

## **PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**Ketut Evi Susilawati<sup>1</sup>**  
**Ketut Budiarta<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail: evi\_lucky87@yahoo.co.id / telp: +62 81 99 90 83 20 8

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

### **ABSTRAK**

Tujuan dari studi ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Riset ini dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dengan metode pengambilan sampel menggunakan metode *proportional sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, kuisioner dan observasi. Teknis analisis data yang dipakai dalam riset ini adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis maka dapat diketahui bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja.

**Kata kunci:** *kesadaran, pengetahuan, sanksi, pelayanan, pajak kendaraan bermotor*

### **ABSTRACT**

The purpose of this study is for know the influence of taxpayer awareness, knowledge taxes, sanctions taxation and accountability public services against taxpayer compliance in paying taxes motor vehicle. The research was conducted at the Office SAMSAT Singaraja City. The number of samples in this research is as many as 100 respondents with method sampling using method proportional sampling. Data collection is done through interviews, questionnaire and observation. Technical analysis of of data who worn in the researching this is multiple linear regression. Based on the results of analysis then it can be known that the taxpayer awareness, knowledge of taxes, sanctions taxation and accountability of public services effect on positive to taxpayer compliance in paying taxes motor vehicle Office SAMSAT Singaraja City.

**Keywords:** *awareness, knowledge, sanctions, servicing, motor vehicle tax*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Terbukti dengan adanya perkembangan kemajuan pembangunan disegala bidang, pemerintah membutuhkan biaya yang tak sedikit jumlahnya untuk meningkatkan pembangunan tersebut (Romandana, 2010). Seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri, dana yang dibutuhkan juga semakin meningkat (Christina dan Kepramareni, 2012). Berdasarkan azas pemerataan disemua wilayah, berbagai upaya telah dilakukan bangsa kita untuk mengejar ketertinggalan.

Salah satu sumber dana pemerintah adalah penerimaan dari sektor pajak. Penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan umum dan pembangunan nasional banyak didanai dari sektor pajak. Hampir seluruh wilayah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah (Romandana, 2012). Oleh sebab itu pemerintah daerah harus berusaha keras meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya.

Menurut Waluyajati dalam Christina dan Kepramareni (2012), penyelenggaraan otonomi daerah, salah satu bentuk peran serta masyarakat melalui pajak daerah dan retribusi daerah. Otonomi daerah merupakan penyelenggaraan pembangunan dan jalannya roda pemerintahan dilaksanakan oleh pemerintah daerah itu sendiri, dengan persetujuan pemerintah pusat.

Kantor Bersama SAMSAT Singaraja merupakan tempat para wajib pajak kendaraan bermotor Kota Singaraja melakukan pembayaran pajak kendaraan

bermotornya, sehingga diharapkan bisa memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Besarnya penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama Samsat Kota Singaraja dikarenakan peredaran jumlah kendaraan semakin meningkat dari tahun ketahun.

Kepatuhan pajak adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi dari komponen kognitif, efektif, dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak (Yadnyana dan Sudiksa, 2011). Kepatuhan pajak merupakan salah satu penunjang yang bisa mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

Kesadaran wajib pajak masih sangat rendah, dapat dilihat dari jumlah tunggakan dan denda PKB di Kantor Samsat Singaraja. Jumlah penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan perkembangan jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan namun tidak diimbangi dengan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap pemenuhan kewajibannya dalam membayar pajak, yang tercermin dari jumlah tunggakan dan denda yang cukup besar pada Kantor Samsat Singaraja.

Pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan maraknya kasus yang sering terjadi khususnya bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhannya, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri (Puspa Arum, 2012).

## **K. Evi Susilawati dan K. Budiarta. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak ...**

Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Petugas kepolisian tidak tegas untuk menindak langsung para wajib pajak yang tidak membayar pajak tahunan kendaraan bermotornya di Kantor Samsat Singaraja. Banyak wajib pajak yang membayar lima (5) tahun sekaligus atau tidak sama sekali. Karena tidak dibarengi dengan sanksi perpajakan menyebabkan masyarakat menganggap remeh kewajibannya. Oleh sebab itu sanksi perpajakan sangat relevan jika digunakan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini.

Memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak (Rajif, 2012). Akuntabilitas Pelayanan Publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sasongko, 2008). Apabila petugas Samsat Singaraja bisa memberikan pelayanan publik secara transparan dan terbuka, hal tersebut dapat mempengaruhi sumber potensi penerimaannya.

Beberapa pokok permasalahan yang dapat dirumuskan apakah kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Singaraja?

### **Kajian Pustaka dan Hipotesis**

#### **Kesadaran Wajib pajak**

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus

ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Ery, 2009).

### **Pengetahuan Pajak**

Pengetahuan Pajak yaitu langkah pendewasaan pemikiran seorang wajib pajak melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Pancawati dan Nila, 2011). Melalui pendidikan formal dan non formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karna pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak.

### **Sanksi Perpajakan**

Menurut Mardiasmo (2011:47), 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. Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011. Peraturan ini menyebutkan bahwa wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dikenakan sanksi kenaikan sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari pokok pajak.

### **Akuntabilitas Pelayanan Publik**

Akuntabilitas Pelayanan Publik adalah kemampuan SAMSAT Singaraja dalam melayani wajib pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik

kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah.

### **Kepatuhan wajib pajak**

Peningkatan Pendapatan Asli Daerah khususnya dari penerimaan pajak sangat didominasi dari kesadaran warga negara. Apabila wajib pajak dapat memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya maka mereka dapat dikatakan patuh terhadap peraturan perpajakan (Cristina dan Kepramareni, 2012).

### **Hipotesis Penelitian**

**H<sub>1</sub>**: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Singaraja.

**H<sub>2</sub>**: Pengetahuan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Singaraja.

**H<sub>3</sub>**: Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Singaraja.

**H<sub>4</sub>**: Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Singaraja.

### **METODE PENELITIAN**

*Non probability sampling* dengan teknik *proportional sampling*. Metode pengumpulan yang digunakan wawancara, kuesioner dan observasi.

### Teknik Analisis Data

Regresi linier berganda dapat digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Model regresi linier berganda ditunjukkan oleh persamaan sebagai berikut (Ghozali, 2011):

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
- $\alpha$  = Konstanta
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$  = Koefisien regresi
- e = Variabel pengganggu
- $X_1$  = Kesadaran wajib pajak
- $X_2$  = Pengetahuan pajak
- $X_3$  = Sanksi perpajakan
- $X_4$  = Akuntabilitas pelayanan publik

## PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### *Uji Normalitas*

Priyatno (2011: 277) mengungkapkan uji normalitas dilakukan untuk menguji nilai variabel pengganggu terdistribusi normal atau mendekati normal dengan statistik *Kolmogorov-Smirnov*. Hasil uji menunjukkan nilai dari koefisien *Asymp. Sig (2-tailed)* adalah 0,356 lebih besar dari pada nilai *level of significant* 0,05 sehingga data penelitian ini berdistribusi normal.

#### *Uji multikolinearitas*

Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dengan melihat nilai dari VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1 atau 10% yang mengindikasikan tidak adanya multikolinearitas (Ghozali, 2011: 106). Nilai VIF dari masing-

masing variabel independen kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dapat disimpulkan model regresi bebas dari gejala multikolienearitas.

#### ***Uji Heteroskedastisitas***

Pengujian ini melalui uji *Glejser* (Ghozali,2006:129). Hasil uji menunjukkan nilai probabilitas signifikansi seluruh variabel bebas diatas 0,05, sehingga disimpulkan model regresi bebas dari heteroskedastisitas.

#### **Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Riset membuktikan mengenai besarnya pengaruh seluruh variabel bebas yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan hasil analisis regresi linier diperoleh hasil taksiran dibawah ini :

$$Y = -0,630 + 0,211 X_1 + 0,171 X_2 + 0,193 X_3 + 0,047 X_4$$

#### **Interpretasi Hasil Penelitian**

##### **Pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Koefisien regresi dukungan kesadaran wajib pajak senilai 0,211 dengan signifikansi sebesar 0,000, yang berada di bawah *level of significant* 0,05, hal ini berarti hipotesis<sub>1</sub> diterima, maka kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor..

### **Pengaruh pengetahuan pajak pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Hasil pengujian menunjukkan koefisien regresi pengetahuan pajak yang bernilai 0,171 dan nilai signifikansi sebesar 0,048 yang berada di bawah *level of significant* 0,05, hal ini berarti hipotesis<sub>2</sub> yang menyatakan pengetahuan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor diterima.

### **Pengaruh sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Dengan koefisien regresi sanksi perpajakan bernilai dan nilai 0,193 dengan signifikansi sebesar 0,036 yang berada di bawah *level of significant* 0,05, hal ini berarti hipotesis<sub>3</sub> diterima dan memberikan bukti empiris bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

### **Pengaruh akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Hasil pengujian menunjukkan koefisien regresi akuntabilitas pelayanan publik yang bernilai 0,047 dan nilai signifikansi sebesar = 0,024 yang berada di bawah *level of significant* 0,05, hal ini berarti akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan kata lain hipotesis<sub>4</sub> diterima.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Kesimpulan dapat diuraikan sebagai berikut :

Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi  $(X_1) = 0,211$ ,  $(X_2) = 0,171$ ,  $(X_3) = 0,193$ ,  $(X_4) = 0,047$  dan *adjusted R<sup>2</sup>* bernilai 0,507 atau 50,7% seluruh variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen, sedangkan sisanya 49,3% dipengaruhi oleh factor lain diluar model.

### **Saran**

Sesuai simpulan yang telah dijelaskan, maka saran yang dapat diberikan, yaitu:

Kesadaran dalam diri wajib pajak khususnya mengenai Pajak Kendaraan Bermotor merupakan partisipasi dari masyarakat untuk menunjang pembangunan daerah harus ditingkatkan. Dari pihak SAMSAT seharusnya dapat menunjukkan bukti nyata bahwa iuran pajak kendaraan bermotor yang dibayar sudah dimanfaatkan dengan tepat sehingga dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Untuk meningkatkan pengetahuan wajib pajak mengenai manfaat pajak, dimana pajak digunakan untuk pengeluaran umum dan pembangunan nasional, pihak SAMSAT seharusnya secara rutin memberikan penyuluhan tentang

pentingnya manfaat pajak. Dengan adanya penerimaan pajak kendaraan bermotor, segala bentuk prasarana umum dapat dibangun yang sangat berguna bagi masyarakat. Demikian juga, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, maka diharapkan SAMSAT Singaraja dapat membuat sanksi secara tegas, adil atau tidak memihak dan berkekuatan hukum yang tetap sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Sikap petugas SAMSAT sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, diantaranya bersikap sopan dan ramah terhadap wajib pajak, tidak memandang status sosial dari wajib pajak serta dapat memberikan informasi yang jelas sesuai dengan peraturan yang ada terhadap wajib pajak.

## REFERENSI

- Anggraini, Romandana. 2012. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Tentang Petugas Pajak dan Sistem Administrasi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Artikel Ilmiah*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.
- Anonim. 2011. *Peraturan Daerah Propinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011* tentang Pajak Daerah.
- Chritina, Ni Kadek dan Putu Kepramareni. 2012. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Denpasar. *Jurnal Riset Akuntansi Vol. 2, No. 2*.
- Esti, Novia. 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar. *Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Ghozali, Iman. 2006. *Aplikasi Analisis Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: BP Universitas Padjajaran, Bandung.

- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Udayana.
- Pancawati dan Nila Yulianawati. 2011. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1):p:126-142.
- Priyatno, Duwi. 2011. *Buku Saku SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat, Efisien, dan Akurat*. Yogyakarta: Buku Seru
- Mardiasmo. 2002, *Akuntabilitas Sektor Publik. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. 2011, *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2009. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*.
- Nugroho, Agus. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro*.
- Puspa Arum, Harjanti. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*.
- Rajif, Mohamad. 2012. Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak UKM di Cirebon. *E-journal Universitas Gunadarma*.
- Sasongko, Hari Ajun. 2008. Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Pencapaian Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT UPTD Kabupaten Tangerang Propinsi Banten. *Skripsi Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional Veteran*.
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan. 2009. Kepatuhan Pajak (Tax Compliance) dan Bagi Hasil Pajak dalam Perekonomian di Jawa Timur. *JESP*, 1 (2).

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis* . Bandung: Alfabeta.

Yadnyana dan Sudiksa. 2011. Pengaruh Peraturan Pajak Serta Sikap Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 17(2):h:197-206. Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.