

**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 BATU)**

Yusuf Chusaeri, Nur Daiana dan
Afifudin

Universitas Islam Malang, Fakultas Ekonomi, Malang
Email. osopyc@gmail.com

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Samsat Batu. Lokasi penelitian ini bertempat di Kantor Bersama SAMSAT Batu yang beralamat di Jalan Abdul Rahman Kecamatan Ngaglik, Kota Batu dengan waktu penelitian November 2016 sampai Juni 2017. Pengujian terhadap ketepatan reaksi responden dilakukan dengan membagikan kuesioner di Kantor Bersama SAMSAT Batu yang merupakan seluruh wajib pajak PKB aktif sampai dengan periode 31 Desember 2015 dan merupakan wajib pajak langsung bukan seorang calo dengan jumlah 100 responden. Metode pengujian menggunakan Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Asumsi Klasik, dan Analisis Regresi Linier Berganda dengan Program SPSS for Windows Versi 24. Kesimpulan yang diperoleh bahwasannya pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak Samsat Batu. Serta dari penelitian ini ditemukan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan ditemukan tidak mengalami pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Batu.

Kata kunci: Pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak.

1. LATAR BELAKANG

Pajak adalah pungutan terhadap masyarakat oleh negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa, dan terutang yang wajib dibayar dengan tidak mendapat imbalan secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan (Siahaan, 2013:7).

Dalam rangka pemerataan pelaksanaan pembangunan, pemerintah pusat tidak mungkin dapat melaksanakannya secara efektif. Disentralisasi dari pemerintah

pusat untuk mengawasi serta mengatur secara langsung urusan-urusan yang ada di daerah sangat dibutuhkan. Demi efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan urusan-urusan pemerintah pusat tersebut, maka sebagian urusan-urusan tersebut di serahkan kepada daerah, yaitu pemerintah daerah. Baik yang menyangkut kebijakan, perencanaan, pelaksanaan maupun pembiayaan namun tidak lepas daripada tanggung jawab pemerintah daerah kepada pemerintah pusat.

Pajak daerah telah menyumbang jumlah yang cukup besar bagi pendapatan asli daerah di Kota Batu. Menurut Halim (2004:67) Pendapatan Asli Daerah (PAD) dipisahkan menjadi empat jenis pendapatan, yaitu : Pajak daerah, Retribusi daerah, Hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, Lain-lain pendapatan asli daerah yang sah. Salah satu jenis pendapatan pajak daerah diantaranya didapat melalui pajak kendaraan bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor.

Perkembangan kendaraan bermotor di kota Batu ini sangat pesat, sehingga perkembangan kendaraan ini tentunya dapat dimanfaatkan oleh pemerintah kota Batu untuk menarik pajak kepada pemilik dan/atau penguasa kendaraan bermotor tersebut demi meningkatkan sumber pendapatan asli daerah. Banyaknya kendaraan bermotor di Kota Batu, seharusnya pemerintah daerah bias mendapatkan lebih penerimaan pajak dari sector ini, tapi dilihat dari realisasinya pemerintah tidak bias memaksimalkan pendapatan dari sector ini karena beberapa kendala yaitu diantaranya kepatuhan dan kesadaran wajib pak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Menurut Susanto dalam Ilhamsyah (2016:2) yang harus dirubah dalam pemikiran masyarakat ada beberapa hal, salah satunya prasangka buruk masyarakat. Prasangka buruk masyarakat terhadap petugas pajak harus dirubah menjadi prasangka yang baik, untuk merubah hal tersebut tentu harus menciptakan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas. Menurut Feld dan Frey (2007:110), Masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan publik sebanding dengan pembayaran pajaknya, adanya perlakuan yang adil dari pemerintah serta proses perpajakan yang jelas dari pemerintah.

Selain pelayanan yang dilakukan dengan baik diperlukan juga adanya sanksi yang menjadi kontrol bagi wajib pajak, sanksi perpajakan yang akan diterima wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut Muliari dan Setiawan (2009:2) banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain pelayanan fiskus yang baik, penegakan hukum perpajakan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan dan tata cara perpajakan, agar ketentuan pajak dipatuhi maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti mengambil judul **“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 Batu)”**.

2. TINJAUAN TEORI

2.1 Pengertian Pajak

Pajak merupakan penerimaan Negara yang paling utama dan paling besar untuk itu pajak merupakan hal yang paling penting dalam meningkatkan pembangunan nasional, dibawah ini merupakan definisi pajak menurut Soemitro (2003:50). Pengertian pajak adalah “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Menurut Djajadiningrat dalam Halim, Icu, Amin (2014:2) Pajak adalah iuran kepada Negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan atau dapat dipaksakan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjukkan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

2.2 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor adalah bagian pajak daerah yang termasuk ke dalam jenis pajak provinsi. Menurut Zuraida (2012 : 33-39) objek dari pajak kendaraan bermotor adalah penguasaan kendaraan dan/atau kepemilikan kendaraan bermotor. pengertian kendaraan bermotor adalah :

1. Kendaraan bermotor adalah semua jenis kendaraan beroda dan gandengannya atau tidak yang digunakan di semua jenis jalan darat maupun yang dioperasikan di air yang digerakkan dengan menggunakan peralatan - peralatan teknik (motor ataupun peralatan lain sejenisnya yang berfungsi sebagai pengubah suatu sumber daya energi energi tertentu sehingga menjadi tenaga yang menghasilkan gerak pada kendaraan bermotor tersebut, termasuk juga alat-alat berat dan alat-alat besar sejenisnya yang untuk mengoperasikannya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat permanen.
2. Kendaraan bermotor yang dioperasikan di semua jenis jalan di darat beroda beserta gandengannya dan di air dengan ukuran isi kotor lima Gross Tonnage (GT 5) sampai dengan tujuh Gross Tonnage (GT 7).

2.3 Pengertian Kepatuhan

Menurut Nurmantu yang dikutip oleh Alviansyah (2011:31), kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan wajib pajak dimana dia memenuhi semua hal yang menjadi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak hak pajak yang dia dapat.

Kemudian merujuk pada kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 kemudian dikutip oleh Rahayu (2010:139), tentang kriteria kepatuhan wajib pajak menjelaskan bahwa :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam tahun terakhir.
2. mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

2.4 Faktor-Faktor Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Chaizi Nasucha seperti yang dikutip oleh Rahayu (2010:139), kepatuhan wajib pajak menjelaskan bahwa:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
2. Kepatuhan untuk menyetor kembali surat pemberitahuan (SPT)
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

2.4.1 Pengetahuan Dan Pemahaman Wajib Pajak Tetang Peraturan Perpajakan

Menurut Widayanti dan Nurlis dalam Nurlaela (2013:92) mengemukakan bahwa hal-hal yang mencakup wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan dan pemahaman tentang hak dan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak. Dengan kata lain, wajib pajak akan melakukan dan melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya jika mereka sudah mengetahui dan memahami kewajiban sebagai seorang wajib pajak.
2. Kepemilikan NPWP, sebagai salah satu sarana untuk mengefisiensikan administrasi perpajakan, wajib pajak yang sudah memiliki penghasilan, wajib untuk mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajaknya.
3. Pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi perpajakan Wajib pajak yang sudah memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi pajak, wajib pajak akan lebih patuh dan taat dalam melakukan kewajiban perpajakannya, karena mereka tahu dan paham jika melalaikan kewajibannya akan terkena sanksi. Hal ini otomatis akan mendorong setiap wajib pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik.
4. Pengetahuan dan pemahaman tentang PKP, PTKP, dan tarif pajak. Wajib Pajak yang mengetahui dan memahami tarif-tarif pajak yang berlaku, wajib pajak tersebut akan mampu untuk menghitung pajak terhutangnya sendiri dengan baik dan benar.
5. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang di dapat melalui sosialisasi-sosialisasi yang dilakukan dan dilaksanakan oleh KPP.
6. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak yang didapat melalui pelatihan tentang perpajakan yang diikuti oleh merek.

2.4.2 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Asri (2009:5) menyatakan bahwa : “Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memahami kewajiban pajaknya.”

Dimana kegiatan tersebut adalah :

1. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
2. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.
3. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
4. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara.
5. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

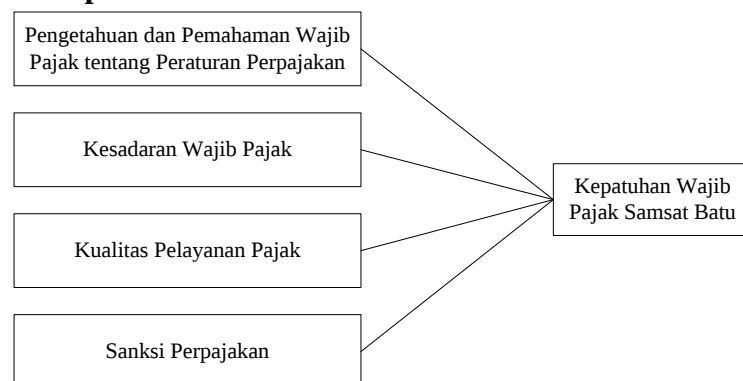
2.4.3 Kualitas Pelayanan (Pelayanan Fiskus)

Definisi kualitas pelayanan Pajak yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Ellitan dan Anatan (2007:47) menjelaskan bahwa: “Kualitas pelayanan Pajak merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan.”

2.4.4 Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah hukuman negatif yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sedangkan denda adalah hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan dan hukum yang berlaku. Sehingga sanksi pajak adalah hukuman negatif yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang (Jatmiko, 2006). Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi atau ditaati.

2.1 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan teori-teori yang telah dijabarkan, dapat ditarik kerangka konseptual yang bertujuan mempermudah analisis seperti pada Gambar 2.1.

2.2 Hipotesis

Berdasarkan tinjauan teori, penelitian terdahulu maka hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H1 : Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Samsat Batu
- H1a : Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Samsat Batu
- H1b : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Samsat Batu
- H1c : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Samsat Batu
- H1d : Sanksi berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Samsat Batu

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini akan diketahui hubungan dan pengaruh korelasi antara variabel-variabel yang telah ditentukan yaitu tentang pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batu.

Desain penelitian yang digunakan didalam penelitian ini dengan pendekatan kuantitatif yang berbentuk asosiatif, artinya penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3.1.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Kantor Bersama SAMSAT Batu yang beralamat di Jalan Abdul Rahman Kecamatan Ngaglik, Kota Batu. Kantor Bersama SAMSAT Batu dipilih sebagai lokasi penelitian karena kantor ini merupakan tempat pelayanan dan pembayaran PKB Pemda tingkat I, dimana mobilitas penduduk cukup tinggi sehingga volume kendaraan meningkat.

3.1.3 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2017 sampai Juni 2017.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PKB aktif yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Batu Tahun 2015.

3.2.2 Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel secara kebetulan, yaitu siapa yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2004:77). Sampel yang didapatkan pada penelitian ini sebesar 100 orang Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

3.2.3 Kriteria Responden

Adapun yang menjadi kriteria responden dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PKB aktif yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Batu sampai dengan periode 31 Desember 2015 dan merupakan wajib pajak langsung bukan seorang calo.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel penelitian dalam penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel terikat (*dependent* dan diberi simbol Y) yaitu kepatuhan wajib pajak dan variabel bebas (*independent* dan diberi simbol X) yaitu pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan .

3.4 Pengukuran dan Desain Kuisisioner

3.4.1 Pengukuran Kuisisioner

Dalam skala ini, jawaban tiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2004).

Skala dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dengan interval empat (*a four-point likert scale*).

4 = setuju (S)

3 = ragu (R)

2 = tidak setuju (TS)

1 = sangat tidak setuju (STS)

3.4.2 Desain Kuisisioner

Kuesioner merupakan suatu alat yang digunakan untuk pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut (Umar, 2004). Tujuan pokok pembuatan kuesioner adalah untuk:

1. Memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan survei.
2. Memperoleh informasi dengan validitas dan reliabilitas setinggi mungkin.

3.5 Sumber dan Metode Pengumpulan Data

3.5.1 Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jawaban dari pertanyaan-pertanyaan kuisioner yang dikuantitatifkan, data kontribusi PKB terhadap pajak daerah, data jumlah wajib pajak PKB yang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya pada Kantor Bersama SAMSAT Batu, seluruh wajib pajak PKB aktif yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Batu Tahun 2015.

3.5.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei dengan menggunakan instrumen kuisioner dan metode observasi non partisipan. Observasi non partisipan, yaitu teknik pengumpulan data dengan tidak terlibat langsung yaitu dengan cara mencatat, memperhatikan, mengutip dan mengumpulkan data dari dokumen-dokumen yang ada.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Penyebaran Kuesioner

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan instrumen kuisioner yang dikirim langsung. Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak PKB di SAMSAT Kota Batu. Jumlah kuisioner yang digunakan sebanyak 100 buah kuisioner dari seluruh responden.

4.1.2 Gambaran Umum Kuesioner

Tabel 4.1 Gambaran Umum Kuesioner

No.	Variabel	Keterangan Variabel	Skala Likert	Jumlah
1.	X1	Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak	1-5	6 Pertanyaan
2.	X2	Kesadaran Wajib Pajak	1-5	6 Pertanyaan
3.	X3	Kualitas Pelayanan	1-5	6 Pertanyaan
4.	X4	Sanksi	1-5	4 Pertanyaan
5.	Y	Kepatuhan Wajib Pajak	1-5	5 Pertanyaan
Jumlah Pertanyaan				27 Pertanyaan

Sumber data: Hasil Olahan Kuesioner, 2017

Berdasarkan Tabel 4.1. dapat dilihat bahwa deskripsi data yang akan disajikan dari hasil penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran secara umum mengenai kuisioner yang akan disebar untuk responden Wajib Pajak PKB yang terdapat di SAMSAT Kota Batu. Jumlah

pertanyaan pada kuesioner yang dikirimkan sebanyak 27 buah pertanyaan yang dapat dibuat ikhtisarnya sebagai berikut:

4.2 Statistik Diskriptif Variabel Penelitian

Berdasarkan kriteria sampel yang telah ditetapkan, maka diperoleh sebanyak 100 responden yang dilakukan penelitian, yaitu seluruh wajib pajak PKB aktif yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Batu sampai dengan periode 31 Desember 2015 dan merupakan wajib pajak langsung bukan seorang calo dapat dilihat pada lampiran.

4.3 Hasil Pengujian Statistik Inferen dan Pengujian Hipotesis

4.3.1 Statistik Deskriptif

Adapun hasil dari statistik deskriptif pada statistik deskriptif sebagai berikut:

Variabel pemahaman dan pengetahuan wajib pajak (X1) memiliki nilai minimum responden sebesar 1 dan nilai maximum responden sebesar 5. Rata-rata total jawaban sebesar 4.3 sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan wajib pajak di Samsat Batu rata-rata tinggi. Selain itu, ditunjukkan penyimpangan data yang kecil karena nilai standar deviasi sebesar 0.98 lebih kecil dari nilai rata-rata.

Variabel kesadaran wajib pajak (X2) memiliki nilai minimum responden sebesar 1 dan nilai maximum responden sebesar 5. Rata-rata total jawaban sebesar 4.27 sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak di Samsat Batu rata-rata tinggi. Selain itu, ditunjukkan penyimpangan data yang kecil karena nilai standar deviasi sebesar 1.06 lebih kecil dari nilai rata-rata.

Variabel kualitas pelayanan wajib pajak (X3) memiliki nilai minimum responden sebesar 1 dan nilai maximum responden sebesar 5. Rata-rata total jawaban sebesar 4.1 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan wajib pajak di Samsat Batu rata-rata tinggi. Selain itu, ditunjukkan penyimpangan data yang kecil karena nilai standar deviasi sebesar 1.09 lebih kecil dari nilai rata-rata.

Variabel sanksi perpajakan wajib pajak (X4) memiliki nilai minimum responden sebesar 1 dan nilai maximum responden sebesar 5. Rata-rata total jawaban sebesar 4.26 sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan wajib pajak di Samsat Batu rata-rata tinggi. Selain itu, ditunjukkan penyimpangan data yang kecil karena nilai standar deviasi sebesar 1.13 lebih kecil dari nilai rata-rata.

Variabel kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki nilai minimum responden sebesar 1 dan nilai maximum responden sebesar 5. Rata-rata total jawaban sebesar 3.98 sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak di Samsat Batu rata-rata tinggi. Selain itu, ditunjukkan

penyimpangan data yang kecil karena nilai standar deviasi sebesar 1.13 lebih kecil dari nilai rata-rata.

4.3.2 Uji Normalitas

Berdasarkan uji normalitas untuk variabel pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan wajib pajak, dan sanksi perpajakan berdistribusi secara normal. Ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas (p -value) atau Asymp. Sig (2-tailed) yang lebih besar dari 0,05, maka analisis menggunakan regresi linier berganda.

4.3.3 Uji Realibilitas dan Validitas

A. Uji Realibilitas

Berdasarkan pengujian reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten bila dilakukan pengukuran kembali dengan gejala yang sama. Instrumen yang digunakan disebut reliabel jika koefisien *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Berdasarkan hasil uji reliabilitas terdapat nilai *Cronbach's Alpha* 0.944 lebih besar dari 0.60. Yang dapat disimpulkan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel sehingga layak digunakan untuk menjadi alat ukur instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

B. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisisioner. Dalam hal ini digunakan indikator pernyataan yang diharapkan dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur. Suatu instrumen dapat dinyatakan valid atau layak digunakan dalam pengujian hipotesis apabila *Corrected Item-Total Correlation* $> 0,30$.

Berdasarkan hasil uji validitas, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini valid atau layak digunakan dalam pengujian hipotesis. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai masing-masing indikator pernyataan yang memiliki *Corrected Item-Total Correlation* $> 0,30$.

4.3.4 Uji Asumsi Klasik

A. Uji Multikolonieritas

Berdasarkan uji multikolinieritas pada hasil *output* SPSS 24 pada bagian *coefficient* diperoleh nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk (X1) sebesar 2.418, (X2) sebesar 2.521, (X3) sebesar 4.109 dan (X4) sebesar 3.146. Hasil perhitungan menunjukkan tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Nilai tolerance untuk (X1) sebesar 0.414, (X2) sebesar 0.397, (X3) sebesar 0.243 dan (X4) sebesar 0.318. Hal ini menjelaskan tidak ada satu variabel independen yang nilai toleransi tidak kurang dari 0,10. Jadi dapat disimpulkan

bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

B. Uji Autokorelasi

Berdasarkan pengujian autokorelasi menunjukkan bahwa besarnya nilai Durbin Watson sebesar 1.687. Nilai DW menurut tabel dengan $n = 100$ dan $k = 4$ didapat angka $dl = 1.5922$ dan $du = 1.7582$. Oleh karena itu nilai DW hitung $> dl$ ($2.313 > 1.5922$), maka dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi. Jadi secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi syarat uji asumsi klasik. Langkah selanjutnya adalah menganalisis hasil regresi.

C. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik Scatterplot yang dihasilkan SPSS 24 terlihat titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja, penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, dan penyebaran titik-titik data tidak berpola. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.3.5 Uji Hipotesis

Analisis simultan digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel (X1), (X2), (X3) dan (X4) secara serentak (simultan) maupun secara individual (parsial) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Berdasarkan uji F dapat disimpulkan bahwa korelasi bersama x_1, x_2, x_3 dan $x_4 \rightarrow Y$ (Korelasi majemuk) dengan teknik regresi linier non parametrik didapat Nilai Sig $0.000 < 0.05$ berarti secara bersama-sama (X1), (X2), (X3) dan (X4) berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak (Y) atau H_1 diterima.

A. Adjusted (R^2)

Berdasarkan hasil koefisien determinasi untuk menguji kekuatan dari model regresi dalam memprediksi. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Besarnya nilai *R Square* 0.333 yang berarti 33,3% variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel Variabel (X1), (X2), (X3), dan (X4) dalam penelitian ini. Selebihnya 66,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

B. Uji Parsial (Uji t)

Berdasarkan uji t menunjukan hasil perhitungan statistik diperoleh hasil signifikan pengetahuan wajib pajak (X1) sebesar 0.007 dibawah 0,05 maka H_{1a} diterima sehingga terdapat pengaruh antara pemahaman dan pengetahuan wajib pajak (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y),

kesadaran wajib pajak (X2) sebesar 0.847 diatas 0,05 maka H1b ditolak sehingga tidak terdapat pengaruh antara pengetahuan wajib pajak (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), kualitas pelayanan wajib pajak (X3) sebesar 0.104 diatas 0,05 maka H1c ditolak sehingga tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan wajib pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dan sanksi perpajakan wajib pajak (X4) sebesar 0.732 diatas 0,05 maka H1d ditolak sehingga tidak terdapat pengaruh antara sanksi perpajakan wajib pajak (X4) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Setelah dilakukan analisis SPSS, model regresi dapat disusun berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS didapatkan hasil regresi $Y = -0.099 + 0.007x_1 + 0.847x_2 + 0.104x_3 + 0.732x_4 + e$. Uji t-statistik dilakukan untuk menyelidiki lebih lanjut mana antara 4 variabel bebas yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Y).

4.4 Implikasi Penelitian

Implikasi dari hasil penelitian yang diperoleh adalah sebagai bahan perbandingan dengan penelitian-penelitian terdahulu maupaun penelitian berikutnya yang mengambil topik kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini menunjukan variabel pemahaman dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ilhamsyah (2016) yang juga menemukan bukti bahwa pemahaman dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan bertolak belakang dengan penelitian Ummah (2015) yang tidak bisa membuktikan pemahaman dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan.

Hasil penelitian ini menunjukan variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, bertolak belakang dengan penelitian Novitasari (2015), Ummah (2015), Ilhamsyah (2016), Wahyu (2016) dan Fatmawati (2016) yang membuktikan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini menunjukan variabel kualitas pelayanan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Novitasari (2015), Ummah (2015) dan Fatmawati (2016) yang tidak menemukan bukti kualitas pelayanan wajib pajak berpengaruh terhadap tindakan kepatuhan wajib pajak, bertolak belakang dengan penelitian Ilhamsyah (2016) dan Wahyu (2016) yang menemukan bukti bahwa kualitas pelayanan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil penelitian ini menunjukan variabel sanksi perpajakan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ummah dan (2015), Wahyu (2016) yang membuktikan sanksi perpajakan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan

bertolak belakang dengan penelitian Fatmawati (2016) menemukan bukti bahwa sanksi perpajakan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian 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 Batu ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel X secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) yang dilakukan oleh wajib pajak. Berdasarkan analisis dan pembahasan penelitian yang telah dijabarkan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasannya:

- a. Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Samsat Batu dengan hasil perhitungan uji F diperoleh hasil $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ atau H_1 diterima.
- b. Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Samsat Batu dengan hasil perhitungan uji t diperoleh hasil $\text{sig} = 0.007 < 0.05$ atau H_{1a} diterima.
- c. Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Samsat Batu dengan hasil perhitungan uji t diperoleh hasil $\text{sig} = 0.847 > 0.05$ atau H_{1b} ditolak.
- d. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Samsat Batu dengan hasil perhitungan uji t diperoleh hasil $\text{sig} = 0.104 < 0.05$ atau H_{1c} ditolak.
- e. Sanksi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Samsat Batu dengan hasil perhitungan uji t diperoleh hasil $\text{sig} = 0.732 > 0.05$ atau H_{1d} ditolak.

5.2 Keterbatasan

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu peneliti hanya berfokus pada empat variabel yaitu pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Samsat Batu sehingga tidak menutup kemungkinan bahwa masih ada variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
- b. Dan dengan adanya 3 kecamatan di Kota Batu juga tidak memungkinkan bagi peneliti untuk mengambil sampel secara merata di setiap kecamatan.

5.3 Saran

Dari kesimpulan dan keterbatasan penelitian diatas, terdapat beberapa saran yang perlu diperhatikan agar dapat berguna untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, sehingga hasil yang nantinya akan diperoleh dapat memberikan gambaran yang sesungguhnya mengenai dampak yang terjadi akibat informasi kepatuhan wajib pajak. Adapun saran tersebut adalah:

- a. Bagi pihak SAMSAT Kota Batu diharapkan dapat mengurangi banyaknya calo yang ada dan terus meningkatkan pelayanan yang diberikan terhadap wajib pajak.
- b. Aparatur pajak meningkatkan kesadaran wajib pajak dengan cara memberikan penghargaan bagi masyarakat yang telah taat pajak sehingga memberikan motivasi bagi wajib pajak yang telah taat pajak.
- c. Meningkatkan kesadaran wajib pajak dengan cara meningkatkan citra pemerintah dengan terbuka terhadap penggunaan uang pajak sehingga wajib pajak memiliki kepercayaan kepada pemerintah.
- d. Bagi penelitian selanjutnya, alangkah baiknya untuk menambahkan variabel independen lainnya seperti variabel tarif pajak, pendapatan wajib pajak, tingkat pendidikan wajib pajak, dan lain sebagainya serta memperluas obyek penelitian tidak hanya pada Samsat pusat agar penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat lebih berkembang.

2.1 DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, Lina dan Ellitan, Lena. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Alviansyah, Tri Palira. 2011. “*Pengaruh Sanksi, Pelayanan, Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Masa Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Malang Utara)*”.
- Fatmawati. Yeni, 2016. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Samsat Di Daerah Istimewa Yogyakarta)*. Jurnal, Jurusan Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Feld. L. P. and Frey, B. S., (2007), “*Tax Compliance as the Result of Psychological Tax Contract: The Role of Incentives and Responsive Regulation*”. Volume 29, Issue 1, LAW & POLICY.
- Halim, Abdul., Icut ,Rangga B., Amin, Dara. 2014. “*Perpajakan: Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Kasus*”. Jakarta : Penerbit Salemba.
- Halim. Abdul. 2004. *Management Keuangan Daerah*, Yogyakarta : UPP AMP
- Ilhamsyah. Randy. 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, Jurusan Administrasi Bisnis, Universitas Brawijawa Malang.
- 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.
- Muliari dan Setiawan. 2009. *Pengaruh Persepsi tentang Sanksi perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Prata Denpasar Timur*.
- Novitasari. Rosalina, 2015. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di Samsat Semarang III*. Jurnal, Jurusan Akuntansi, Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Nurlaela, Siti. 2013. *Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman, Kesadaran, Persepsi terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang ribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas*.
- Manik Asri, Wuri. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar*. Skripsi Jurusan Akuntansi Pada Fakuttas Ekononti Universitas Udayana.
- Rahayu. Siti. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Siahaan. Marihot Pahala. 2013. *Edisi Revisi Pajak Daerah & Retribusi Daerah*.
- Putri. Sri, 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.
- Sugiyono, 2004, *Statistika untuk Penelitian, Cetakan Keenam*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Rochmat Soemitro, 2003, *Asas Dasar Pajak dan Dasar PerPajakan*, Jakarta:IKAPI.
- Ummah. Muslikhatul. 2015. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Semarang (Studi Samsat Kabupaten Semarang)*. Jurnal, Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi, Universitas Dian Nuswantoro, Semarang.
- Wahyu Cahyadi. I Made. 2016. *Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Denpasar)*. Jurnal, Jurusan Akuntansi, Universitas Udayana Bali.
- Zuraida, Ida. 2012, “*Teknik Penyusunan Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*”. Jakarta: Sinar Grafika.