

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Cilacap

Yoiz Shofwa Shafrani

Institut Agama Islam Negeri Purwokerto
shafraniy@gmail.com

Abstrak

Menangani perpajakan di Kabupaten Cilacap dilakukan MoU antara Polres Cilacap dan Unit Pelayanan Pendapatan Daerah atau Samsat Cilacap. Penandatanganan tersebut untuk membantu pemerintah meningkatkan kesadaran membayar pajak bagi pemilik kendaraan bermotor. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Cilacap. Hasil dari penelitian ini bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketegasan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Pajak, Kualitas Pelayanan, Cilacap.

Abstract

Dealing with taxation in Cilacap Regency, an MoU was conducted between Cilacap Regional Police and the Regional Revenue Service Unit or Samsat Cilacap. The signing was to help the government raise awareness of paying taxes for motor vehicle owners. The purpose of this study is to determine the effect of taxation, tax sanction assertiveness, and service quality on motor vehicle taxpayer decisions in Cilacap district. The results of this study that tax knowledge has no effect on taxpayer compliance. Firmness of tax sanctions does not affect taxpayer compliance. Beer service quality has an effect on tax compliance. Knowledge of taxation, the firmness of tax sanctions and the quality of service together affect the taxpayer compliance.

Keywords: Tax, Service Quality, Cilacap.

Pendahuluan

Pajak merupakan sumber pendapatan pemerintah. Pemerintah pusat tidak mungkin dapat melaksanakan pemungutan semua pajak secara efektif. Desentralisasi 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 pemerintah daerah. Baik yang menyangkut kebijakan, perencanaan, pelaksanaan maupun pembiayaan namun tidak lepas daripada tanggung jawab pemerintah daerah kepada pemerintah pusat.

Salah satu pajak yang dipungut oleh daerah adalah pajak kendaraan bermotor. Besaran pajak kendaraan bermotor sangat mempengaruhi pendapatan asli daerah. Oleh karena itu, pendapatan dari pajak kendaraan bermotor tersebut harus dapat dioptimalisasikan. Pengoptimalisasian pajak kendaraan bermotor sangat terdukung dengan semakin banyaknya jumlah kendaraan bermotor yang dimiliki masyarakat.

Banyaknya kendaraan bermotor di Kabupaten Cilacap tidak semua baru dikeluarkan dealer. Namun perdagangan motor second juga cukup pesat sehingga banyak masyarakat memiliki kendaraan bermotor dengan BPKB belum dibalik nama, pelayanan baliknama kendaraan bermotor yang cukup ribet membuat masyarakat cukup enggan untuk membalik nama kendaraan bermotor mereka. Hal ini akan berimbas pada pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pembayaran pajak kendaraan bermotor yang mengharuskan membawa KTP sesuai dengan BPKB membuat pemilik kendaraan bermotor second yang belum membalik nama kendaraannya enggan membayar. Kalau akan membayar pun ada denda KTP sebesar Rp 80.000 untuk sepeda motor. Alasan-alasan tersebut membuat pemilik kendaraan second malas untuk membayar pajak.

Upaya untuk meningkatkan kesadaran membayar pajak telah dilakukan oleh Polres Cilacap dan Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) atau Samsat Cilacap. Upaya nyata tersebut dituangkan dalam penandatanganan

MoU antara kedua belah pihak pada tanggal 31 Agustus 2017. Penandatanganan MoU tersebut sebagai bentuk komitmen Polri untuk membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesadaran membayar pajak bagi pemilik kendaraan bermotor (RRI.co.id, 2017).

Tingginya jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Cilacap dapat menjadi lahan yang baik untuk meningkatkan pendapatan asli daerah Kabupaten Cilacap. Peningkatan pendapatan dari sektor pajak kendaraan bermotor tidak terlepas dari kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Kesadaran tersebut dapat dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan kualitas pelayanan.

Kerangka Teori

A. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan adalah hasil tahu manusia terhadap sesuatu, atau segala perbuatan manusia untuk memahami suatu obyek tertentu yang dapat berwujud barang-barang baik lewat akal, dapat pula obyek yang dipahami manusia berbentuk ideal, atau yang bersangkutan dengan masalah kejiwaan. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2009).

Menurut Rahayu (2010) konsep pengetahuan pajak ada 3, a) Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), yaitu pengetahuan mengenai kewajiban dan hak wajib pajak, SPT, NPWP, dan Prosedur Pembayaran, Pemungutan, serta Pelaporan Pajak; b) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia, sistem perpajakan yang diterapkan di Indonesia saat ini yaitu *self assesment system*; c) Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan, yaitu mengetahui bahwa fungsi pajak adalah sebagai sumber penerimaan negara dan sebagai alat untuk mengatur kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

Menurut Nugraheni (2015) bila setiap wajib pajak mempunyai pengetahuan dan pemahaman yang memadai tentang peraturan perpajakan, maka dapat dipastikan wajib pajak secara sadar akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sehingga mereka terhindar dari pengenaan sanksi perpajakan yang berlaku. Dengan wajib pajak memahami pengetahuan perpajakan maka wajib pajak dapat mengetahui kewajiban yang harus dilakukan dalam hal perpajakan (Zuhdi et al., 2015). Dari pernyataan diatas jika dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat seiring dengan pengetahuan perpajakan yang dimiliki. Karena dengan tingginya pengetahuan perpajakan yang dimiliki, wajib pajak akan mengetahui kewajiban dan sanksi yang akan didapat jika tidak melaksanakan kewajibannya.

B. Ketegasan Sanksi Pajak

Resmi (2013) menyatakan bahwa sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan.

Setiap jenis pelanggaran pajak mulai dari yang tingkatannya paling kecil sampai yang paling berat sudah tersedia ancaman sanksinya. Hal ini semakin tercermin pasca amandemen undangundang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (UU Nomor 28 Tahun 2007) yang berhasil menggulirkan ketentuan-ketentuan baru menyangkut sanksi seputar pelanggaran kewajiban wajib pajak dan fiskus. Peraturan itu dibuat untuk meminimalisir tindakan pelanggaran hukum yang dilakukan baik oleh wajib pajak maupun fiskus. Penegakan hukum secara adil oleh aparat pajak diperlukan bagi wajib pajak yang lalai dalam membayar pajak sehingga diharapkan mampu mendorong motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu, ketegasan sanksi perpajakan sangat diperlukan agar kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat meningkat. Semakin tegas sanksi pajak yang

dikenakan pada wajib pajak, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Apabila sanksi pajak tidak ditindak secara tegas kepatuhan wajib pajakpun akan menurun (Rahayu, 2017).

C. Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan Pajak yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Ellitan dan Anatan (2007) 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.

Pohan (2016) menyatakan ada dua strategi kepatuhan yang berhubungan dengan pelayanan yaitu melaksanakan komitmen secara konsisten untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan yang terbaik (*make it easy*) dan memberikan bantuan pelayanan dan pencerahan bagaimana memahami aturan pajak dan prosedur administrasi yang menyertainya dengan benar (*assist to comply*).

D. Kepatuhan Wajib Pajak

Sari (2016) dan Pohan (2016) menyatakan untuk mencapai kepatuhan wajib pajak diperlukan penciptaan iklim perpajakan (yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak) yang bercirikan:

1. Wajib pajak paham dan berusaha memahami UU Perpajakan
2. Mengisi formulir pajak dengan benar
3. Menghitung pajak dengan jumlah yang benar
4. Membayar pajak tepat pada waktunya

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI No. 74/PMK.03/2012 tentang tata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak Bab II pasal 2, wajib pajak patuh adalah mereka yang memenuhi empat kriteria, yakni: (1) tepat

waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak, (2) tidak mempunyai tunggakan pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, (3) laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dan (4) tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka 5 (lima) tahun terakhir.

Metode Penelitian

A. Lokasi dan rancangan penelitian

Lokasi penelitian ini berada dalam wilayah Kabupaten Cilacap. Penelitian yang berlangsung dari bulan Maret hingga Agustus 2018 ini menggunakan metode kuantitatif.

B. Responden penelitian

Jumlah populasi pembayar pajak sebanyak 520.314 wajib pajak. Sample diambil dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$s = \frac{N}{1 + N e^2}$$
$$S = \frac{520.314}{1 + (520314)0.1^2}$$

$S = 99,99$ dibulatkan menjadi 100

Jadi sampel yang akan digunakan dalam penelitian sebanyak 100 responden. Responden penelitian ini diambil berdasarkan teknik purposive sampling. Dengan kriteria memiliki kendaraan bermotor dan aktif membayar pajak.

C. Indikator Variabel Penelitian

1. Pengetahuan Perpajakan

Adapun indikator pengetahuan perpajakan adalah sebagai berikut (Wardani dan Asis, 2017):

- a. Pengetahuan tentang fungsi pajak
- b. Pengetahuan tentang ketentuan prosedur pembayaran
- c. Pengetahuan Sanksi Pajak
- d. Pengetahuan tempat lokasi pembayaran pajak

2. Ketegasan Sanksi Pajak

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel ketegasan sanksi pajak adalah sanksi perpajakan, penegakan hukum oleh aparat pajak dan sosialisasi sanksi perpajakan (Putri dan Setiawan, 2017).

3. Kualitas Pelayanan

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan yaitu fasilitas pelayanan, profesionalisme pelayanan, kenyamanan pelayanan dan kemampuan dalam memberikan perhatian dalam pelayanan (Putri dan Setiawan, 2017).

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Adapun indikator kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut (Wardani dan Asis, 2017):

- a. Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- b. Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan pajak
- c. Membayar pajaknya tepat pada waktunya
- d. Wajib Pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya
- e. Wajib Pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran
- f. Tidak pernah melanggar ketentuan peraturan

D. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan adalah dengan menghitung korelasi antara score masing-masing butir pertanyaan dengan total score setiap konstruksinya. Kuisioner dikatakan valid jika *Pearson Correlation* lebih dari 0,3 atau nilai signifikan kurang dari 0,05 (Ghozali, 2011).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini menggunakan reliabilitas konsistensi internal yaitu teknik *cronbach Alpha* (α). Menurut Arikunto (1997) kriteria pengujian reliabilitas dapat menggunakan tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas sebagai berikut:

Interval	Kriteria
< 0,200	Sangat lemah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Cukup
0,600 – 0,799	Tinggi
0,800 – 1,000	Sangat tinggi

Persamaan Regresi

Persamaan matematis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

Y = kepatuhan wajib pajak

a = Konstanta

$\beta_{1,2,3}$ = Koefisien regresi

x_1 = pengetahuan perpajakan

x_2 = ketegasan sanksi pajak

x_3 = kualitas pelayanan

e = Faktor kesalahan

c. Uji Asumsi Klasik

1) Pengujian Normalitas

Pengujian ini dimaksudkan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi tersebut variabel dependen, variabel independen, atau keduanya berdistribusi normal atau tidak yaitu digunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *SPSS for windows*. Data dikatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.

Langkah lain yang dapat ditempuh untuk menguji apakah model regresi dalam penelitian ini memiliki distribusi normal atau tidak, dapat dilihat dari grafik *normal probability plot*. Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2011).

2) Pengujian Gejala Multikolinieritas

Suatu kondisi dimana terdapat hubungan linier antara variabel independen. Artinya antara variabel *independen* yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna. Konsekuensi adanya multikolinieritas adalah kesalahan standar estimasi akan cenderung meningkat dengan bertambahnya variabel independent, tingkat signifikan untuk menolak hipotesis nol akan semakin besar dan probabilitas menerima hipotesis yang salah yang akan semakin besar. Akibatnya model regresi yang diperoleh tidak valid untuk menaksir nilai variabel independen. Multikolinieritas dapat diukur dengan *Collinearity Statistic* dengan menggunakan metode VIF (*Variance Inflation Factor*) jika nilai *Tolerance* VIF > 0,1 atau nilai VIF < 10, maka dapat diindikasikan bahwa persamaan regresi tidak mengalami multikolinieritas (Ghozali, 2011).

3) Pengujian Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan *residual* satu kepengamatan yang lain. Untuk mendeteksi adanya gejala heteroskedastisitas, yaitu ada atau tidaknya pola yang terjadi pada nilai residu pada model dalam penelitian ini menggunakan metode *glejser*, dengan menghitung efisiensi regresi dari masing-masing variabel independen terhadap nilai absolut residunya (e), jika nilai probabilitasnya lebih besar dari nilai alpha (0,05), maka dapat dipastikan model tidak mengandung unsur heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

Rumusan Hipotesis

$H_0 : \beta_{1,2,3} = 0$: pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Cilacap

$H_a : \beta_{1,2,3} \neq 0$: pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Cilacap

Kriteria pengujian :

Jika nilai $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak, dan jika nilai $\text{sig} \geq 0,05$ maka H_0 tidak ditolak (ghozali, 2007).

d. Hasil uji hipotesis

Penelitian ini sudah bebas uji validitas, reliabilitas serta asumsi klasik. Sehingga dapat dilanjutkan dengan uji hiotesis penelitain. Hasil uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1
Hasil uji hipotesis

Variabel	Nilai t	Nilai signifikan
pengetahuan Perpajakan	-1.800	.075
Ketegasan Sanksi Pajak	.267	.790
Kualitas Pelayanan	2.382	.019

Nilai adj R square	0,056
Hasil uji F	0,036

Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diuji dengan menggunakan uji t. Hasil uji t dapat dilihat dalam Tabel 1. Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai t_{hitung} sebesar -1,800 sedangkan nilai t_{tabel} dengan degree of freedom (df) = jumlah responden – jumlah variabel penelitian (n-k) sebesar 1,98498 dengan demikian $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ yaitu $-1,98498 \leq -1,800 \leq 1,98498$ serta nilai signifikan sebesar 0,075 lebih dari 0,05. Hal ini berarti pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian hipotesis pertama **ditolak**.

Pengaruh ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak diuji dengan menggunakan uji t. Hasil uji t dapat dilihat dalam Tabel 1. Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa variabel ketegasan sanksi pajak memiliki nilai t_{hitung} sebesar 0,267 sedangkan nilai t_{tabel} dengan degree of freedom (df) = jumlah responden – jumlah variabel penelitian (n-k) sebesar 1,98498 dengan demikian $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ yaitu $-1,98498 \leq 0,267 \leq 1,98498$ serta nilai signifikan sebesar 0,790 lebih dari 0,05. Hal ini berarti ketegasan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian hipotesis kedua **ditolak**.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak diuji dengan menggunakan uji t. Hasil uji t dapat dilihat dalam Tabel 1. Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,382 sedangkan nilai t_{tabel} dengan degree of freedom (df) = jumlah responden – jumlah variabel penelitian (n-k) sebesar 1,98498 dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,382 > 1,98498$ serta nilai signifikan sebesar 0,019 kurang dari 0,05. Hal ini berarti

kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian hipotesis ketiga **diterima**.

Berdasarkan table 1 juga diketahui besarnya F_{hitung} adalah sebesar 2,956, sedangkan nilai F_{tabel} dengan $df_1 = k-1$ dan $df_2 = n-k$ sebesar 2,70. Sehingga diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $2,956 > 2,70$ serta dengan nilai signifikan sebesar 0,036 kurang dari 0,05. Dengan demikian pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis keempat **diterima**.

Berdasarkan tabel 1, juga diketahui nilai *Adjusted R*² sebesar 0,056, hal ini berarti variabel pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak dan kualitas pelayanan dapat menjelaskan kepatuhan wajib pajak sebesar 5,6%, sedangkan sisanya sebesar 94,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Pembahasan

Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dimungkinkan karena responden membayar pajak karena takut ditilang polisi sehingga aman berkendara kemana-mana. Para responden belum menyadari bahwa dengan membayar pajak responden telah berkontribusi untuk pendapatan negara dan bisa berperan serta membangun bangsa. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa jawaban responden dalam pertanyaan terbuka yang menuliskan alasan membayar pajak adalah biar aman tidak ditilang polisi.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Nugraheni (2015) bila setiap wajib pajak mempunyai pengetahuan dan pemahaman yang memadai tentang peraturan perpajakan, maka dapat dipastikan wajib pajak secara sadar akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sehingga mereka terhindar dari pengenaan sanksi perpajakan yang berlaku.

Pemerintah harus lebih pro aktif mensosialisasikan fungsi pajak dan ketentuan prosedur pembayaran pajak kepada masyarakat. Selain hal tersebut pemerintah sebaiknya lebih memperbanyak tempat lokasi pembayaran pajak.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Rahayu (2017) yang menyimpulkan bahwa berdasarkan analisis dari 85 responden di Kabupaten Bantul digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif pada pengetahuan perpajakan. Ini berarti bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan akan semakin tinggi pula keinginan wajib pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan tepat waktu, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Ketegasan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dimungkinkan karena tidak semua sanksi pajak kendaraan bermotor diketahui oleh masyarakat. Menurut (Rahayu, 2017) ketegasan sanksi perpajakan sangat diperlukan agar kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat meningkat. Semakin tegas sanksi pajak yang dikenakan pada wajib pajak, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Apabila sanksi pajak tidak ditindak secara tegas kepatuhan wajib pajakpun akan menurun.

Berdasarkan jawaban responden dalam pertanyaan terbuka diketahui bahwa terdapat sanksi pajak yang tidak tertera di STNK. Salah satu contohnya adalah sanksi beda KTP karena belum dibalik nama. Sanksi tersebut cukup besar sehingga cukup memberatkan responden, hal tersebut dapat memicu keengganan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor tertutama masyarakat menengah kebawah. Masyarakat menengah kebawah banyak yang membeli kendaraan bermotor second dan tidak langsung membaliknama kendaraan tersebut.

Masyarakat menengah kebawah yang memiliki kendaraan bermotor dan tidak membayar pajak kendaraan bermotor dengan alasan tidak memiliki uang untuk membayar pajak, atau uang mereka tidak cukup untuk membayar pajak kendaraan bermotor pas jatuh tempo pembayaran pajak. Keterlambatan membayar pajak juga disebabkan karena lupa tanggal jatuh

tempo pembayaran pajak, ketika ingat dan sudah terlambat satu hari denda pembayaran pajaknya sama dengan terlambat satu tahun. Hal tersebut membuat masyarakat lebih menunda pembayaran pajak, apalagi jika kendaraan tersebut hanya digunakan dipedesaan dalam jarak dekat. Karena penumpukan tunggakan pajak membuat masyarakat semakin enggan membayar pajak kendaraan mereka yang sudah terlanjut tidak dibayar lama bahkan sampai bertahun-tahun.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Tene dkk (2017) yang menyimpulkan bahwa pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dimungkinkan karena semakin baik dan semakin mudah pembayaran pajak membuat masyarakat semakin bersemangat membayar kendaraan bermotor mereka. Menurut Pohan (2016) ada dua strategi kepatuhan yang berhubungan dengan pelayanan yaitu melaksanakan komitmen secara konsisten untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan yang terbaik (*make it easy*) dan memberikan bantuan pelayanan dan pencerahan bagaimana memahami aturan pajak dan prosedur administrasi yang menyertainya dengan benar (*assist to comply*).

Penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Penelitian lain dilakukan oleh Sari (2017) yang menyimpulkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara keseluruhan jika pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak dan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Wardani dan Asis (2017) yang menyimpulkan bahwa pengetahuan wajib

pajak, kesadaran wajib pajak, dan dan program SAMSAT Corner berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Simpulan

1. Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ yaitu $-1,98498 \leq -1,800 \leq 1,98498$ serta nilai signifikan sebesar 0,075 lebih dari 0,05.
2. Ketegasan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ yaitu $-1,98498 \leq 0,267 \leq 1,98498$ serta nilai signifikan sebesar 0,790 lebih dari 0,05.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,382 > 1,98498$ serta nilai signifikan sebesar 0,019 kurang dari 0,05.
4. Pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $2,956 > 2,70$ serta dengan nilai signifikan sebesar 0,036 kurang dari 0,05.

Saran

1. Bagi pemerintah lebih meningkatkan sosialisasi tentang pajak dan sanksi pajak kepada masyarakat sehingga kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dapat meningkat.
2. Bagi pihak yang terkait dalam pembayaran pajak, sebaiknya lebih meningkatkan pelayanan dalam pembayaran pajak. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara membayar langsung lewat ATM atau transfer secara online dengan pembuatan aplikasi khusus yang dapat diaplikasikan melalui handphone.

Daftar Pustaka

- A.S. Moenir.1997. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bui Aksara. Jakarta.
- Alghifari. 2000. *Analisa Statistik untuk Bisnis: Regresi, Korelasi dan Nonparametik*. BPFE. Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan praktik edisi Revisi IV*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Fandy Tjiptono.1997. *Total Quality Service*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan. Edisi Revisi*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- _____. 2014. *Perpajakan edisi revisi 2014*, Penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Nugraheni, A. D. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kota Magelang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Nurulita Rahayu. 2017. “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” dalam *Akuntansi Dewantara* edisi Vol. 1 No. 1 April 2017.
- Parasuraman. 2000. *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen*. PT. Prenhalindo. Jakarta.
- Peraturan Menteri Keuangan RI No. 74/PMK.03/2012. Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Pohan, Chairil Anwar Drs. 2016. *Pedoman Lengkap Pajak Pertambahan Nilai. Teori, Konsep, dan Aplikasi PPN*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. Gava Media. Yogyakarta.
- Purwono, Herry. 2010. *Dasar-dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Erlangga. Jakarta.
- Putri, Kadek dan Setiawan, Putu. 2017. *Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol.18.2. Februari (2017).

- Rahayu, Nurulita. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Akuntansi Dewantara VOL. 1 NO. 1 APRIL 2017.
- Rahayu. Siti. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Resmi, S. 2013. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Edisi 7. Salemba Empat. Jakarta.
- RRI.co.id, 2017. *Tingkat Kesadaran Bayar Pajak, Samsat Cilacap Libatkan Bhabinkamtibmas*.
- Safri Nurmantu. 2010. *Pengantar Perpajakan*. Kelompok Yayasan Obor. Jakarta.
- Sari, Viega A. 2017. *Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi. Volume 6, Nomor 2, Februari 2017.
- Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Kencana. Jakarta.
- Sudjana. 1992. *Metode Statistik*. Edisi Kelima. Tarsindo: Bandung.
- Suhartono, Irawan. 2010. *Metode Penelitian Sosial Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Tene, J. Sondakh J dan Warongan J. 2017. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Manado)*. Jurnal EMBA Vol.5 No.2 Juni 2017.
- Tri Isawati, H. Eddy Soegiarto K, Titin Ruliana, *Pengaruh Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Pajak Serta Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Di Kelurahan Teluk Lerong Ilir, Kecamatan Samarinda Ulu)* Fakultas Ekonomi. Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.

- Wardani, Dwi dan Asis, Rifki. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Akuntansi Dewantara Vol. 1 No. 2 Oktober 2017.
- Zuhdi, A. F., Topowijono, dan D. F. Azizah 2015. *Pengaruh Penerapan E-SPT dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Pengusaha Kena Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Singosari)*. Jurnal Perpajakan (JEJAK).
- Zulian Yamit. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia. Yogyakarta.