

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN BIAYA KEPATUHAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

I Wayan Mustika Utama

Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

e-mail: muzz.smoker@gmail.com / telp: +62 87 86 06 07 26 8

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Tabanan. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *accidental sampling*, sedangkan data dikumpulkan melalui teknik kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif dan signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci : *Kualitas, Sanksi, Biaya Kepatuhan, Kepatuhan*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, tax penalties, and compliance costs at the level of taxpayer compliance in paying taxes on motor vehicles at the office with SAMSAT Tabanan. The sampling method used was accidental sampling method, while the data collected through the questionnaire technique. The sample used in this study was 100 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis techniques. The results of this study demonstrate the quality of services and taxation penalties and significant positive effect on taxpayer compliance, whereas compliance costs and significant negative effect.

Keywords: *Quality, Penalties, Compliance Costs, Compliance*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Masalah pembiayaan menjadi sangat vital dalam melaksanakan pembangunan nasional tersebut. Pemerintah membutuhkan dana yang besar untuk melaksanakan

pembangunan nasional. Dana yang dibutuhkan tersebut semakin meningkat seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah Indonesia dalam mewujudkan pembangunan nasional yaitu dengan menggali sumber dana berupa pajak. Pajak merupakan sumber pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta menjadi kontrak sosial antara warga negara dengan pemerintah (Ruyadi, 2009).

Pasal 2 Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak propinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, serta pajak air permukaan (Fitriandi, 2010:393). Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang membiayai pembangunan daerah propinsi. Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerja sama tiga instansi terkait, yaitu Dispenda Propinsi Bali, Kepolisian RI dan Asuransi Jasa Raharja.

Masyarakat masih banyak yang belum sadar atas kewajibannya sebagai wajib pajak dan upaya yang dilakukan agar pajak yang mereka tanggung tidak terlalu besar (Tri, 2005). Tingkat kepatuhan pajak (*Tax Compliance*) sebagai indikator peran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan di Indonesia

masih sangat rendah (Mustikasari, 2007). Hal ini bisa dilihat dari belum optimalnya penerimaan pajak yang tercermin dari angka *tax ratio* (perbandingan antara jumlah penerimaan pajak di bandingkan dengan produk domestik bruto) di Indonesia tahun 2011 yaitu 11,76%. Angka ini merupakan sebuah *ratio* yang dipergunakan untuk menilai tingkat kepatuhan pembayaran pajak oleh masyarakat dalam suatu negara dan angka *tax gap* (kesenjangan antara penerimaan pajak yang seharusnya terhimpun dengan realisasi penerimaan pajak yang dapat dikumpulkan setiap tahunnya) (Mustikasari, 2007).

Kajian Pustaka

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Bohari, 2010). Definisi wajib pajak menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, memotong pajak, memungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pajak daerah adalah pajak yang di kelola oleh pemerintah daerah (baik pemerintah daerah TK.I maupun pemerintah daerah TK.II) dan hasil di pergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan daerah (Marsyahrul, 2004:5). Definisi Pajak Kendaraan Bermotor menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 (Fitriandi, 2010:389) adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Kualitas pelayanan merupakan suatu sikap atau pertimbangan global tentang keuangan dari suatu pelayanan (Putra, 2009). *Gap theory* yang diusulkan oleh Parasuraman, dkk (1985) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan. Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong seseorang untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011:59). Biaya kepatuhan pajak adalah biaya yang harus ditanggung oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya diluar pajak terutang. Biaya kepatuhan pajak (Devano, 2006:122) dibagi menjadi tiga yaitu *direct money cost, time cost, psychological cost*. Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (Devano, 2006:110). Kepatuhan dalam perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan.

Hasil Penelitian Sebelumnya

Tabel 1 Ringkasan Penelitian Sebelumnya

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Teknik Analisis	Hasil
-----------	-----------------------------	--------------	----------------------------	--------------

1	Purnomo (2008)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Perpajakan, Dan Hasrat Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Gubeng Surabaya	Analisi Regresi Linear Berganda	Kesadaran Wajib Pajak, persepsi Wajib Pajak tentang sanksi perpajakan, dan hasrat membayar pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2	Diatnyani (2010)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor KPP Denpasar Barat	Analisis Regresi Linear Berganda	Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif sedangkan Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh secara negatif pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak
3	Arista Yudi (2011)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar	Analisis Regresi Linear Berganda	Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral berpengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

METODE PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

Wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan Wajib Pajak maupun fiskus mengenai pengaruh kualitas pelayanan, sanksi

perpajakan dan biaya kepatuhan pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.

Kuesioner yaitu metode yang digunakan untuk memperoleh data primer yang relevan dengan obyek penelitian berupa serangkaian pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini kuesioner langsung diantarkan ke lokasi penelitian dan diberikan kepada responden. Data yang diperoleh dari metode ini adalah peneliti memperoleh jawaban dari hasil pengisian kuesioner oleh Wajib Pajak kendaraan bermotor seputaran variabel yang akan diteliti yaitu pernyataan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor Bersama SAMSAT Tabanan.

Jenis dan Sumber Data

Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, skema, dan gambar (Sugiyono, 2007:13). Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejarah berdirinya Kantor Bersama SAMSAT Tabanan, struktur organisasi dan uraian tugas masing-masing bagian di kantor Bersama SAMSAT Tabanan.

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2007:14). Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Tabanan dan hasil kuesioner yang berupa jawaban responden yang diukur dengan skala *Likert* tentang variabel yang dimaksud yaitu pengaruh kualitas pelayanan, sanksi

perpajakan, dan biaya kepatuhan pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, di amati, dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban kuesioner oleh responden seputar variabel yang dimaksud yaitu pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Tabanan.

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulnya oleh peneliti, yang diperoleh dari sumber-sumber luar. Data sekunder dalam penelitian ini adalah jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Tabanan, sejarah berdirinya, struktur organisasi fungsional, dan uraian tugas masing-masing bagian Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.

Teknik Analisis data

Statistik deskriptif dalam penelitian ini di sajikan untuk memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan

pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak PKB. Seluruh variabel di deskripsikan dengan nilai minimum, maksimum, rata-rata dan simpangan baku.

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kuantitatif yaitu analisis yang bersifat objektif dengan berdasarkan pada angka-angka dalam melakukan penilaian pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak PKB. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui atau memperoleh gambaran mengenai pengaruh variabel bebas (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel-variabel penelitian, antara lain nilai minimum, maksimum, rata-rata, simpangan baku (*standar deviasi*) dengan N adalah banyaknya responden penelitian. Hasil statistik deskriptif dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Rata-rata	Standar Deviasi
Kualitas	100	23,84	70,11	55,895	13,957

Pelayanan					
Sanksi Perpajakan	100	7,49	23,16	18,708	4,987
Biaya Kepatuhan	100	5,00	19,42	8,835	4,569
Kepatuhan Wajib Pajak	100	4,00	14,98	12,001	3,373

Sumber: *data primer diolah, 2012*

Tabel 2 menunjukkan statistik deskriptif dari variabel-variabel yang diteliti, berikut pendeskripsian untuk masing-masing variabel.

(1) Variabel kualitas pelayanan

Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 23,84, nilai maksimum sebesar 70,11. Nilai rata-rata untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 55,985 dengan penyimpangan sebesar 13,957.

(2) Variabel sanksi perpajakan

Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 7,49, nilai maksimum sebesar 23,16. Nilai rata-rata untuk variabel sanksi perpajakan adalah sebesar 18,708 dengan penyimpangan sebesar 4,987.

(3) Variabel biaya kepatuhan

Variabel biaya kepatuhan memiliki nilai minimum sebesar 5,00,

nilai maksimum sebesar 19,42. Nilai rata-rata untuk variabel biaya kepatuhan adalah sebesar 8,835 dengan penyimpangan sebesar 4,569.

(4) Variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor memiliki nilai minimum sebesar 4,00, nilai maksimum sebesar 14,98. Nilai rata-rata untuk variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 12,001 dengan penyimpangan sebesar 3,373. Hal ini berarti berdasarkan hasil statistik deskriptif, terjadi perbedaan nilai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 3,373.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Tabanan (X_1), sanksi perpajakan (X_2) dan biaya kepatuhan (X_3) pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Y) dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan. Sebagai dasar dalam perhitungan ini digunakan model regresi linear berganda sebagai berikut.

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

Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien regresi	t-hitung	Signifikansi
Constant	4,580	3,236	0,002
Kualitas Pelayanan	0,094	6,049	0,000
Sanksi Perpajakan	0,221	5,037	0,000
Biaya Kepatuhan	- 0,225	- 4,340	0,000
R-square	0,778		
Adjusted R-square	0,781		
F-hitung	118,799		
Signifikansi	0,000		

Sumber: *data primer diolah, 2012*

Dari rangkuman hasil analisis data pada Tabel 3 diperoleh hasil taksiran sebagai berikut.

α	= Konstanta	=	4,580
β_1	= Bilangan regresi kualitas pelayanan	=	0,094
β_2	= Bilangan regresi sanksi perpajakan	=	0,221
β_3	= Bilangan regresi biaya kepatuhan	=	- 0,225

Persamaan regresi linear bergandanya adalah sebagai berikut.

$$Y = 4,580 + 0,094X_1 + 0,221X_2 - 0,225X_3$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

- (1) Nilai konstanta 4,580 artinya apabila kualitas pelayanan (X_1), sanksi perpajakan (X_2) dan biaya kepatuhan (X_3) sama dengan 0 maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan sebesar 4,580.
- (2) Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X_1) = 0,094, artinya apabila kualitas pelayanan (X_1) meningkat sebesar satu satuan sementara sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan diasumsikan

tetap maka kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan akan meningkat sebesar 0,094 satuan.

(3) Nilai koefisien regresi sanksi perpajakan (X_2) = 0,221, artinya apabila sanksi perpajakan (X_2) meningkat sebesar satu satuan sementara kualitas pelayanan dan biaya kepatuhan diasumsikan tetap maka kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan akan meningkat sebesar 0,221 satuan.

(4) Nilai koefisien regresi biaya kepatuhan (X_3) = - 0,225, artinya apabila biaya kepatuhan (X_3) meningkat sebesar satu satuan sementara kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan diasumsikan tetap maka kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan akan menurun sebesar 0,225 satuan.

1) Uji F (Uji Kelayakan Model)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui kelayakan model regresi linier berganda sebagai alat analisis yang menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Bila signifikansi $< \alpha = 0,05$ maka model ini layak atau *fit*. Berdasarkan Tabel 3, hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi $F(0,000) < \alpha(0,05)$. Hal ini membuktikan bahwa model ini layak untuk menguji.

- (1) Pengaruh kualitas pelayanan pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.
- (2) Pengaruh sanksi perpajakan pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.
- (3) Pengaruh biaya kepatuhan pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.

2) Uji t

Pengujian yang dilakukan secara parsial terhadap parameter dilakukan dengan menggunakan uji t (*t-test*). Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Tabanan.

- (1) Pengujian pengaruh kualitas pelayanan (X_1) secara parsial pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Tabanan.

a) Merumuskan Hipotesis

H_0 : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Tabanan.

H_1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Tabanan.

- b) Menentukan tingkat keyakinan = 95% dan $\alpha = 5\%$. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji satu sisi sehingga $\alpha = 5\%$.
- c) Menentukan besarnya t_{hitung} , dimana dalam penelitian ini t_{hitung} dihitung dengan bantuan SPSS 17.0. Nilai t_{hitung} yang diperoleh yaitu 6,049 dan signifikansi t_{hitung} yaitu 0,000 dapat dilihat pada Tabel 4.9.
- d) Membandingkan t_{hitung} dengan dengan $\alpha = 5\%$
 Apabila tingkat signifikansi $t \leq \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak.
 Apabila tingkat signifikansi $t > \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima.
- e) Karena signifikansi $t_{hitung} (0,000) \leq 0,05$ maka H_0 ditolak. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Tabanan. Ini berarti bahwa apabila kualitas pelayanan pada kantor bersama SAMSAT Tabanan semakin membaik maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Tabanan.
- (2) Pengujian pengaruh sanksi perpajakan (X_2) secara parsial pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Tabanan.
- a) Merumuskan hipotesis

H_0 : Sanksi perpajakan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Tabanan.

H_1 : Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Tabanan.

- b) Menentukan tingkat keyakinan = 95% dan $\alpha = 5\%$. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji satu sisi sehingga $\alpha = 5\%$.
- c) Menentukan besarnya t_{hitung} , dimana dalam penelitian ini t_{hitung} dihitung dengan bantuan SPSS 17.0. Nilai t_{hitung} yang diperoleh yaitu 5,037 dan signifikansi t_{hitung} yaitu 0,000 dapat dilihat pada Tabel 4.9.
- d) Membandingkan t_{hitung} dengan dengan $\alpha = 5\%$
Apabila tingkat signifikansi $t \leq \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak.
Apabila tingkat signifikansi $t > \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima.
- e) Karena signifikansi $t_{hitung} (0,000) \leq 0,05$ maka H_0 ditolak. Hal ini membuktikan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Tabanan. Ini berarti bahwa apabila sanksi perpajakan yang diterapkan semakin memberatkan wajib pajak maka akan cenderung

meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Tabanan.

(3) Pengujian biaya kepatuhan (X_3) secara parsial pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Tabanan.

a) Merumuskan hipotesis

H_0 : Biaya kepatuhan tidak berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Tabanan.

H_1 : Biaya kepatuhan berpengaruh negatif dan signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Tabanan.

b) Menentukan tingkat keyakinan = 95% dan $\alpha = 5\%$. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji satu sisi sehingga $\alpha = 5\%$.

c) Menentukan besarnya t_{hitung} , dimana dalam penelitian ini t_{hitung} dihitung dengan bantuan SPSS 17.0. Nilai t_{hitung} yang diperoleh yaitu $-4,340$ dan signifikansi t_{hitung} yaitu $0,000$ dapat dilihat pada Tabel 4.9.

d) Membandingkan t_{hitung} dengan dengan $\alpha = 5\%$

Apabila tingkat signifikansi $t \leq \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak.

Apabila tingkat signifikansi $t > \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima.

- e) Karena signifikansi $t_{hitung} (0,001) \leq 0,05$ maka H_0 ditolak. Hal ini membuktikan bahwa biaya kepatuhan berpengaruh negatif dan signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Tabanan. Ini berarti bahwa apabila biaya kepatuhan memberatkan wajib pajak maka akan cenderung menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Tabanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Tabanan. Biaya kepatuhan berpengaruh negatif dan signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan simpulan adalah Kantor Bersama SAMSAT Tabanan diharapkan mampu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, bimbingan dan penyuluhan serta memberikan penjelasan tentang perubahan peraturan perpajakan kepada para wajib pajak, meningkatkan penegakkan sanksi pajak sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku agar wajib pajak lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor, dan menyederhanakan proses pengisian formulir SPPKB agar tidak banyak menyita waktu wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

REFERENSI

- Arista, Yudi. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. *Skripsi* Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Bohari. 2010. *Pengantar Hukum Pajak*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Devano, Sony, Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Diatnyani, Ida Ayu. 2010. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Biaya Kepatuhan Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. *Skripsi*. Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Fitriandi, Primandita, Yuda Aryanto, dan Agus Puji Priyono. 2010. *Kompilasi Undang-Undang Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Andi.
- Marsyahrul, Tony. 2004. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Grasindo.
- Mustikasari, Elia. 2007. Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Kumpulan Materi Simposium Nasional Akuntansi X Makasar*.
- Parasuraman, Zeithaml, Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality Its Implication Future Research. *Journal of Marketing*, 49: h: 41-50.
- Purnomo, Adi. 2008. Pengaruh Kesadaran wajib pajak, Persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan dan Hasrat Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan wajib pajak (studi empiris terhadap wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Gubeng Surabaya). *Skripsi* Sarjana Jurusan Akuntansi Universitas Trunojoyo.
- Putra, Adi. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Kereliasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 14 (2): h: 151-160, Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang.
- Ruyadi, M.Khoiru. 2009. Dampak Persepsi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Manajemen Perpajakan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 9 (1): h: 61-70, Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.

- Sugiyono. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tri Komala Sari, Puput, Moh. Nashih. 2005. Degree of Tax Payers Compliance and Tax Tarif: The Testing on The Impact of Income Types. *Simposium Nasional Akuntansi*. VIII: h:554-564.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta.