 50,8%. Hal ini mengindikasikan bahwa masih banyak variabel lain di luar penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel dan jumlah sampel untuk meneliti ini karena jumlah sampel yang banyak akan menghasilkan penelitian yang lebih akurat.

Daftar Rujukan/Pustaka

- Yunianti, L. N., Putri, N. K., Sudibyo, Y. A., & Rafinda, A. (2019). Pengaruh kesadaran, kewajiban moral, akses pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. *Journal of Accounting and Strategic Finance* 2(1). 1-13.
- Trisnawati, E., & Putri, I. R. S. H. (2014). Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak, Iklan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang Terdapat di KPP Pratama Jakarta Pademangan pada Tahun 2011. *Jurnal Akuntansi* 14(1). 59-80.
- Kowel, V. A. A., Kalangi, L., & Tangkuman, S. J. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran, Wajib Pajak dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA* 7(3). 4251-4260.
- Susilawati, K. E., & Budiarta, K. (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). 345-357.
- Rusli, R. H. P., & Hadiprajitno, P. B. (2014). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak. *Diponegoro Journal of Accounting* 3(4). 1-13.
- Sarlina, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan* 1(2). 145-160.
- Amalia, R., Topowijono., & Dwiatmanto. (2016). Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 31(1). 35-41.
- Oktavianingrum, D., Surya, R. T., & Apriliawati, Y. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Online E-Samsat Jabar Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Indonesian Accounting Research Journal* 1(2). 244-252.
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)* 3(1). 128-139.
- Wuryanto, L., Sadiati, U., & Afif, M. N. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akunida*, 5(2). 15-31.
- Kurniawati, S., & Susanto, Y. K. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan. *Jurnal Akuntansi Dan Investasi* 6(1). 47-59.
- Dewi, I. G. A. M. R. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis* 4(1). 50-61.
- Winasari, A. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, Dan Sistem E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten

- Subang (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang). *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)* 1(1). 11-19.
- Andini, A. A. I. Y., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Bangli. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)* 1(2). 391-397.
- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kota Batam. *MEASUREMENT: Journal of the Accounting Study Program*, 13(1). 55-62.
- Jarvela, S. (2011). *Social and Emotional Aspects of Learning*. Los Angeles: Elsevier.
- Ahmadi. (1998). *Faktor yang Mempengaruhi Belajar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mardiasmo. (2008). *Perpajakan (edisi Revisi 2008)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mehta, C. R., & Patel, N. R. (2012). *IBM SPSS Exact Tests*. 1–236.
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia