

# **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**(Studi Empiris di SAMSAT Klaten)**

**Oleh:**

**Yusana Anggura Sulityawati**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Email: raranara7@gmail.com

## ***ABSTRACT***

*This study aims to analyze factors that affect to perception of tax compliance rate in paying motor vehicle tax. These factors are Awareness, Tax Socialization, Quality of Service, and Tax Sanction. The population of this study is the taxpayer who registered in Kantor SAMSAT Klaten. The sampling technique in this study used convenience sampling method, where the data obtained from questionnaires with 80 respondents. Data analysis in this study assisted by SPSS software.*

*Based on the analysis concluded that Awareness have a positive effect but not significant on tax compliance rate, so the first hypothesis is rejected. Tax socialization have a positive effect and significant on tax compliance rate, so the second hypothesis is accepted. The quality of service have a positive effect but not significant on the tax compliance rate, so the third hypothesis is rejected. Tax sanction have positive effect and significant on tax compliance rate, so the fourth hypothesis is accepted.*

*Keywords : Tax Compliance, Awareness, Tax Socialization, Quality of Service, Tax Sanction*

## **PENDAHULUAN**

Dalam penyelenggaraan pemerintahan umum dan pelaksanaan pembangunan di segala bidang, dibutuhkan dana yang relatif besar. Dana yang dibutuhkan setiap tahun akan mengalami peningkatan seiring dengan

meningkatnya kebutuhan dalam pembangunan. Pemerintah mendapatkan dana berasal dari sumber eksternal dan internal. Salah satu sumber pembiayaan pembangunan internal adalah pajak. Sebagai salah satu sumber penerimaan negara, peran pajak sangat besar dan semakin diandalkan untuk pembiayaan pembangunan dan pengeluaran pemerintah yang bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat.

Jenis pajak yang diterapkan di Negara Indonesia meliputi Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak daerah diantaranya: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Hotel dan Restoran (PHR), pajak reklame, pajak hiburan dan pajak bahan bakar, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Menurut data yang di dapat jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang taat membayar pajak PKB dan BBNKB di tahun 2014-2016 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

**Jumlah Obyek Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klaten**

<b>Tahun</b>	<b>Roda Dua</b>	<b>Roda Empat</b>
2014	397.215	41.157
2015	438.740	46.115
2016	509.999	59.293

Sumber: UP3AD Kab. Klaten

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah Kendaraan Bermotor dari tahun 2014-2016 mengalami kenaikan. Permasalahan yang dilihat dari Pajak Kendaraan Bermotor pada saat ini berupa tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah. Kepatuhan itu sendiri termasuk tindakan yang mengikuti peraturan

setempat yang dapat menyesuaikan peraturan tersebut dan menjalankannya dengan taat. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yang terdiri dari kesadaran Wajib Pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, maupun sanksi perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak itu sendiri.

penelitian yang dilakukan oleh (Ilhamsyah, dkk., 2016) kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Pelayanan fiskus yang baik seperti keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan-kemudahan di dalam sistem informasi pajak akan memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak (Arum, 2012). Peran petugas pajak dalam usahanya memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak dapat memengaruhi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak.

Kecenderungan masyarakat tidak mau membayar pajak disebabkan karena rendahnya pengawasan pemerintah dan sanksi atau denda yang dikenakan terhadap Wajib Pajak yang tidak patuh masih sangat kecil. Apabila sanksi pajak yang diberikan kepada Wajib Pajak yang melanggar peraturan perpajakan akan lebih banyak merugikan Wajib Pajak, maka secara otomatis Wajib Pajak akan memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”**

(Studi Empiris di SAMSAT Klaten). Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya.

Penelitian ini melakukan kompilasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan Dharma dan Suardana (2014) dalam menguji “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak”. Perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada objek pajak dan dengan menambahkan satu variabel independen yaitu sanksi pajak.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut di atas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor?
2. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor?
4. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor?

Dari hasil rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Untuk menganalisis pengaruh sosialisasi pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.
4. Untuk menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Penurunan Hipotesis dan Penelitian Terdahulu**

#### **1. Hubungan Kesadaran Wajib Pajak dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Penelitian yang dilakukan oleh Utami, dkk (2012), Sapriadi (2013), Mutia (2014) membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan dalam membayar pajak. Hal ini dapat diartikan bahwa Wajib Pajak sadar dengan membayar pajak akan menjadi salah satu sumber yang digunakan untuk pembiayaan pembangunan negara dan semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka akan semakin patuh wajib pajak dalam membayar pajak.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>:** Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

#### **2. Hubungan Sosialisasi Pajak dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan Wajib Pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan (Yogatama, 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Dharma (2014) dan Kurniawan (2006) menemukan bahwa sosialisasi peraturan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Jadi dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh petugas fiskus secara berkala dapat menambah pengetahuan Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan, dan selanjutnya akan meningkatkan kesadaran Wajib Pajak, secara otomatis tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajibannya juga akan meningkat. Berdasarkan uraian di atas maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>2</sub>:** Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak

### **3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak (Syahril, 2013). Hal ini disebabkan karena apabila Wajib Pajak diberikan kualitas pelayanan yang baik maka Wajib Pajak akan merasa dihargai dan hal tersebut akan membuat Wajib Pajak menjadi patuh dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Sapriadi (2013), Jatmiko (2006), dan Marjan (2014) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dikarenakan semakin baik kualitas pelayanan pajak maka kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya akan semakin meningkat.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>3</sub>:** Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

#### **4. Hubungan Sanksi Pajak dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mutia (2013) dan Ilhamsyah (2016) menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi sanksi pajak, maka kepatuhan Wajib Pajak akan semakin tinggi.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>4</sub>:** Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak

## **METODE PENELITIAN**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer, dimana data yang diperoleh secara langsung melalui *survey* yang dilakukan oleh peneliti dengan menyediakan pertanyaan berupa angket (kuesioner). Obyek penelitian adalah Kantor SAMSAT Kota Klaten. Obyek penelitian ini sebagai wilayah penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini subyek penelitian yang digunakan adalah Wajib Pajak yang terdaftar di kantor SAMSAT Klaten.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *convenience sampling*. Teknik *convenience sampling* merupakan teknik dalam memilih sample, peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan

kemudahan. Seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang tersebut ada ditempat atau kebetulan mengenal orang tersebut. Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi berganda yang diolah dengan menggunakan software SPSS 20.

Untuk mengetahui sejauh mana Kesadaran, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor SAMSAT Klaten, maka bentuk persamaan dari regresi berganda ini adalah:

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

Keterangan:

Y	= tingkat kepatuhan Wajib Pajak
$\alpha$	= Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$	= Koefisien regresi
X1	= Kesadaran Wajib Pajak
X2	= Sosialisasi Perpajakan
X3	= Kualitas Pelayanan.
X4	= Sanksi Perpajakan.
e	= <i>Error Term</i>

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengiriman kuesioner sebanyak 100 kuesioner yang disebarkan kepada responden, jumlah kuesioner yang kembali adalah 100 eksemplar atau dengan kata lain penelitian ini mempunyai *response rate* atau tingkat pengembalian sebesar 100%. Dari jumlah kuesioner yang kembali diperoleh kuesioner yang tidak diisi lengkap atau cacat sebesar 20 eksemplar. Sehingga kuesioner yang diolah dalam penelitian ini sejumlah 80 eksemplar.



Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak memiliki kriteria valid dan nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan seluruh butir pertanyaan variabel Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak adalah valid.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,705, Sosialisasi Pajak sebesar 0,662, Kualitas Pelayanan sebesar 0,871, Sanksi Pajak sebesar 0,629, dan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,771. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dari kuesioner ini dikatakan reliabel karena nilai cronbach's alpha > 0,60.

**Tabel 4.1.**

**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	1,27173744
Most Extreme Differences	Absolute	,096
	Positive	,045
	Negative	-,096
Kolmogorov-Smirnov Z		,858
Asymp. Sig. (2-tailed)		,453

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data diolah tahun 2017

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa nilai asymp. Sig (2-tailed) yaitu sebesar  $0,453 > \alpha 0,05$ , karena nilai sig lebih besar dari  $\alpha 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

**Tabel 4.2.**

**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel Bebas	Colinearity Statistics		Kesimpulan
	Tolerance	VIF	
KWP	0,884	1,131	Tidak terjadi multikolinieritas
SOS	0,710	1,409	Tidak terjadi multikolinieritas
KP	0,741	1,350	Tidak terjadi multikolinieritas
SP	0,910	1,099	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.2. menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai *VIF* lebih kecil dari 10. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi ini.

**Tabel 4.3.**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

variabel	Sig	Standar	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	0,371	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Sosialisasi Pajak	0,300	0,05	Tidak terjadi

			heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan	0,883	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Sanksi Pajak	0,800	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.3. dapat diketahui bahwa nilai sig pada masing-masing variabel independen lebih dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada masing-masing variabel independen tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 4.4.**

**Hasil Uji Nilai t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,065	1,852		2,735	,008		
	SADAR	,010	,064	,018	,163	,871	,884	1,131
	SOSIALISASI	,138	,062	,265	2,213	,030	,710	1,409
	KUALITAS	,054	,043	,148	1,261	,211	,741	1,350
	SANKSI	,132	,052	,270	2,554	,013	,910	1,099

a. Dependent Variable: PATUH

Sumber : Data diolah tahun 2017

berdasarkan tabel diatas maka persamaan regresi yang didapat adalah:

$$KPJ = 5,065 + 0,010 KWP + 0,138 SOS + 0,054 KP + 0,132 SP + e$$

Persamaan linear regresi diatas dapat diartikan bahwa:

- Dari uji hipotesis pertama diperoleh nilai koefisien regresi positif 0,010 dengan nilai signifikansi 0,871 > alpha 0,05. Artinya variabel Kesadaran Wajib

Pajak tidak berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Maka dapat disimpulkan hipotesis pertama **ditolak**.

- Dari uji hipotesis kedua diperoleh nilai koefisien regresi positif 0,138 dengan nilai signifikansi  $0,030 < \alpha 0,05$ . Artinya variabel Sosialisasi Pajak berpengaruh positif terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Maka dapat disimpulkan hipotesis kedua **diterima**.

- Dari uji hipotesis ketiga diperoleh nilai koefisien regresi positif 0,054 dengan nilai signifikansi  $0,211 > \alpha 0,05$ . Artinya variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Maka dapat disimpulkan hipotesis ketiga **ditolak**.

- Dari uji hipotesis keempat diperoleh nilai koefisien regresi positif 0,132 dengan nilai signifikansi  $0,013 < \alpha 0,05$ . Artinya variabel Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Maka dapat disimpulkan hipotesis keempat **diterima**.

**Tabel 4.5.**

**Hasil Uji Nilai F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39,220	4	9,805	5,755	,000 <sup>b</sup>
	Residual	127,768	75	1,704		
	Total	166,988	79			

a. Dependent Variable: PATUH

b. Predictors: (Constant), SANKSI, KUALITAS, SADAR, SOSIALISASI

Sumber : Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.5. dapat dilihat bahwa nilai F sebesar 5,755 dan sig F (0,000) artinya bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak secara simultan memengaruhi variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

**Tabel 4.6**

**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,485 <sup>a</sup>	,235	,194	1,30521	2,018

a. Predictors: (Constant), SANKSI, KUALITAS, SADAR, SOSIALISASI

b. Dependent Variable: PATUH

Sumber : data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.6. menunjukkan bahwa besaran nilai koefisien determinasi adalah 0,194 yang artinya bahwa kemampuan variabel independen dalam hal ini adalah variabel Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 19,4%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 80,6% (100% - 19,4%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

Hasil pengujian penelitian ini mengatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Sampai sekarang kesadaran masyarakat membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Umumnya Wajib Pajak masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak itu sendiri. Masyarakat menganggap bahwa

tidak ada keterbukaan terhadap penggunaan uang pajak. Selain itu, maraknya pemberitaan negatif terhadap pegawai-pegawai pajak, membuat masyarakat semakin tidak percaya dengan lembaga perpajakan. Hal ini menyebabkan tingkat kepatuhan yang rendah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ertrivana, dkk (2014) yang menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Namun, hasil pengujian penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012) yang menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Variabel Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan adanya sosialisasi tersebut, Kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban pajaknya dapat meningkat. Karena, informasi yang diperoleh Wajib Pajak dari sosialisasi tersebut, dapat menyakinkan Wajib Pajak mengenai betapa pentingnya peran pajak terhadap pembangunan daerah. Selain itu, sosialisasi juga dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah terkait masalah pajak, karena pada kenyataannya sistem pengelolaan pajak masih kurang diketahui oleh masyarakat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dharma dan Suardhana (2014) dan Burhan (2015) yang menyatakan bahwa Sosialisasi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak. Namun, hasil pengujian penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Yogatama

(2014), yang menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Kemauan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada Wajib Pajak. Tetapi, pada kenyataannya secara tidak langsung Wajib Pajak belum mendapatkan dampak dari adanya pelayanan fiskus yang berkualitas. Sebagian besar Wajib Pajak enggan membayar pajak atau berkunjung ke kantor pajak adalah karena tidak semua petugas pajak bersikap ramah terhadap Wajib Pajak, terutama jika Wajib Pajak banyak mengajukan pertanyaan, Wajib Pajak juga merasakan pelayanan yang berbelit-belit dan petugas pajak juga kurang cepat tanggap menanggapi keluhan dari Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Muslimawati (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Namun, hasil pengujian penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Julianti (2014) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini disebabkan karena semakin besar sanksi pajak yang diberikan kepada Wajib Pajak yang melanggar peraturan pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak

akan patuh karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat adanya tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Saputra (2015), Sapriadi (2013), dan Mutia (2014) yang menunjukkan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun, hasil pengujian penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Ertrivana (2014), yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

## **KESIMPULAN**

1. Hasil pengujian hipotesis pertama ( $H_1$ ) menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua ( $H_2$ ) menunjukkan bahwa Sosialisasi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga ( $H_3$ ) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Hasil pengujian hipotesis keempat ( $H_4$ ) menunjukkan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## **SARAN**

1. Untuk penelitian selanjutnya melakukan penelitian yang lebih luas cakupannya, tidak hanya di SAMSAT Kota Klaten.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat menambah faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, seperti pengetahuan dan pemahaman



Wajib Pajak, sehingga dapat memperluas pengetahuan bagi peneliti maupun pembaca.

3. Kantor SAMSAT Klaten hendaknya melakukan upaya untuk menumbuhkan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak, menyediakan pelayanan fiskus yang berkualitas, dan lebih melakukan sosialisasi mengenai Pajak Kendaraan Bermotor agar tingkat kepatuhan Wajib Pajak semakin meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiasa, Nirawan. 2013. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating. *Skripsi* Universitas Negeri Semarang.
- Agustiani, Indri. 2010. Pengaruh Kesadaran, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelaporan Pajak. *Skripsi* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Arum, Harjanti Puspa. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib 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). *Skripsi* Universitas Diponegoro Semarang.
- Awalbarri, 2008, Peran Pajak dalam Pembangunan Daerah <https://awalbarri.wordpress.com> (diakses pada 6 Oktober 2016 pukul 18.20 WIB).
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Burhan, Hana Pratiwi. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak tentang Sanksi Pajak dan Implementasi PP Nomor 46 Tahun 2013 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (studi empiris pada Wajib Pajak di Kabupaten Banjarnegara). *Skripsi* Universitas Diponegoro Semarang.
- Ertrivana, Derwiza, Meihendri & Herawati. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Skripsi* Universitas Bung Hatta Padang.

- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiningsih, Pancawati & Nila Yulianawati. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan* Vol. 3, No. 1. November. Universitas Stikubank Semarang.
- Ilhamsyah, Randi, Maria G Wi Endang & 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 Universitas Brawijaya Malang*.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 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 Semarang*.
- Julianti, Murni. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Membayar Pajak Dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel *Moderating* (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Candisari Semarang). *Skripsi Universitas Diponegoro Semarang*.
- Kurniawan, Dhani. 2006. Pengaruh Sosialisasi Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Kudus. *Skripsi Universitas Negeri Semarang*.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2011*. Yogyakarta: Andi.
- Marjan, Restu Mutmainnah. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak. *Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar*.
- Masfufah, Lulu. 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Kebumen. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Muliari, N. K. dan Setiawan, P. E. 2010. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Tesis Universitas Udayana Bali*.
- Muslimawati, Marc. 2015. Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak

Orang Pribadi di KPP Pratama Bantul). *Skripsi* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Musniati. 2014. Pengaruh Denda, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. *Skripsi* Universitas Hasanuddin Makassar.

Mutia, Sri Putri Tita. 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (studi empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Padang). *Artikel ilmiah* Universitas Negeri Padang.

Prakoso, Taufiq Sidik, 2015, Tunggakan Pajak Kendaraan Jateng Rp1,3 Triliun. <http://m.solopos.com/> (diakses pada 9 september 2016 pukul 09.04 WIB).

Putri, Amanda R. Siswanto & I Ketut Jati. 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar. *Jurnal* Universitas Udayana Bali.

Putri, Silvia Eka, 2012, Pajak Kendaraan Bermotor. <http://silviaicha.blogspot.co.id> (diakses pada 5 Oktober 2016 pukul 10.00 WIB).

Rahman, Imam Saeful. 2013. Pengaruh Faktor-faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak (studi empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Indramayu). *Skripsi* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Rahmawati, dkk. 2007. *Statistik 11*. Yogyakarta: UPFE UMY.

Saputra, Robert. 2015. Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (studi empiris pada Wajib Pajak Kabupaten Pasaman). *Artikel Ilmiah* Universitas Negeri Padang.

Sapriadi, Doni. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (pada kecamatan Selupu Rejang). *Skripsi* Universitas Negeri Padang.

Setiono, Bambang. 2007. Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak (Riset Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Satu). *Skripsi* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

- Setiyanto, Nova. 2015. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak (studi empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen). *Skripsi* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Setyawati, Eka. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Skripsi* Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Suardana, Ketut Ali & Gede Pani Esa Dharma. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Bali*.
- Suhartini, Merlina. 2012. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (studi empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Daerah Istimewa Yogyakarta). *Skripsi* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Susanto, Herry. 2012. Membangun Kesadaran dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak. [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) (diakses pada 17 April 2017 pukul 10.00 WIB).
- Syahril, Farid. 2013. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (studi empiris pada KPP Pratama Solok). *Skripsi* Universitas Negeri Padang.
- Utama, I Wayan. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Tabanan. *Jurnal* Universitas Udayana Bali.
- Utami, Sri Rizki, Andi & Ayu Noorida Soerono. 2012. Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang. *Makalah Simposium Nasional Akuntansi 15*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang.
- Wihandaru S.O. 2007. *Modul Praktikum Pemodelan Keuangan*. Yogyakarta: UPFE UMY.
- Yogatama, Arya. 2014. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (studi di wilayah KPP Pratama Semarang Candisari). *Skripsi* Universitas Diponegoro Semarang.

