

# Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kendal

Feri Tristiawan<sup>1</sup>, Dian Fitria Kurniasari<sup>2</sup>,  
Universitas Selamat Sri - [f3121t@gmail.com](mailto:f3121t@gmail.com)

**Abstrac**—This study aims to examine the influence of taxpayer awareness, moral obligation, level of trust, quality of service, and tax sanctions on taxpayer compliance at Samsat Kendal. The data in this study were collected by conducting a questionnaire survey on 100 motor vehicle taxpayers registered at Samsat Kendal. Based on the accidental sampling research method, the total sample of the study was 100 taxpayers. The dependent or bound variable in this study is taxpayer compliance. The independent or free variables in this study are taxpayer awareness, moral obligation, level of trust, quality of service, and tax sanctions. The analysis tool in this study uses IBM SPSS Statistics 26. The results of the study indicate that taxpayer awareness has a positive but not significant effect on taxpayer compliance, moral obligation has a positive and significant effect on taxpayer compliance, the level of trust has a negative and not significant effect on taxpayer compliance, service quality has a positive and significant effect on taxpayer compliance, and tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance.

**Keywords:** *Taxpayer Awareness, Moral Obligation, Trust Level, Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance*

## 1. PENDAHULUAN

Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan nasional tentu membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut diperoleh dari pendapatan negara. Salah satu pendapatan negara bersumber dari pajak. Pajak merupakan kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Kontribusi pajak pada pendapatan negara salah satunya dari pajak kendaraan bermotor. Menurut data dari kantor UPPD Kendal pada tahun 2019-2023 rata-rata jumlah kendaraan bermotor di kabupaten Kendal meningkat setiap tahunnya. Seharusnya dengan peningkatan jumlah kendaraan tersebut maka jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor juga ikut meningkat. Pada kenyataannya realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak pernah mencapai target.

Dimana dalam 5 tahun terakhir, hanya ditahun 2019 realisasi penerimaan pajak melampaui target penerimaan yaitu sebesar 106.989.068.800 dari target awal sebesar 105.733.000.000 dengan persentase penerimaan 101.19%. Pada tahun 2020, terdapat penurunan dari yang ditargetkan sebesar 109.200.000.000 dan terealisasi sebesar 105.818.021.025 dengan persentase penerimaan 96.90%. Pada tahun 2021, penerimaan pajak turun dari target awal 120.875.000.000 dan terealisasi 108.692.179.900 dengan persentase 89.92%. Pada tahun 2022, penerimaan turun dari target awal 143.046.153.000 dan terealisasi 126.752.310.500 dengan persentase 88.61%. Dan pada tahun 2023, penerimaan pajak juga turun dari target awal 155.590.350.000 dan terealisasi 134.856.550.000 dengan persentase penerimaan 86.67%. Hal ini berarti bahwa kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Samsat Kendal masih tergolong rendah. Oleh sebab itu objek penelitian dalam penelitian ini adalah kantor Samsat Kendal sebagai keterbaruan dalam penelitian ini.

Kesadaran membayar pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan sukarela, ini berarti kesadaran merupakan kemauan wajib pajak dan dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya (Jatmiko, 2006). Kesadaran wajib pajak bias disimpulkan bahwa sesungguhnya wajib pajak tahu dan memahami pajak sehingga wajib pajak mempunyai kesadaran untuk melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak kendaraan bermotor (Michael & Arif, 2022). Menurut penelitian Sista (2019) dan Putri & Abdul (2021) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sedangkan hasil penelitian Christian et al., (2021) dan hasil penelitian Yosua & Maryono (2023) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut Sapriadi & Setiawan (2014), kewajiban moral

adalah moral yang berasal dari masing-masing individu yang kemungkinan orang lain tidak memilikinya. Moral diartikan sebagai tingkah laku hidup manusia yang didasarkan pada kesadaran atau motivasi sendiri, karena terikat oleh keharusan untuk mencapai sesuatu yang baik sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku dalam lingkungannya. Motivasi tersebut diantaranya seperti motivasi intrinsik untuk membayar pajak atau merasa bersalah apabila tidak membayar pajak (Dinda & Nunung, 2023).

Hasil penelitian terdahulu dari Yustina et al., (2020) menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan hasil penelitian dari Sista (2019) dan Juliantari et al., (2021) menyatakan bahwa kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Wajib pajak dengan kepercayaan yang tinggi terhadap otoritas pajak atau pemerintah menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan wajib pajak yang tidak percaya terhadap otoritas pajak dan pemerintah. Ketidakpercayaan tersebut biasanya disebabkan oleh otoritas pajak atau pemerintah yang tidak jujur dalam menjalankan pekerjaannya, sehingga menyebabkan wajib pajak enggan untuk berpartisipasi dalam hal pembangunan negara. Hasil penelitian terdahulu dari Darmawan & Wirasedana (2022) serta Dinda & Nunung (2023) menyatakan bahwa tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan hasil penelitian berbeda dari Fajri & Saputra (2018) serta hasil penelitian dari Sumarni & Miah (2023) menyatakan bahwa tingkat kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dan selalu memenuhi standar yang memenuhi harapan pelayanan dan harus selalu dilaksanakan (Nita & Supadmi, 2019). Mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas perlu dilakukan dengan mengedepankan kenyamanan, keamanan, kemudahan dan adanya kepastian hukum. Hal pendukung untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik adalah dengan membangun hubungan komunikasi yang baik, mengetahui segala sesuatu yang diperlukan wajib pajak (Michael & Arif, 2022).

Berdasarkan penelitian Zubaidah & Sapari (2022) dan penelitian dari Christian et al., (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan penelitian dari Suari et al., (2019) dan Rismayanti (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti, ditaati, dipatuhi atau bias dikatakan sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan pajak (Mardiasmo, 2016). Dengan adanya sanksi pajak tersebut seharusnya mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Hasil penelitian dari Desiva & Kholis (2022) dan hasil penelitian dari Dewi et al., (2022) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan hasil penelitian dari Attamimi & Asalam (2020) serta hasil penelitian dari Pandya & Hidayat (2020) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian-penelitian sebelumnya terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak memberikan hasil yang beragam. Sehingga inkonsistensi hasil penelitian sebelumnya juga menjadi salah satu alasan untuk meneliti dan menguji kebenarannya.

## **2. METODE PENELITIAN**

Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang mempunyai tujuan untuk menguji populasi atau sampel tertentu dengan cara mengumpulkan data menggunakan alat penelitian dan melakukan analisis data kuantitatif atau statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kendal tahun 2019-2023. Dari penentuan sampel dengan menggunakan rumus slovin dari (Sugiyono, 2014) dalam (Masita, 2019) dan metode accidental sampling sehingga diperoleh 100 sampel. Accidental sampling, artinya bahwa siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dilokasi penelitian maka dapat digunakan sebagai sampel. Kuesioner digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini. Penyebaran kuesioner diidi secara langsung dari lembar kuesioner ataupun dengan google form yang telah disediakan.

Kemudian, kumpulan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner diuji secara statistik deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda (uji t, f dan R<sup>2</sup>). Pengujian tersebut dibantu dengan SPSS versi 26 dari windows.

## 2. HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1 Hasil Analisis Dskriptif**

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
N	Valid Missing	100 0	100 0	100 0	100 0	100 0
Mean	14.01	14.41	17.01	18.93	14.39	14.69
Std. Deviation	2.072	2.400	3.466	2.567	1.906	1.612
Variance	4.293	5.759	12.010	6.591	3.634	2.600
Range	14	10	20	14	10	9
Minimum	6	10	5	11	10	11
Maximum	20	20	25	25	20	20

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan pengujian statistik deskriptif pada variable kesadaran wajib pajak (X1) diperoleh nilai mean 14.01, standar deviasi 2.072, serta maksimum 20, dan minimum 6. Variable kewajiban moral (X2) diperoleh nilai mean 14.41, standar deviasi 2.400, serta maksimum 20, dan minimum 10. Variable tingkat kepercayaan (X3) diperoleh nilai mean 17.01, standar deviasi 3.466, serta maksimum 25, dan minimum 5. Kualitas pelayanan (X4) diperoleh nilai mean 18.93, standar deviasi 2.567, serta maksimum 25, dan minimum 11. Variable sanksi perpajakan (X5) diperoleh nilai mean 14.39, standar deviasi 1.906, serta maksimum 20, dan minimum 10. Variable kepatuhan wajib pajak (Y) diperoleh nilai mean 14.69, standar deviasi 1.612, serta maksimum 20, dan minimum 11. Dari hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai mean lebih besar dari nilai standar deviasi, yang berarti juga bahwa hasil tersebut tergolong baik.

Setelah melakukan pengujian statistik deskriptif kemudian dilakukan uji validitas. Uji validitas dilakukan untuk mengukur kevalidan suatu instrument penelitian. Dari instrumen penelitian pada variabel kesadaran wajib pajak diperoleh nilai r hitung (Pearson Correlation) sebesar 0.750, 0.720, 0.690, 0.434. Variabel kewajiban moral diperoleh nilai r hitung sebesar 0.697, 0.653, 0.817, 0.877. Variabel tingkat kepercayaan diperoleh nilai r hitung sebesar 0.787, 0.814, 0.873, 0.837, 0.762. Variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai r hitung sebesar 0.781, 0.771, 0.682, 0.769, 0.782. Variabel sanksi perpajakan diperoleh nilai r hitung sebesar 0.635, 0.334, 0.749, 0.705. Dan variabel kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai r hitung sebesar 0.709, 0.661, 0.745, 0.312. berdasarkan nilai tersebut dapat dilihat bahwa semua butir pernyataan untuk mengukur variabel kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan serta kepatuhan wajib pajak dikatakan valid karena semua butir pernyataan tersebut diperoleh nilai korelasi (r hitung) > r tabel yaitu sebesar 0,195.

**Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas**

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Kesadaran Wajib Pajak	0,725	Reliabel
2.	Kewajiban Moral	0,754	Reliabel
3.	Tingkat Kepercayaan	0,874	Reliabel
4.	Kualitas Pelayanan	0,810	Reliabel
5.	Sanksi Perpajakan	0,741	Reliabel
6.	Kepatuhan Wajib Pajak	0,818	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2024.

Setelah melakukan uji validitas, selanjutnya melakukan uji reliabilitas. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada reliability statistic pada nilai cronbach's alpha. Dimana suatu variable dikatakan reliabel apabila nilai cronbach's alpha > 0,60. Dari uji reliabilitas yang telah dilakukan pada variabel kesadaran wajib pajak diperoleh nilai cronbach's alpha sebesar 0,725 > 0,60. Variabel kewajiban moral dengan nilai cronbach's alpha sebesar 0,754 > 0,60. Variabel tingkat kepercayaan dengan nilai cronbach's alpha sebesar 0,874 > 0,60. Variabel kualitas pelayanan dengan nilai cronbach's alpha sebesar 0,810 > 0,60. Variabel sanksi perpajakan dengan nilai cronbach's alpha sebesar 0,741 > 0,60. Serta variabel kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai cronbach's alpha sebesar 0,818 > 0,60. Dari hasil diatas menunjukkan nilai cronbach's alpha pada semua variable lebih besar dari 0,60 yang berarti bahwa semua butir pernyataan dinyatakan reliabel.

Berikutnya dilakukan uji asumsi klasik yaitu yang pertama uji normalitas, dimana uji tersebut dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi yaitu variabel dependen dan

variabel independen terdistribusi dengan normal atau tidak. Model regresi dikatakan baik apabila data terdistribusi dengan normal. Data berdistribusi normal apabila nilai propabiliti atau signifikansi  $> 0,05$ . Dari hasil uji normalitas dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,336 > 0,05$  yang berarti bahwa data terdistribusi dengan normal. Yang kedua uji multikolonieritas, pengambilan keputusan pada uji yang kedua ini berdasarkan pada nilai tolerance dan nilai VIF. Apabila nilai tolerance  $< 1$  atau mendekati 1 dan nilai VIF  $< 10$ , maka tidak ada korelasi antar variabel atau tidak terjadi multikolonieritas dan begitu sebaliknya. Dari uji multikolonieritas yang dilakukan diperoleh hasil nilai tolerance variabel kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan  $< 1$  yaitu sebesar 0.590, 0.540, 0.673, 0.599, 0.744 , serta berdasarkan nilai VIF yang diperoleh  $< 10$ , yang berarti bahwa dalam penelitian ini tidak ditemukan korelasi antar variabel atau tidak terjadi multikolonieritas.

Dan uji asumsi klasik yang ketiga yaitu uji heteroskedastisitas. Uji ini dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika nilai signifikansi pada setiap variabel independen  $> 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan begitu sebaliknya. Model regresi dikatakan baik apabila tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada penelitian ini variable kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan diperoleh hasil nilai signifikansi sebesar 0.312, 0.241, 0.420, 0.334, 0.920 yang berarti nilai signifikansi  $> 0,05$  maka dapat ditarik kesimpulan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari asumsi klasik.

Uji selanjutnya yaitu uji hipotesis dengan menggunakan regresi linier berganda. Model regresi ini digunakan untuk mengukur kuat atau tidaknya hubungan dua variabel atau lebih, dan untuk melihat arah hubungan dua variabel (Widia & Yasa, 2019).

**Tabel 3 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.104	1.105		3.713	.000
	KESADARAN	.110	.072	.143	1.534	.128
	KEWAJIBAN	.202	.065	.303	3.110	.002
	KEPERCAYAAN	-.004	.040	-.008	-.093	.926
	KUALITAS	.191	.058	.307	3.314	.001
	SANKSI	.177	.070	.211	2.541	.013

a. Dependent Variable: KEPATUHAN

Sumber : Data diolah, 2024

$$Y = 4,104 + 0,110X_1 + 0,202X_2 - 0,004X_3 + 0,191X_4 + 0,177X_5 + e$$

Hasil persamaan regresi linier diatas memberikan pengertian bahwa :

1. Koefisien regresi pada kesadaran wajib pajak bernilai positif (0,110), artinya apabila kesadaran wajib pajak semakin meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga semakin meningkat.
2. Koefisien regresi pada kewajiban moral bernilai positif (0,202), artinya kewajiban moral semakin meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga semakin meningkat.
3. Koefisien regresi pada tingkat kepercayaan bernilai negatif (-0,004), artinya apabila tingkat kepercayaan meningkat tidak mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
4. Koefisien regresi pada kualitas pelayanan bernilai positif (0,191), artinya apabila kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga semakin meningkat.
5. Koefisien regresi pada sanksi perpajakan bernilai positif (0,177), artinya apabila sanksi perpajakan semakin meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga semakin meningkat.

Berikutnya melakukan uji signifikansi parsial (uji t), dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas (independen) secara individual terhadap variabel terikat (dependen). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria berikut : jika nilai signifikansi  $< 0,05$  artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen, sehingga hipotesis diterima. Sedangkan jika nilai signifikansi  $> 0,05$  artinya tidak terdapat pengaruh signifikan, sehingga hipotesis ditolak. Berikut simpulan yang dapat diambil :

**Tabel 4 Hasil Uji Hipotesisi Parsial**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	4.104	1.105		.000
	KESADARAN	.110	.072	.143	.128
	KEWAJIBAN	.202	.065	.303	.002
	KEPERCAYAAN	-.004	.040	-.008	.926
	KUALITAS	.191	.058	.307	.001
	SANKSI	.177	.070	.211	.013

Sumber : Data diolah, 2024

1. Uji hipotesis pertama (H1) menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak mempunyai nilai koefisien regresi positif (0,110) dan nilai signifikansi sebesar 0,128 > 0,05 artinya bahwa variabel kesadaran wajib pajak tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga, H1 ditolak.
2. Uji hipotesis kedua (H2) menunjukkan bahwa variabel kewajiban moral mempunyai nilai koefisien regresi positif (0,202) dan nilai signifikansi sebesar 0,002 < 0,05 artinya bahwa variabel kewajiban moral mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga, H2 diterima.
3. Uji hipotesis ketiga (H3) menunjukkan bahwa variabel tingkat kepercayaan mempunyai nilai koefisien regresi negatif (-0,004) dan nilai signifikansi sebesar 0,926 artinya bahwa variabel tingkat kepercayaan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga, H3 ditolak.
4. Uji hipotesis keempat (H4) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai koefisien regresi positif (0,191) dan nilai signifikansi sebesar 0,001 < 0,05 artinya bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga, H4 diterima.
5. Uji hipotesis kelima (H5) menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan diperoleh nilai koefisien regresi positif (0,177) dan nilai signifikansi sebesar 0,013 < 0,05 artinya bahwa variabel mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga, H5 diterima.

**Tabel 5 Hasil Uji Hipotesisi Simultan**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	130.950	5	26.190	20.212	.000 <sup>b</sup>
	Residual	121.800	94	1.296		
	Total	252.750	99			

Sumber : Data diolah, 2024

Setelah uji hipotesis secara parsial (uji t), selanjutnya uji hipotesis secara simultan (uji F). Uji hipotesis keenam (H6) uji F, menunjukkan bahwa diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Artinya bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga, H6 diterima.

**Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.720 <sup>a</sup>	.518	.492	1.13831

Sumber : Data diolah, 2024

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,492, menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak yang dapat dijelaskan oleh variabel kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan yaitu sebesar 49,2%, sedangkan 50,8% sisanya dapat



dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Hasil uji statistik dengan uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditunjukkan dengan nilai coefficients B positif (0,110) dan nilai signifikansi sebesar 0,128 > 0,05. Sehingga H1 ditolak, karena kesadaran wajib pajak tidak memberi dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian ini sesuai dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa terdapat faktor internal karena keputusan seseorang dalam membayar pajak adalah dari diri sendiri tanpa ada tekanan. Namun dalam penelitian ini ternyata menunjukkan hasil yang tidak signifikan, yang berarti bahwa meskipun terdapat hubungan positif antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, pengaruhnya tidak cukup besar atau signifikan secara statistik. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian (Juliantari et al., 2021) dan (Dewi et al., 2022) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Hasil uji statistik dengan uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel Kewajiban Moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditunjukkan dengan nilai coefficients B positif (0,202) dan nilai signifikansi sebesar 0,002 < 0,05. Dalam penelitian ini menunjukkan hasil bahwa variabel kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan sesuai dengan teori atribusi yang menjelaskan bahwa ketika wajib pajak mengaitkan kepatuhan pajak dengan kewajiban moral wajib pajak, maka wajib pajak melakukan atribusi internal yang memperkuat motivasi diri untuk mematuhi peraturan pajak. Wajib pajak memandang bahwa kepatuhan sebagai bagian dari nilai-nilai pribadi dan tanggung jawab moral yang menghasilkan kepatuhan yang lebih tinggi terhadap kewajiban pajak, sehingga H2 diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yaitu (Yustina et al., 2020) yang menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Hasil uji statistik dengan uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel Tingkat Kepercayaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditunjukkan dengan nilai coefficients B negatif (-0,004) dan nilai signifikansi sebesar 0,926 > 0,05 sehingga H3 ditolak. Penelitian ini sesuai dengan teori atribusi eksternal, karena wajib pajak menganggap bahwa kepatuhan pajak wajib pajak tergantung pada bagaimana sistem perpajakan dikelola akan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Jika wajib pajak melihat bahwa sistem perpajakan tidak adil atau transparan, seperti adanya kasus korupsi yang dilakukan oleh aparat pemerintah maupun pajak tentu wajib pajak akan merasa bahwa tidak ada manfaat dari kepatuhan dan lebih cenderung untuk menghindari kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Fajri & Saputra, 2018) yang menyatakan bahwa tingkat kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Didukung juga oleh hasil penelitian (Livia & Suwardi, 2020) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Hasil uji statistik dengan uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditunjukkan dengan nilai coefficients B positif (0,191) dan nilai signifikansi sebesar 0,001 < 0,05, sehingga H4 diterima. Kualitas pelayanan diartikan sebagai pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dan selalu memenuhi standar harapan pelayanan dan harus selalu dilaksanakan (Nita & Supadmi, 2019). Ketika pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan, maka kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan akan meningkat. Hal itu berarti bahwa peningkatan kualitas pelayanan seperti tindakan yang sopan dari petugas, pengetahuan petugas terkait undang-undang perpajakan, serta sarana dan fasilitas seperti ruang tunggu dapat memotivasi wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya. Penelitian ini

sejalan dengan teori atribusi eksternal yang menyatakan bahwa kualitas yang baik dapat membuat wajib pajak merasa lebih puas dan terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakan, karena wajib pajak mengaitkan pelayanan yang baik dengan upaya dan komitmen dari otoritas pajak yang kemudian meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Christian et al., 2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Hasil uji statistik dengan uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditunjukkan dengan nilai coefficients B positif (0,177) dan nilai signifikansi sebesar  $0,013 < 0,05$ , sehingga H5 diterima. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa jika semakin kuat sanksi yang diterapkan oleh otoritas pajak, maka akan semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal itu juga berarti bahwa sanksi yang tegas dan konsisten dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, karena wajib pajak ingin menghindari konsekuensi negatif seperti denda atau sanksi lainnya. Penelitian ini sejalan dengan teori atribusi eksternal, dimana wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan bukan karena keyakinan pribadi atau kesadaran moral, tetapi lebih pada adanya tekanan eksternal berupa sanksi. Berarti kebijakan yang menekankan pada konsekuensi negatif dari ketidakpatuhan membayar pajak efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak, meskipun motivasi kepatuhan tersebut lebih didasarkan pada keinginan untuk menghindari hukuman daripada motivasi intrinsik. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Yustina et al., 2020) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Dari hasil uji statistik dengan uji hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti bahwa variabel independen yang terdiri dari kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H6 diterima. Hasil itu diperkuat juga dengan hasil koefisien determinasi sebesar 0,492 yang berarti bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan sebesar 49,2% dan sisa 50,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel- variabel lain diluar model penelitian ini. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian dari (Wardani & Rumiyatun, 2017) yang menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan sistem samsat berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **4. KESIMPULAN**

Dapat ditarik kesimpulan bahwa Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan untuk Kesadaran Wajib Pajak dan Tingkat Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dan secara simultan kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berikut beberapa saran yang diberikan peneliti yaitu : Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen lain, sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik, lengkap dan bermanfaat. Bagi wajib pajak diharapkan dapat lebih meningkatkan kesadaran dan kepercayaan pada kinerja otoritas pajak maupun pemerintah. Serta bagi Samsat Kendal diharapkan dapat terus mempertahankan kualitas pelayanannya agar wahib pajak dapat terus termotivasi untuk membayar kewajiban perpajakannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Attamimi, A. R., & Asalam, A. G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Dalam Membayar PKB. *E-Proceeding of Management*, 8(5), 5186–5193.
- Christian, E. H., Cecilia, K., & Nikolas, F. W. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Tomohon. *Jurnal Akuntansi Manado*. Vol. 2 (1), 98-104.
- Darmawan, I. W., & Wirasedana, I. W. P. (2022). 4. Darmawan+Wirasedana2022. 1757–1770.
- Desiva, A. H., & Kholis, N. (2022). Pengaruh sosialisasi, fasilitas, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Kinerja*, 19(2), 233–240. <https://doi.org/10.30872/jkin.v19i2.10807>
- Dewi, D. A. R. ., Putra, I. G. ., & Dicriyani, N. L. G. . (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Biaya Kepatuhan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Klungkung. *Jurnal Kharisma*, 4(2), 371–386.
- Dinda & Nunung. (2023). Pengaruh Kepercayaan kepada Pemerintah dan Moral Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- Laksmi, K. W., & Lasmi, N. W. (2021). Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(1), 291-299.
- Livia, R. W. S., & Suwardi, B. H. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keadilan Prosedural, Sanksi Pajak, dan Moral Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.
- Mardiasmi. (2016). *Perpajakan (Terbaru)*. Andi.
- Masita, N. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintah Dan Hukum, Dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen (JSAM)*, 1(3), 50–101. file:///C:/Users/asus/Downloads/60- Article Text-193-1-10-20190415.pdf
- Michael, A. C., & Arif, N. R. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*.
- Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana, N. L. G. M. D. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.
- Pandya, D. R., & Hidayat, M. T. (2020). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 8(3), 1–
9. <http://repository.untag-sby.ac.id/20384/84/JURNAL.pdf>
- Putri, I., & Abdul, K. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa). *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. Vol, 3(1), Juni 2021.
- Sista N. A. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Gianyar. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1), 142–179. <http://www.journals.segce.com/index.php/JSAM/article/view/26/27>
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sumarni, & Paujiah, M. (2023). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Bea Balik Nama Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Masyarakat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *SENAKOTA: Seminar Nasional*
- .... <http://prosiding.senakota.nusaputra.ac.id/index.php/prosiding/article/view/130>
- Yustina, L. A., Diatmika, I. P. G., & Yasa, I. N. P. (2020). Pengaruh tingkat pendidikan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi pada Kantor Samsat Kabupaten Buleleng). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 11(1), 138–145.



- Yosua, A. A., & Maryono. (2023). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Pati. Universitas Pendidikan Ganesha. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi. Vol, 14 No.02 Tahun 2023.
- Zubaidah, A., & Sapari. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi.