

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Pekanbaru

Anisa Amelia Putri^{1*}, Julia Oktarina², Putri Maharani³, Arfandi⁴, Dwi Fionasari⁵

^{1,2,3,4}Universitas Muhammadiyah Riau, Jl.KH.Ahmad Dahlan No 88, Kec Sukajadi,Kota Pekanbaru

Email: 200301139@student.umri.ac.id^{1*}

Abstrak

Penelitian Ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran,kualitas pelayanan,kewajiban dan sanksi terhadap wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pendekatan ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan instrumen kuesioner responden dalam penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih secara acak.Dengan menggunakan metode acidental sampling. Di Indonesia,sistem perpajakan menggunakan mekanisme self-assessment, dimana kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu aspek penting. Wajib Pajak bertanggung jawab untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya secara tertib, akurat, dan tepat waktu.Pajak Kendaraan Bermotor termasuk dalam pajak provinsi yang merupakan bagian dari pajak daerah. Hasil dari penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Pekanbaru.

Keyword: Kendaraan bermotor, Kesadaran pajak, Moral, Sanksi pajak, Wajib pajak

PENDAHULUAN

Pembahasan aspek perpajakan kendaraan bermotor tidak akan pernah lepas dari berbagai jenis kegiatan yang berkaitan dengan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor dan jalan raya merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Masyarakat menggunakan mobil sebagai alat transportasi untuk melakukan aktivitas sehari-hari.Jika menggunakan kendaraan bermotor pasti ada jalan raya. Berdasarkan hal tersebut, wajar jika pemerintah mewajibkan pengguna kendaraan bermotor untuk menerima biaya material agar biaya yang dialokasikan dapat digunakan untuk pembangunan dan pemeliharaan jalan meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu negara.

Berdasarkan data BPK, jumlah tersebut tidak hanya mencakup kendaraan yang digunakan di pemerintahan kabupaten dan kota, tetapi juga kendaraan pelayanan umum provinsi dan kementerian di Riau. Ketua Komite III DPRD Riau Husaimi Hamidi menyayangkan masih banyak instansi pemerintah yang resmi melakukan penghindaran pajak, padahal pemerintah sedang giat mendorong masyarakat untuk membayar pajak.

Penelitian ini mengkaji kembali pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas perpajakan, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan yang masih tidak konsisten dengan hasil sebelumnya, dan menjelaskan fenomena pada tingkat kepatuhan pajak Kota Pekanbaru.

Penelitian ini didukung oleh Ni Wayan Intan Rasmawati (2021) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian Ni Komang Ayu, Dkk menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, berdasarkan hasil penelitian Ni Putuh Dan Ni Luh bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

METODE

Populasi merupakan kumpulan dari semua individu atau kejadian yang memiliki karakteristik tertentu yang menjadi subjek penelitian (Sugiyono, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga kendaraan bermotor roda dua yang ada di wilayah kota Pekanbaru. Inspeksi dilakukan dengan menggunakan prosedur metode *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* adalah teknik pengambilan sampel ketika peneliti tidak memiliki data tentang populasi dalam bentuk sampling frame dan peneliti memilih sampel berdasarkan kemudahan dalam mengambil/memilih sampel (Abdillah & Hartono, 2015). Tes yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 responden yang merupakan warga kendaraan bermotor roda dua. Penelusuran ini memanfaatkan survei yang diberikan kepada warga yang ditemui di beberapa wilayah Kota Pekanbaru.

Variabel dan pengukuran

Menurut (Sugiyono, 2016) variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen atau variabel terikat. Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Kepatuhan wajib pajak merupakan dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya serta melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak meliputi antara lain memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, membayar pajaknya tepat pada waktunya, wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajaknya, dan wajib pajak mengetahui jatuh tempo pembayaran (Ilhamsyah, G Wi Endang, & Dewantara, 2016)

Kesadaran Wajib Pajak (X1)

(Susilawati & Budiarta, 2013) menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk dapat memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas. Apabila wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tulus, ikhlas dan menyadari betapa pentingnya pajak untuk pertumbuhan dan pembangunan daerahnya, maka tidak akan terjadi ketidakpatuhan dalam membayar pajak. Kesadaran wajib pajak meliputi kesadaran adanya hak dan kewajiban

membayar pajak untuk pembiayaan Negara, dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela.

Kualitas Pelayanan (X2)

Menurut (Kotler & Keller, 2016) terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain:

1. Keandalan (*Reliability*) Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*) Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.
3. Jaminan (*Assurance*) Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
4. Empati (*Empathy*) Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
5. Berwujud (*Tangibles*) Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

Kewajiban Moral (X3)

Kewajiban moral adalah moral individu yang dimiliki seseorang namun kemungkinan tidak dimiliki orang lain seperti etika, prinsip hidup dan perasaan bersalah dalam melaksanakan kewajiban perpajakan

dengan sukarela dan benar nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Sanksi Pajak (X4)

(Rahayu, 2017) mengemukakan, sanksi perpajakan ialah sebagai kontrol atau pengawasan dari pemerintah untuk menjamin ditaatinya peraturan-peraturan oleh warga negara agar tidak terjadi pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut hasil analisis kami menggunakan uji regresi berganda dan uji hipotesis:

Uji Regresi Linear Berganda.

Tabel 1. Hasil uji regresi berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1. Constant	13.773	2.872		4.796	.000
Kesadaran_Wajib_Pajak	-.022	.047	-.048	-.462	.645
Sanksi_Pajak	.138	.124	.119	1.109	.270
Kewajiban_Moral	.032	.151	.022	.213	.832
Kualitas_Pelayanan_Pajak	.013	.096	.014	.134	.894

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak,sanksi pajak,kewajiban moral,kualitas pelayanan pajak terlihat Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen.

Uji Determinan

Tabel 1. Hasil uji determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.126 ^a	.016	-.026	1.48957

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan_Pajak, Kesadaran_Wajib_Pajak, Kewajiban_Moral, Sanksi_Pajak

Nilai *R Square* = 0,016 artinya kontribusi variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), Sanksi Pajak (X2), Kewajiban Moral

(X3), dan Kualitas Pelayanan Pajak (X4) terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 1,6%, sedangkan sisanya sebesar 88,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut. Dengan kata lain, sebesar 1,6% variasi variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dapat dijelaskan oleh variasi variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), Sanksi Pajak (X2), Kewajiban Moral (X3), dan Kualitas Pelayanan Pajak (X4).

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Dari hasil analisis data diatas kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi tidak berpengaruh secara signifikan. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak terhadap peran pajak dalam pembiayaan pemerintah sangatlah penting. Oleh karena itu kami mengajukan hipotesis.

Koefisien variabel kesadaran wajib pajak sebesar -0,022 yang menunjukkan arah negatif dan memiliki signifikansi sebesar 0,645. Nilai signifikansi memiliki arti bahwa signifikansi lebih besar dari 0,05 dan koefisien sebesar -0,022 yang menunjukkan arah negatif, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Teori perilaku terencana menjelaskan bahwa perilaku yang ditunjukkan individu merupakan hasil dari niat berperilaku

terhadap objek tertentu. Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh niatnya. Niat yang disebutkan di sini dipengaruhi oleh faktor keyakinan normatif, dimana ketika melakukan sesuatu, individu akan mempunyai keyakinan akan harapan normatif orang lain dan motivasi untuk melakukan sesuatu agar dapat memenuhi harapan tersebut. Faktor ini berhubungan dengan kualitas pelayanan, jika pelayanan diberikan dengan baik maka akan mendorong wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, kami mengajukan hipotesis sebagai berikut:

Koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 0,013 yang menunjukkan arah positif dan memiliki signifikansi sebesar 0,894. Nilai signifikansi memiliki arti bahwa signifikansi lebih besar dari 0,05 dan koefisien sebesar 0,013 yang menunjukkan arah positif, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Kewajiban moral merupakan faktor internal yang dapat mempengaruhi pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. dan dari data diatas kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor.

Koefisien kewajiban moral sebesar 0,032 yang menunjukkan arah positif dan memiliki signifikansi sebesar 0.832. Nilai

signifikansi memiliki arti bahwa signifikansi lebih besar dari 0,05 dan koefisien sebesar 0,032 yang menunjukkan arah positif, maka dapat disimpulkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Berdasarkan hasil analisis di atas sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Koefisien variabel sanksi perpajakan sebesar 0.138 yang menunjukkan arah positif dan memiliki signifikansi sebesar 0,270. Nilai signifikansi memiliki arti bahwa signifikansi lebih besar dari 0,05 dan koefisien sebesar 0,138 yang menunjukkan arah positif, maka dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Pekanbaru.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dan membantu menyelesaikan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). Partial least square (PLS) : alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis. Yogyakarta: Salemba Empat.
- I. A., G. A., & N. P. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dikantor SAMSAT Sibgaraja. Jurnal ilmiah mahasiswa akutansi.
- Ilhamsyah, R., G Wi Endang, M., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi SAMSAT kota Malang). Jurnal Perpajakan (JEJAK), 8(1).
- Kainama Prascya Antonia, I. I. (2023). Pengaruh tarif pajak dan sanksi pajak serta kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di provinsi kalimantan timur. akuntabel.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1&2. Jakarta: PT. Indeks.
- Rahayu, S. K. (2017). Perpajakan Konsep dan Aspek Formal. Bandung: Rekayasa Sains.
- Rizal, A. S. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem SAMSAT Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan

- Bermotor. Jurnal ilmiah akuntansi universitas pamulang.
- Sudiarto, E. (n.d.). Kesadaran wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kepada kendaraan bermotor dikota malang. Jurnal Ilmu Sosial.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Susilawati, E., & Budiarta. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 4(2), 345-357.
- Tarif pajak,tingkat kesadaran wajib pajak terhadap sanksi perpajakan. (2021). Journal Economics, Management, Bussines And Accounting(Jemba).
- Tituk Diah Widajantie.Dyah Ratnawati, T. T. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor(Studi Kasus Kantor SAMSAT Surabaya Selatan). Behavioral Accounting Journal.