

## PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN, BEA BALIK NAMA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Sumarni<sup>1</sup>, Miah Paujiah<sup>2</sup>

Program Studi Akuntansi Universitas Nusa Putra Sukabumi<sup>12</sup>  
Jl Raya Cibatu Cisaat No.021,Cibolang Kaler,Kec.Cisaat Kab.Sukabumi  
[sumarni\\_ak21@nusaputra.ac.id](mailto:sumarni_ak21@nusaputra.ac.id)  
[miah.paujiah\\_ak21@nusaputra.ac.id](mailto:miah.paujiah_ak21@nusaputra.ac.id)

**Abstrak :** Penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh tingkat kepercayaan, Bea balik nama, dan Pelayanan terhadap Kepatuhan Masyarakat dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, sumber data yang digunakan yaitu data primer dengan cara membagikan kuesioner kepada 100 responden. Adapun sasaran penelitian yaitu masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor di wilayah kota Sukabumi. Pengujian data menggunakan bantuan dari SPSS. Hasil penelitian menunjukkan pengetahuan masyarakat akan membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak, serta tingkat keeratan hubungan sebesar 74% sehingga tingkat keeratan bersifat kuat. Kemudian tingkat kepercayaan masyarakat akan pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak, tingkat keeratan hubungan antar variabel tersebut sebesar 55% ini menunjukkan bahwa tingkat keeratan antar variabel tersebut bersifat netral. Serta tingkat kepuasan masyarakat dalam membayar pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak dengan tingkat keeratan sebesar 29% ini menunjukkan bahwa hubungan antar variabel tersebut bersifat lemah.

**Kata kunci :** *Pajak Kendaraan Bermotor, Pengetahuan, Kepercayaan, Kepuasan, Kepatuhan*

**Abstract :** This study aims to determine whether there is an effect of the level of trust, transfer fees, and service on public compliance in paying motor vehicle taxes. In this study using quantitative research, the data source used is primary data by distributing questionnaires to respondents. The target of this research is people who own motorized vehicles in the city of Sukabumi. Testing the data using the help of SPSS. Multiple linear regression tests were selected in this study to determine the effect of variables simultaneously (F test) as well as tests to determine the effect of each variable (t test). Then test the correlation to determine the level of closeness of the relationship between variables. The results showed that the public's knowledge of paying taxes had an effect on compliance in paying taxes, and the closeness level of the relationship was 74% so that the level of closeness was strong. Then the level of public trust in taxes has no effect on compliance in paying taxes, the level of closeness of the relationship between these variables is 55%, this indicates that the level of closeness between these variables is neutral. And the level of public satisfaction in paying taxes has no effect on compliance in paying taxes with a closeness level of 29% indicating that the relationship between these variables is weak.

**Keywords:** *Motor Vehicle Tax, Knowledge, Trust, Satisfaction, Compliance*

## PENDAHULUAN

Pajak sangat berperan dalam mendorong bangsa untuk melaksanakan pembangunan. Pajak sebagai pendapatan utama negara Indonesia, pajak digunakan untuk membiayai kebutuhan negara dan pembangunan negara sesuai dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hasil pajak digunakan untuk membayar kebutuhan yang dilakukan untuk kepentingan negara di bawah penyelenggaraan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kemakmuran rakyat dengan pembangunan dan peningkatan ruang publik (Siahaan, 2013). Meskipun memiliki potensi yang besar dalam pembangunan dan kemakmuran bangsa, perpajakan juga harus dibarengi dengan kesadaran akan pentingnya pajak.

Di Indonesia, ketaatan wajib pajak tergolong masih kurang baik akibatnya berdampak pada tidak tercapainya pemungutan pajak yang tidak tepat sasaran, ini berakibat berdampak pada tidak tercapainya target pajak. Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, pajak adalah pembayaran wajib kepada daerah yang secara hukum wajib terutang oleh orang pribadi atau masyarakat karena tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk kebutuhan daerah guna mencapai kesejahteraan umum. Pajak daerah dapat berasal dari pajak daerah itu sendiri atau dari pajak provinsi yang dibayarkan kepada masing-masing daerah untuk mencukupi kebutuhan daerah yang berkaitan dengan kesejahteraan manusia. Pajak merupakan pengalihan kekayaan dari rakyat ke kas negara untuk membiayai belanja rutin pemerintah, sisanya digunakan untuk kepentingan masyarakat, merupakan sumber utama pembiayaan investasi publik. Menurut hasil penelitian

oleh Mahfud, Muhammad Arfan dan Sukriy Abdullah (2017), menyatakan bahwa pemahaman masyarakat akan pentingnya membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak.

Perda Sumsel Nomor 3 Tahun 2011, Pajak Kendaraan Bermotor atau PKB adalah pajak penguasaan dan/atau kepemilikan kendaraan bermotor. Objek PKB adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang terdaftar di daerah. Menurut Perda Sumsel Nomor 3 tahun 2011, subjek PKB adalah badan atau orang yang berhak mengeluarkan izin operasi kendaraan bermotor. Oleh karena itu, seiring perkembangan kendaraan listrik yang meningkat dari tahun ke tahun, kantor Samsat akan menggunakan penerimaan pajak dari pemilik kendaraan bermotor untuk meningkatkan jumlah wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor dan meningkatkan aliran pendapatan daerah. Untuk lebih memperketat peraturan tentang kewajiban pajak kendaraan bermotor, sanksi pajak kendaraan bermotor juga diwajibkan untuk mematuhi undang-undang agar wajib pajak membayar pajaknya dengan benar. Sanksi pajak berperan penting sebagai alat untuk mendidik pelanggar pajak agar tidak menyepelekan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Tingkat kepercayaan merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan WP OP. Penyelenggaraan kekuasaan negara untuk mewujudkan kepentingan nasional didasarkan atas kepercayaan terhadap sistem administrasi dan hukum perpajakan antar lembaga negara, sehingga terwujud kesejahteraan rakyat sesuai dengan hukum yang berlaku. Penelitian (Saputra, 2018) menunjukkan bahwa kepercayaan

masyarakat terhadap pemerintah dan pajak berpengaruh terhadap kemauan masyarakat untuk membayar pajak. Berlawanan dengan temuan tersebut, (Purnamasari, 2017) menyatakan bahwa undang-undang perwalian negara dan undang-undang perpajakan tidak mempengaruhi pembayaran pajak. Peningkatan WP OP yang terdaftar sebagai SPT wajib diharapkan dapat mendongkrak penerimaan negara dari departemen pajak. Peningkatan jumlah tindakan WP-OP yang membutuhkan pelaporan SPT tidak terlepas dari kepatuhan WP-OP dalam pelaporan SPT. Jadi, dalam hal ini sebenarnya jumlah laporan SPT-WP-OP lebih sedikit dari jumlah nomor wajib SPT-WP-OP, sehingga dapat dilihat bahwa tingkat persyaratan WO-OP masih rendah. Sehingga pajak yang diterima di KPP1 Pratama Tabanan-Bali tidak mencapai target yang diinginkan. Dengan demikian, tanggung jawab pelayanan publik juga dapat mempengaruhi pelaksanaan WP OP.

Akuntabilitas adalah ukuran kecukupan untuk memberikan layanan yang berharga bagi masyarakat. Berdasarkan penelitian (Kurniawati, 2018). menunjukkan bahwa tanggung jawab pejabat publik berpengaruh terhadap pelaksanaan kewajiban wajib pajak. Sebaliknya, (Siregar, 2018) tidak menemukan keterkaitan antara akuntabilitas PNS dengan wajib pajak yang wajib patuh. Selain itu, pengaruh sosial lingkungan juga mempengaruhi kepatuhan WP OP. WP-OP didorong untuk memenuhi kewajibannya jika lingkungan tempat tinggal mereka patuh pajak. Sebaliknya, jika lingkungan tidak baik (tidak sesuai standar), wajib pajak akan meniru kegagalan dalam memenuhi kewajibannya dengan tidak membayar sehingga tingkat

kepatuhan wajib pajak menjadi rendah, karena merasa kalah. Penelitian (Wijayanti, 2019) menunjukkan bahwa lingkungan sosial berpengaruh terhadap kewajiban wajib pajak. Hal ini berbeda dengan pengamatan (Anggraeni, 2017) bahwa dampak lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak minim. Oleh karena itu, permasalahan terbesar dalam perpajakan saat ini adalah kinerja wajib pajak khususnya kepatuhan dalam WP-OP masih perlu ditingkatkan. Menurut pihak terkait, reformasi WP OP juga cukup serius. Ketidaksetaraan yang muncul tetap menjadi pekerjaan rumah dan perlu segera diperbaiki.

Bagi wajib pajak, kepatuhan dapat dipahami sebagai tindakan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Motivasi memiliki dampak besar pada perilaku. Secara umum motivasi mempengaruhi intensitas perilaku (termotivasi, tidak termotivasi, acuh tak acuh) dan pencapaian tujuan perilaku (efektif, tidak efektif) (Budiatmanto, 1999: 48). Namun, Luigi Alberto Fronzoni (1999) menyatakan bahwa kepatuhan terhadap undang-undang perpajakan umumnya melibatkan (1) pelaporan dasar pajak yang benar, (2) perhitungan kewajiban yang benar, (3) pengajuan pajak tepat waktu, dan (4) perhitungan pajak. bahwa pembayaran tepat waktu akan disertakan.

Kepatuhan pajak berarti wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan menggunakan hak perpajakannya secara tepat dan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Ilhamsyah et al., 2016). Kepatuhan pajak berkaitan dengan penerimaan pajak, karena peningkatan kepatuhan pajak secara tidak langsung meningkatkan

penerimaan pemerintah dari departemen pajak (Mutia, 2014). Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Menurut Pasal 3 Tahun 2011 Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (selanjutnya disingkat BBN-KB) dibayarkan untuk pengalihan atau tukar menukar kepemilikan kendaraan bermotor berdasarkan perjanjian pemilikan kendaraan bermotor secara sepihak. pajak yang dikenakan. Jika penjualan dipaksakan oleh kedua belah pihak atau keadaan. Pembelian, hibah, pertukaran, hibah atau hasil untuk perusahaan komersial.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 menjelaskan bahwa Tol Kendaraan Bermotor yang disebut juga dengan BBNKB adalah pajak atas peralihan hak atas kendaraan bermotor berdasarkan kesepakatan antara dua pihak atau perbuatan atau keadaan sepihak yang berkaitan dengan proses pembelian. Di Sini. Dan menjual, barter, menghadiahkan, warisan. Atau Anda dapat bergabung dengan badan usaha di bawah Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No.2. Undang-undang No. 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah (Sertifikat Rugi Jatim No. 9 Tahun 2010) yang menjadi dasar realisasi BBNKB warisan dikalikan tingkat bunga yang disetujui para pemangku kepentingan saat menetapkan BBNKB. Harga pengiriman pertama akan menjadi 15%. 1% untuk kelahiran kedua, dan seterusnya. Khusus untuk mobil, alat berat, dan alat besar tarif pajak BBNKB adalah 0,75% untuk penyerahan pertama, 0,075% untuk penyerahan kedua, dst. Wajib Pajak BBNKB dan Wajib Pajak adalah orang pribadi dan/atau badan hukum yang dapat menerima penyerahan kendaraan bermotor. Selain itu, pengalihan hak atas kendaraan bermotor, termasuk penyerahan dan

pemasukan kendaraan bermotor dari luar negeri untuk penggunaan tetap di dalam Wilayah, dikenai pajak BBNKB, kecuali: 1. Kendaraan bermotor untuk keperluan pribadi tersebut. 2. kendaraan niaga 3. kendaraan listrik yang diekspor kembali dari daerah pabean Indonesia. 4. Kendaraan digunakan dalam pameran, penelitian, demonstrasi, dan acara olahraga internasional. Ada beberapa pengecualian dalam penerapan Survei Kendaraan BBNKB, antara lain: 1) Kereta. 2) Kendaraan bermotor yang khusus digunakan untuk pertahanan dan keamanan negara. 3) Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai bersama oleh kedutaan, konsulat, badan asing, organisasi internasional dan dibebaskan dari pajak pemerintah. 4) Kapal Air.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Kendaraan Bermotor (BBN KB) memegang peranan penting terutama dalam penerimaan pajak daerah. Hal ini dikarenakan penggunaan kendaraan listrik semakin meningkat dan terus bertambah setiap tahunnya. Semakin banyak orang yang menggunakan atau membeli kendaraan listrik, semakin banyak pula pajak yang harus mereka bayar. Dan semakin banyak orang memiliki daya beli untuk membeli kendaraan listrik. Pabrik-pabrik yang memproduksi dan memproduksi kendaraan tersebut memiliki jenis dan kelebihan kendaraan listrik yang berbeda, sehingga keinginan konsumen untuk beralih ke sepeda motor dan daya beli sangat tinggi. . Sejumlah besar mobil dan kendaraan berpengerak empat roda sedang dibeli dan dijual yang memerlukan pembayaran biaya pengalihan kepemilikan kendaraan. Dari fenomena saat ini peningkatan penerimaan pajak mobil dan leasing mobil. Artinya, sumber pendapatan

daerah mengalami peningkatan. Pajak ini merupakan pajak langsung yang dikenakan oleh pemerintah kota kelas atas atas kepemilikan kendaraan bermotor.

Pajak jalan dan biaya transportasi adalah pajak daerah, yang merupakan sumber pendapatan dan pengaruh penting daerah. Namun, banyak orang yang belum sadar bahwa mereka membayar pajak sendiri, misalnya. Insiden penyelewengan pajak oleh partai politik yang tidak bertanggung jawab juga menjadi salah satu penyebab menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pembayaran pajak. Sebagai contoh, radarjember.id menuduh satpam di Pusat Pengendalian Pendapatan Daerah (P3DW) di Kota Sukabumi menguasai uang dan memudahkan pemilik mobil yang ingin membayar pajaknya di sana, diduga melakukan penggelapan. berita untuk dikutip. . satuan. . Mengunjungi Gedung Pemerintahan (Samsat) Manunggal.

Selain itu, bapenda.jabarprov.go.id menyebutkan banyak tunggakan pajak, menyebutkan 30% kendaraan di Sukabumi adalah dari pemungut pajak. 25.000 kendaraan listrik dan 3.000 kendaraan roda empat tidak dibayarkan ke PKB. Hal ini karena pengemudi tidak menyadari pentingnya membayar pajak.

## KAJIAN PUSTAKA

Setiap masyarakat harus memahami pentingnya membayar pajak bagi masyarakat. Tanpa pengetahuan tentang pajak, wajib pajak tidak akan mau membayar. Dengan mengetahui pentingnya membayar pajak, wajib pajak akan sadar untuk membayar pajaknya tepat waktu. Berikut ini adalah teori atribusi yang relevan untuk menjelaskan hipotesis ini:

### H<sub>1</sub> : Pengetahuan akan pentingnya membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak

Karena banyaknya kasus pajak, seperti penunggakan pajak dan penggelapan pajak, kepercayaan masyarakat akan pentingnya pembayaran pajak menurun, yang pada gilirannya akan mengurangi pasokan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) untuk anggaran pemerintah pusat dan daerah. Akibatnya, pasokan APBN akan berkurang, yang pada gilirannya akan menyebabkan difisit anggaran yang cukup besar untuk memenuhi fasilitas pembaharuan. Selain itu, masyarakat yang terus mengabaikan pentingnya membayar pajak akan berdampak negatif pada dirinya sendiri. Karena pajak adalah pembayaran wajib yang diatur oleh undang-undang dan diwajibkan, masyarakat harus menghadapi konsekuensi.

Namun, sampai saat ini masih ada masyarakat yang masih abai dalam membayar pajak bukan semata-mata tanpa alasan, ada beberapa kasus ataupun fenomena yang telah terjadi sehingga mengakibatkan hilangnya rasa kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Sebetulnya pajak sudah dilakukan pada saat zaman penjajah yang disebut sebagai upeti, yang mana upeti ini wajib dibayarkan oleh masyarakat untuk kepentingan penguasa, sehingga rakyat membenci pemungutan pajak karena hasilnya hanya digunakan untuk kepentingan dan kesejahteraan penjajah. Namun, setelah Indonesia merdeka, pemungutan pajak masih dilakukan oleh individu-individu yang tidak jelas dalam pengelolaan pajak, seperti halnya yang terjadi pada Gayus Halomoan Tambunan dalam kasus mafia

pajak, hukum, dan pemalsuan paspor. yang mana berbagai lembaga, seperti kepolisian, kejaksaan, pengadilan, bahkan kantor pusat, Direktorat Jenderal Pajak, mendukung tindakan tersebut.

Fenomena ini menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah dalam pengelolaan pajak karena kepercayaan muncul dari kepercayaan pada orang yang dipercaya dan lembaga pemerintah. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis berikut dibuat:

**H<sub>2</sub> : Tingkat kepercayaan masyarakat berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak**

Menurut Roth, pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dengan menyediakan barang atau jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok organisasi dianggap sebagai pelayanan publik jika pemerintah menyediakannya untuk kepentingan publik. Salah satu elemen penting yang harus dilakukan atau diperbaiki agar masyarakat mau membayar pajak secara sukarela adalah pelayanan. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan wajib pajak, strategi yang diperlukan termasuk memperbaiki layanan agar wajib pajak mau membayar secara sukarela. Karena masih ada ketidakpuasan dalam praktik pemungutan pajak, diperlukan perbaikan. Ini dapat dicapai dengan mempermudah pemenuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

**H<sub>3</sub> : Tingkat Kepuasan masyarakat akan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak**

Salah satu pajak yang sangat penting dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan daerah adalah pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menentukan tingkat kepercayaan akan manfaat yang akan diterima oleh masyarakat saat membayar pajak, tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak, dan tingkat kepuasan masyarakat dengan layanan yang diterima saat membayar pajak kendaraan.

## METODOLOGI

Dalam jurnal ini peneliti memilih metode penelitian menggunakan metode kuantitatif, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yakni dilakukan dengan cara membagikan sejumlah pertanyaan atau kuesioner kepada responden terpilih untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan yang telah diberikan. Adapun pertanyaan yang dibagikan dalam kuesioner tersebut memuat 3 konsep yakni mengenai: 1) tingkat kepercayaan masyarakat terhadap efek pajak; 2) tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak; 3) tingkat kepuasan masyarakat atau hal yang dirasa oleh masyarakat akibat adanya pembayaran pajak dengan skala *likert*. Data yang dikumpulkan yakni dalam penelitian ini adalah berupa data kualitatif yaitu berupa kata-kata yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Selain itu, sumber data atau informasi yang didapat juga menggunakan data sekunder oleh peneliti dengan mengambil dari beberapa sumber terkait seperti buku, berita ataupun jurnal-jurnal penelitian terdahulu untuk dijadikan sebagai acuan agar informasi yang didapatkan memang benar adanya.

Populasi dalam penelitian ini adalah

masyarakat yang memiliki kendaraan pribadi atau wajib pajak (WP) kendaraan bermotor baik itu roda dua maupun roda empat, selain itu penelitian ini di khususkan untuk responden yang tinggal atau berdomisili di kota Sukabumi dan sekitarnya. Teknik pengambilan sample dilakukan dengan menggunakan teknik *probability sampling* dengan menggunakan pengambilan sampel acak sederhana (*Simple random sampling*).

Setelah mendefinisikan operasional variabel dan menurunkan pertanyaan, peneliti membuat instrumen penelitian untuk menguji validitas dan reabilitas data. Ini adalah alat penelitian:

**a. Pengetahuan membayar pajak (X1)**

Orang wajib pajak menggunakan pengetahuan pajak untuk membuat keputusan dan menerapkan strategi tertentu untuk melaksanakan hak pembayaran, tempat wajib pajak, dan sanksi pajak untuk kepentingan masyarakat.

**b. Tingkat kepercayaan masyarakat akan membayar pajak (X2)**

Kepercayaan masyarakat akan pentingnya dalam membayar pajak demi terciptanya kesejahteraan masyarakat itu sendiri menjadi salah satu faktor yang utama. Jika masyarakat percaya akan fungsi pajak maka akan berkurang kasus penunggakan pajak secara besar-besaran, selain itu terlebih pajak merupakan sumber penghasilan negara terbesar yang digunakan untuk kepentingan dan kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Maka dari itu kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah harus ditanamkan. Selain itu, maraknya kasus seperti

penggelapan uang pajak yang dilakukan oleh oknum pemerintah menjadi salah satu faktor hilangnya kepercayaan masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Pasalnya dengan adanya kasus yang dilakukan oleh oknum tersebut menyebabkan masyarakat menjadi abai dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Jika hal ini di biarkan maka pendapatan daerah akan turun serta gagalnya pembangunan di setiap daerah. Selain itu, adanya sanksi yang akan diberikan bagi wajib pajak yang tidak membayar tersebut. Hal ini menjadikan kerugian yang besar pada masyarakat itu sendiri.

**c. Pelayanan kepada masyarakat (X3)**

Pelayanan yang baik akan memberikan kesuksesan tersendiri oleh instansi dan apresiasi dari masyarakat itu sendiri, dalam hal ini lingkungan social juga berpengaruh terhadap kepatuhan dan kesediaan masyarakat dalam hal membayar pajak. Teman, keluarga, dan jaringan sosial lainnya membentuk lingkungan seseorang, yang memengaruhi kehidupannya. Untuk mencapai tujuan peningkatan wajib pajak, unit lingkungan kerja Direktorat Jendral Pajak (DJP) diharapkan memberikan layanan publik yang baik.

**d. Kepatuhan Membayar pajak (Y)**

Kepatuhan wajib pajak adalah ketika wajib pajak memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku. Ini termasuk membayar pajak tepat waktu, memenuhi persyaratan, dan mengetahui jatuh tempo pembayaran.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji kualitas data**

**Uji Validitas dan Reliabilitas data**

Pengujian Validitas dan Reliabilitas data digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengetahui hasil dengan benar apa yang seharusnya di ukur. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui seberapa konsisten hasil penelitian saat diulang dengan cara yang sama.

Dari hasil uji dibawah ini, Validitas terbukti bahwa semua butir pertanyaan kuesioner dinyatakan valid. Hal ini berdasarkan nilai signifikansi dari setiap pertanyaan bernilai > 0,05. Berdasarkan uji reliabilitas di ketahui bahwa setiap butir pertanyaan dinyatakan reliabel. Data dalam uji reliabel ini mengacu pada pengujian yang diungkapkan oleh Wiratna Sujarweni yang menyatakan bahwa setiap variabel memiliki nilai Cronbac’s Alpha > 0,60

**Tabel 1.** Uji Reliabilitas

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,936	26

**Uji data dengan Regresi Linear Berganda Uji Simultan (Uji F)**

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui atau melihat bagaimana pengaruh variabel bebas secara keseluruhan dan bersama-sama terhadap variabel

terikatnya. Jika jumlah responden sebanyak 100 orang maka didapat F table dengan rumus Ms. Excel sebagai berikut :

Rumus Hitung **F (k;n-k)**  
**rumus excel =FINV(0,05;3;96) = 2,699393**

Berikut ini adalah hasil uji data

**Tabel 2.** Uji F

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1414,968	3	471,656	43,027	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1052,342	96	10,962		
	Total	2467,310	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan, Pengetahuan, Kepercayaan

Hasil output pada uji simultan menunjukkan nilai signifikansi untuk pengaruh Pengetahuan (X1), Kepercayaan (X2), Kepuasan (X3) terhadap Kepatuhan (Y) adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai F hitung 43,027 > F tabel 2,699. Sehingga

dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara X1,X2,X3 secara simultan atau Bersama-sama terhadap Y.

**Uji Parsial (Uji t)**

Pengujian ini bertujuan untuk

mengetahui bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri atau satu persatu terhadap variabel terikatnya. Ika jumlah responden sebanyak 100 orang maka didapat F table dengan

rumus Ms. Excel sebagai berikut :

**Rumus Hitung t a/2 ;n-k-1**  
 $=TINV(0,05;100) = 1,983972$

Berikut ini adalah hasil uji t

**Tabel 3.** Uji t

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5,833	1,923		3,033	,003
	Pengetahuan	,881	,120	,629	7,363	,000
	Kepercayaan	,173	,107	,202	1,616	,109
	Kepuasan	-,012	,094	-,013	-,124	,901

a. Dependent Variable: Kepatuhan

**Hipotesis 1 : Pengetahuan (X1) akan pentingnya membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan (Y) dalam membayar pajak**

Dari table pengujian t tersebut diperoleh keputusan sebagai berikut : Hasil output menunjukkan bahwa nilai signifikansi antara pengetahuan dan kepatuhan tersebut adalah  $0,000 < 0,05$  t hitung sebesar  $7,363 > 1,983$  sehingga **memiliki pengaruh** antara variabel Pengetahuan (X) terhadap Variabel Kepatuhan (Y). Maka dari itu pengujian pertama menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  . Variabel Pengetahuan akan pentingnya pajak berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.

**Hipotesis 2 : Tingkat kepercayaan (X2) masyarakat berpengaruh positif terhadap kepatuhan (Y) membayar pajak**

Dari tabel pengujian t diperoleh keputusan sebagai berikut : Hasil output menunjukkan bahwa nilai signifikansi antara kepercayaan dan kepatuhan tersebut adalah  $0,109 > 0,05$  t hitung sebesar  $1,616 < 1,983$  sehingga **tidak adanya pengaruh** antara variabel Kepercayaan (X) terhadap Variabel Kepatuhan (Y). Maka dari itu, pengujian kedua menerima  $H_0$  dan menolak  $H_2$ . Variabel Tingkat kepercayaan masyarakat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak.

**Hipotesis 3 : Tingkat Kepuasan masyarakat akan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak**

Dari table pengujian t diperoleh keputusan sebagai berikut : Hasil output menunjukkan bahwa nilai signifikansi antara kepuasan dan kepatuhan tersebut adalah  $0,901 > 0,05$  t hitung sebesar  $-0,124 < 1,983$  sehingga **tidak adanya pengaruh** antara

variabel Kepuasan (X) terhadap Variabel Kepatuhan (Y). Maka dari itu, pengujian ketiga adalah menerima  $H_0$  dan menolak  $H_3$ . Variabel Tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak.

### Uji Kolerasi

Uji Kolerasi adalah salah satu Teknik yang digunakan untuk mengukur

keeratan hubungan atau seberapa kuat hubungan antar dua variabel. Dalam uji ini pengaruh antar variabel disesuaikan dengan tingkatan jawaban responden dari hasil kuesioner yang telah dibagikan untuk mengetahui seberapa puas masyarakat dalam pembayaran perpajakan. Berikut hasil uji yang didapatkan :

**Tabel 4.** Uji kolerasi Pengetahuan (X1) dan Kepatuhan (Y)

		Pengetahuan	Kepatuhan
Pengetahuan	Pearson Correlation	1	,741**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kepatuhan	Pearson Correlation	,741**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nilai signifikansi antara pengetahuan dan kepatuhan tersebut sebesar 0,000 kurang dari 0,05 maka variabel tersebut dinyatakan **memiliki hubungan**, kemudian Pearson

Corelation menunjukkan angka 0,741 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang **KUAT (Setuju)** antara Variabel Pengetahuan (X) terhadap Kepatuhan (Y)

**Tabel 5.** Uji Kolerasi Kepercayaan (X2) dan Kepatuhan (Y)

		Kepercayaan	Kepatuhan
Kepercayaan	Pearson Correlation	1	,550**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kepatuhan	Pearson Correlation	,550**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nilai signifikansi antara kepercayaan dan kepatuhan tersebut sebesar 0,000 kurang dari 0,05 maka variabel tersebut dinyatakan **memiliki hubungan**, Kemudian Pearson Corelation menunjukkan angka

0,550 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang **SEDANG (Netral)** antara variabel Kepercayaan (X) terhadap Kepatuhan (Y)

**Tabel 6.** Uji kolerasi Kepuasan (X3) dan Kepatuhan (Y)

		Kepuasan	Kepatuhan
Kepuasan	Pearson Correlation	1	,297**
	Sig. (2-tailed)		,003
	N	100	100
Kepatuhan	Pearson Correlation	,297**	1
	Sig. (2-tailed)	,003	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nilai signifikansi antara kepuasan dan kepatuhan tersebut sebesar 0,003 kurang dari 0,05 maka variabel tersebut dinyatakan **memiliki hubungan**, kemudian Pearson Corelation menunjukkan angka

0,297 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang **LEMAH (Tidak Setuju)** antara variabel Kepuasan (X) terhadap Kepatuhan(Y).

### KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1) Persepsi masyarakat tentang pentingnya membayar pajak mempengaruhi kepatuhan mereka. Berdasarkan hasil uji dari jawaban responden dapat disimpulkan hubungan antara variabel pengetahuan dan kepatuhan berhubungan kuat atau masyarakat setuju bahwa pengetahuan akan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan untuk membayar pajak. Ini sesuai dengan penelitian yang diungkapkan oleh Mahfud,

Muhammad Arfan, dan Sukriy Abdullah (2017). Jadi semakin banyak pengetahuan kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak, sanksi-sanksi yang didapat apabila melanggar, serta keuntungan-keuntungan yang didapat akibat dari membayar pajak. Maka masyarakat akan patuh.

2) Tingkat kepercayaan masyarakat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Ini sesuai dengan penelitian yang diungkapkan oleh (Purnamasari, 2017). Hasil uji dari

jawaban responden menyebutkan bahwa hubungan antara variabel kepercayaan terhadap kepatuhan memiliki hubungan yang netral/ sedang, jadi untuk aspek kepercayaan ini bagi Sebagian orang berpengaruh tetapi bagi Sebagian yang lain menyebutkan bahwa aspek ini tidak memiliki pengaruh. Sebaiknya, perlu adanya peningkatan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah/instansi misalnya dengan mengalokasikan pajak yang didapat untuk kepentingan masyarakat, serta mengurangi isu akan kasus pajak yang menjadikan masyarakat abai dalam membayar pajak.

3) Tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak. Ini bertolak belakang dengan penelitian (Mahardika, 2015). Hasil uji dari jawaban responden menyebutkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan terhadap kepatuhan memiliki hubungan yang lemah sehingga aspek ini tidak memberikan pengaruh bagi masyarakat untuk patuh dalam membayar pajak. Dalam hal ini perlu adanya perhatian atau sikap yang diberikan oleh pemerintah/instansi kepada masyarakat

dalam memberikan pelayanan yang baik sehingga masyarakat akan patuh dalam membayar pajak.

## REFERENSI

- Aisi, F. (2014). Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi DKI Jakarta. *Skripsi AFBI Institute PERBANAS*, 1-66.
- Anggraeni, K., Fatmawati, & Mustari, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Restoran Badan Pendapatan Daerah Kota Makasar. *JPPM: Journal of Public Policy and Management*, 1-9.
- Anggraeni, M., Arisman, A., & Yunita, C. (2014). Pengaruh Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah di Provinsi Sumatra Selatan. *Metadata Citation and Similar Papers at core. ac.uk*, 1-12.

- Arya Dewi, N. P., & Diatmika, I. P. (2020). Pengaruh tingkat kepercayaan, Persepsi tax amnesty, akuntabilitas pelayanan publik, dan lingkungan sosial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal ilmiah akuntansi dan Humanika*, 245-254.
- Information, S. (2016, Maret 29). *30 Persen Kendaraan di Sukabumi Nunggak pajak*. From bapenda Jabar: <https://bapenda.jabarprov.go.id/2016/03/29/30-persen-kendaraan-di-sukabumi-nunggak-pajak/>
- JAWA BARAT, P. (2020). *Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 2 tahun 2020 tentang Pajak Daerah Untuk Jenis Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor*. Jawa Barat: Sekretaris Daaerah Provinsi Jawa Barat.
- Mahfud, A. M. (2017). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Koperasi di kota Banda Aceh). *Jurnal Administrasi Akuntansi*, 5-7.
- N, M. I. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Singaraja. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi*, 1-12.
- Nilawati, H. C. (n.d.). Pengaruh Kepuasan atas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM DI Kota Malang Jawa Timur. 1-11.
- Safitri. (2023, Januari 17). *Satpam P3DW Kota Sukabumi Gelapkan pembayaran pajak kendaraan bermotor*. From radarjember.id: <https://radarjember.jawapos.com/nasional/791123522/satpam-p3dw-kota-sukabumi-gelapkan-pembayaran-pajak-kendaraan-bermotor>
- Satriadi. (2017). Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Tanjung Pinang. *AN-NISBAH Vol 03*, 1-25.
- U, I. W., & Afif, S. M. (2019). Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Akunida ISSN 2442-3033*, 2-5.
- Wardani, D. K. (2017). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, dan sistem samsat Drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 15-24.
- Witono, B. (2008). Peranan Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak . *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 196-208.