

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DI KOTA KUPANG (STUDI KASUS PADA KANTOR SAMSAT KOTA KUPANG)

Isabela Julita Nenu

Universitas Nusa Cendana
isabelajulita47@gmail.com

Anthon Simon Yohanis Kerih

Universitas Nusa Cendana
kerihianthon@gmail.com

Maria Prudensiana Leda Muga

Universitas Nusa Cendana
maria.muga@staf.undana.ac.id

ABSTRAK

Tujuan studi ini yaitu menganalisis faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Kupang, yang mencakup kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Studi ini menggunakan pendekatan *mixed method*. Teknik pengambilan sampel dan penentuan informan digunakan *purposive sampling*. Pada pendekatan kuantitatif, teknik analisis data menggunakan analisis statistik yang mencakup uji kualitas data, asumsi klasik, regresi linear berganda, serta uji hipotesis, sedangkan pada data kualitatif teknik yang digunakan mencakup data *reduction*, *display*, juga *verification*. Hasil analisis menemukan bahwasannya secara parsial kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pajak, sementara kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan lainnya menunjukkan bahwa secara simultan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Kupang.

Kata kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

The aims of this study are to analyze the factors that influence the compliance level of two-wheeled motor vehicle taxpayers in Kupang City, which include taxpayer awareness, service quality, and tax sanctions. This study uses a mixed-method approach. The sampling technique and informant selection used purposive sampling. In the quantitative approach, data analysis techniques use statistical analysis, which includes data quality tests, classical assumptions, multiple linear regression, and hypothesis testing, while in qualitative data, the techniques used include data reduction, display, and verification. The analysis results found that partially, taxpayer awareness and tax sanctions have a positive and significant impact on tax compliance levels, while service quality shows a positive but not significant impact on taxpayer compliance. Other findings indicate that simultaneously, taxpayer awareness, service quality, and tax sanctions have a significant impact on the compliance levels of two-wheeled motor vehicle taxpayers in Kupang City.

Keywords : Taxpayer Awareness, Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance, Motor Vehicle Tax

PENDAHULUAN

Pajak memainkan peran yang sangat sentral sebagai satu diantara sumber utama pendapatan negara yang mendukung implementasi serta kemajuan pembangunan nasional, dengan tujuan utama meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara umum. Pajak selama ini menyumbangkan sekitar 70 hingga 80 persen dari total APBN. Keikutsertaan pajak pada APBN setiap tahunnya terus mengalami peningkatan, mencerminkan perannya yang semakin penting. Karena itu, Direktorat Jenderal Pajak selalu berusaha melakukan upaya berkelanjutan untuk mengoptimalkan pendapatan pajak.

Menurut lembaga pemungutannya, pajak diklasifikasikan menjadi dua kategori, yakni pajak pusat dan pajak daerah. Pajak daerah adalah komponen pendapatan daerah yang dimanfaatkan untuk mendanai kegiatan administrasi pemerintahan, pelaksanaan proyek pengembangan, serta penyediaan layanan publik guna mencapai kedaulatan daerah.

Satu diantara penyumbang terbesar PAD yaitu pajak kendaraan bermotor. Peningkatan pendapatan pajak ini diperkirakan akan terus berlangsung sejalan dengan perkembangan kebutuhan sekunder dari masyarakat dan teknologi kian terbuka lebar. Untuk itu sudah seharusnya para pemilik kendaraan melakukan pembayaran pajak kendaraannya sesuai tenggat waktu dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, guna mendukung pemerintah daerah bisa mengimplementasikan berbagai program dan kegiatan yang sudah dirancang. Salah satu topik penelitian yang menarik adalah kenyataan bahwasannya tidak semua pemilik kendaraan benar-benar membayar pajak mereka.

Dalam mendukung pengembangan dan pembangunan daerah, pemasukan dari pajak kendaraan bermotor roda dua sangat penting bagi pertumbuhan daerah provinsi termasuk Provinsi NTT. Kota Kupang, sebagai salah satu wilayah dengan tingkat kepemilikan kendaraan bermotor roda dua tertinggi di Provinsi NTT, masih menghadapi masalah signifikan terkait banyaknya wajib pajak yang tidak patuh dalam menunaikan kewajiban pembayaran pajaknya.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dapat ditampilkan data perbandingan sebagai berikut.

Tabel 1. Data perbandingan jumlah kendaraan bermotor roda dua yang bayar dan yang tidak membayar pajak kendaraannya di Kota Kupang tahun 2019 - 2023

Tahun	Jumlah kendaraan roda dua	Jumlah yang membayar	Jumlah yang Tidak membayar	%
2019	197.211	104.606	92.605	53%
2020	229.997	96.550	133.447	42%
2021	215.774	88.265	127.509	41%
2022	225.969	107.997	117.972	48%
2023	237.432	108.383	129.049	46%

Sumber: BPAD Provinsi NTT

Tabel 1 menunjukkan kuantitas kendaraan roda dua yang dikenakan pajak di Kota Kupang cenderung meningkat setiap tahun. Namun, meningkatnya jumlah kendaraan yang dikenakan pajak tersebut ternyata tidak diikuti oleh wajib pajak yang melakukan pembayaran. Salah satu indikasi permasalahan tersebut adalah bisa dilihat pada lima tahun terakhir tingkat persentase pemilik kendaraan yang memenuhi kewajibannya hanya berkisar di bawah 55% setiap tahunnya. Data tersebut mengindikasikan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menunaikan kewajiban perpajakannya masih rendah, yang mengakibatkan sebagian besar pemilik kendaraan roda dua di Kota Kupang tidak membayar kewajiban pajaknya.

Mengacu pada deskripsi masalah sebelumnya, peneliti tertarik untuk mengkaji studi ini dengan topik "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Kupang (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kota Kupang)".

KAJIAN TEORI

Teori Atribusi

Teori ini menjelaskan cara seseorang menyimpulkan tentang alasan dibalik tindakan mereka sendiri, tindakan orang lain, dan bahkan tindakan organisasi. Menurut Robbins (2015), secara garis besar, teori atribusi menjelaskan bahwa ketika seseorang melihat tindakan orang lain, mereka berusaha menilai penyebab dari tindakan tersebut disebabkan oleh faktor internal atau eksternal.

Dalam konteks ini, teori atribusi diterapkan guna menerangkan terkait dengan perilaku patuh dari wajib pajak. Karena pilihan individu untuk memenuhi kewajiban pajak mereka ditentukan oleh berbagai kondisi, termasuk faktor internal seperti rasa sadar akan tanggung jawab perpajakannya maupun faktor eksternal seperti kepuasan atas kualitas layanan dan adanya sanksi perpajakan yang tegas.

Teori Kepatuhan

Teori ini menggambarkan situasi dimana seseorang mengikuti atau mematuhi perintah atau aturan yang diberikan. Menurut teori kepatuhan, seseorang lebih patuh terhadap hukum yang sejalan dengan norma internal mereka dan dianggap sesuai.

Dalam konteks penelitian ini, teori kepatuhan searah dengan perilaku patuh wajib pajak, dan keberadaan undang-undang perpajakan mampu menumbuhkan rasa sadar wajib pajak akan peraturan ini serta dapat mendorong mereka untuk mematuhi.

Pajak

Pajak merupakan kewajiban kontribusi yang harus dibayar individu ataupun korporasi kepada negara sebagaimana diatur dalam undang-undang, bersifat memaksa tanpa menerima kompensasi langsung, lalu untuk selanjutnya dialokasikan pada kebutuhan negara guna meningkatkan kesejahteraan rakyat (Mardiasmo, 2019:3).

Pajak Kendaraan Bermotor

PKB didefinisikan sebagai pajak yang dikenakan atas kepemilikan maupun penguasaan kendaraan bermotor (Anggoro, 2017:118).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merujuk pada keadaan ketika wajib pajak menunaikan semua tanggung jawabnya terkait pajak serta menjalankan hak mereka dengan cara yang patuh dan penuh kesadaran (Gunadi, 2013:94).

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merujuk pada keadaan ketika wajib pajak tanpa paksaan menjalankan tanggung jawab terkait pajak mereka, yang mencakup pendaftaran, perhitungan, pembayaran, dan pelaporan jumlah pajak yang harus dibayar (Suandy, 2011:128). Kesadaran wajib pajak juga bisa didefinisikan sebagai suatu kondisi ketika wajib pajak menyadari dan mengerti mengenai makna, fungsi, serta tujuan mereka melakukan pembayaran pajaknya kepada negara (Rahayu, 2017:191).

Kualitas Pelayanan

Kata kualitas diartikan sebagai situasi sejauh mana fungsi dari suatu produk atau layanan dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan. Sedangkan, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu praktik atau perilaku individu maupun badan yang berusaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau karyawan (Kasmir, 2017:47).

Sanksi Perpajakan

Menurut Pohan (2021:129), sanksi perpajakan berperan sebagai jaminan agar peraturan perpajakan tetap dihormati, atau bisa dikatakan sanksi perpajakan merupakan instrumen pencegah untuk menghindari penyimpangan terhadap undang-undang atau ketentuan yang berlaku oleh wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Studi ini menerapkan pendekatan campuran dengan model atau desain *sequential explanatory*. Data yang diterapkan mencakup data kuantitatif dan kualitatif. Sumber data mencakup data primer dan sekunder. Populasi yang diteliti melibatkan semua wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di wilayah Kota Kupang. Teknik pengambilan sampel dan penentuan informan digunakan *purposive sampling*. Sampel yang diambil sejumlah 100 responden dan 5 informan. Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Untuk analisis data kuantitatif, diterapkan analisis statistik dengan bantuan perangkat SPSS yang mencakup analisis statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, serta uji hipotesis, sementara untuk data kualitatif, diterapkan pendekatan Miles dan Huberman yang mencakup *reduction, display, juga verification*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Kuantitatif

Statistik Deskriptif

Tabel 2 Statistik deskriptif variabel penelitian

	N	Min.	Max.	Mean	Std. Dev.
KsWP	100	17	30	26.35	3.036
KP	100	17	30	24.90	3.047
SP	100	18	30	24.85	2.721
KpWP	100	33	50	44.11	4.605

Sumber: Data diolah, 2024

Mengacu pada Tabel 2, setiap variabel memperoleh nilai rata-rata lebih besar daripada standar deviasinya, maka bisa ditarik kesimpulan bahwasannya penyimpangan data yang terjadi kecil atau rendah juga nilainya terdistribusi secara merata.

Uji Validitas

Tabel 3 Hasil uji validitas

	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig.
KsWP (X1)	X1.1	.808	.1966	.000
	X1.2	.812	.1966	.000
	X1.3	.731	.1966	.000
	X1.4	.789	.1966	.000
	X1.5	.854	.1966	.000
	X1.6	.843	.1966	.000
KP (X2)	X2.1	.753	.1966	.000
	X2.2	.777	.1966	.000
	X2.3	.812	.1966	.000
	X2.4	.864	.1966	.000
	X2.5	.860	.1966	.000
	X2.6	.528	.1966	.000
SP (X3)	X3.1	.734	.1966	.000
	X3.2	.654	.1966	.000
	X3.3	.624	.1966	.000
	X3.4	.746	.1966	.000
	X3.5	.654	.1966	.000
	X3.6	.487	.1966	.000
KpWP (Y)	Y1	.585	.1966	.000
	Y2	.778	.1966	.000
	Y3	.850	.1966	.000
	Y4	.740	.1966	.000
	Y5	.785	.1966	.000
	Y6	.753	.1966	.000
	Y7	.722	.1966	.000
	Y8	.735	.1966	.000
	Y9	.722	.1966	.000
	Y10	.583	.1966	.000

Sumber: Data diolah, 2024

Mengacu pada Tabel 3, seluruh item mempunyai nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Selain itu, signifikansi dari keseluruhan item adalah $0,000 < 0,05$. Ini berarti setiap item pernyataan kuesioner terjamin validitasnya.

Uji Reliabilitas

Tabel 4 Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
KsWP	.885
KP	.863
SP	.711
KpWP	.896

Sumber: Data diolah, 2024

Mengacu pada Tabel 4, nilai *cronbach's alpha* dari semua variabel > 0,7. Ini berarti semua variabel adalah reliabel.

Uji Normalitas

Pada studi ini, agar memastikan apakah data memiliki distribusi normal atau tidak, maka dilakukan uji normalitas menggunakan uji *one-sample kolmogorov smirnov* pada nilai signifikansi > 0,05. Dari hasil uji tersebut didapatkan nilai *asympt. sig. (2-tailed)* senilai 0,146 > 0,05. Dengan demikian bisa disimpulkan data tersebut terdistribusi normal. Artinya, model regresi layak untuk digunakan pada pengujian analisis berikutnya.

Uji Multikolinearitas

Tabel 5 Hasil uji multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
KsWP	.641	1.559
KP	.604	1.655
SP	.522	1.916

Sumber: Data diolah, 2024

Mengacu pada Tabel 5, nilai *tolerance* setiap variabel independen > 0.1 dan nilai VIF < 10, sehingga bisa dinyatakan bahwasannya ketiga variabel independen yang diuji tidak terdapat gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6 Hasil uji *glejser*

Variabel	Sig.
KsWP	.206
KP	.430
SP	.285

Sumber: Data diolah, 2024

Mengacu pada Tabel 6, nilai signifikansi dari setiap variabel independen adalah > 0.05 maka bisa disimpulkan bahwasannya model regresi tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 7 Hasil uji regresi linear berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant) (α)	9.721	3.074
KsWP	.968	.122
KP	.028	.125
SP	.330	.150

Sumber: Data diolah, 2024

Mengacu pada Tabel 7, maka diperoleh hasil persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

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

$$Y = 9,721 + 0,968X_1 + 0,028X_2 + 0,330X_3 + e$$

Uji t (Parsial)

Tabel 8 Hasil uji t (parsial)

Model	B	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.
(Constant) (α)	9.721	3.162	1.984	.002
KsWP	.968	7.960	1.984	.000
KP	.028	.224	1.984	.823
SP	.330	2.194	1.984	.031

Sumber: Data diolah, 2024

Mengacu pada Tabel 8, dapat diuraikan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut.

1. Kesadaran wajib pajak memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (7,960 > 1,984) dan signifikansi senilai $0,000 < 0,05$, bisa dinyatakan secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua, dimana variabel ini adalah variabel dominan atau paling kuat memengaruhi kepatuhan wajib pajak (ditunjukkan melalui nilai koefisien regresi sebesar 0,968).

2. Kualitas pelayanan memperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0.224 < 1.984$) dan signifikansi senilai $0.823 > 0.05$, bisa dinyatakan secara parsial variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Artinya, meskipun arah hubungan keduanya adalah positif (ditunjukkan melalui nilai koefisien regresi sebesar 0.028), namun pengaruh tersebut sangat kecil atau tidak cukup kuat secara statistik untuk dapat dianggap signifikan.
3. Sanksi perpajakan memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.194 > 1.984$) dan signifikansi senilai $0.031 < 0.05$, bisa dinyatakan secara parsial variabel sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua, dimana variabel ini merupakan variabel kedua yang memiliki pengaruh cukup kuat dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak (ditunjukkan melalui nilai koefisien regresi sebesar 0.330).

Uji F (Simultan)

Tabel 9 Hasil uji F (simultan)

Model	F _{hitung}	F _{tabel}	Sig.
Regression	48.908	2.70	.000

Sumber: Data diolah, 2024

Mengacu pada Tabel 9, nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($48,908 > 2,70$) dan signifikansi menunjukkan angka senilai $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwasannya secara bersama-sama kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 10 Hasil uji koefisien determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.777 ^a	.604	.592	2.941

Sumber: Data diolah, 2024

Mengacu pada Tabel 10, nilai koefisien determinasi atau *Adjusted R Square* adalah 0,592 atau senilai 59,2%. Ini berarti kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh sebesar 59,2% terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Hasil Penelitian Kualitatif

Kesadaran Wajib Pajak

Hasil wawancara mengindikasikan mayoritas wajib pajak patuh bayar pajaknya dikarenakan mereka sadar akan tanggung jawab sosial sebagai warga negara, karena itu dengan penuh kesadaran mereka menjalankan semua kewajiban perpajakannya dengan baik. Mereka juga sadar akan pentingnya sektor pajak terhadap pengembangan daerah dan perbaikan infrastruktur serta perbaikan pelayanan publik. Karena itu, kesadaran wajib pajak terbukti sebagai variabel dominan yang memengaruhi kepatuhan, sehingga hal ini menunjukkan pentingnya upaya pemerintah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai kewajiban perpajakannya.

Kualitas Pelayanan

Hasil wawancara mengindikasikan kualitas pelayanan Samsat dinilai baik dan memuaskan serta menciptakan pengalaman positif bagi wajib pajak, namun variabel ini memiliki pengaruh yang kecil atau tidak cukup kuat untuk memengaruhi kepatuhan. Mayoritas wajib pajak menilai bahwa faktor utama yang mendorong kepatuhan mereka adalah kesadaran pribadi untuk memenuhi kewajiban sebagai warga negara, bukan karena kualitas pelayanan itu sendiri. Tanpa kesadaran yang tinggi, pelayanan yang baik dianggap tidak cukup kuat untuk memotivasi mereka dalam membayar pajak secara tepat waktu. Oleh

karena itu, bisa ditarik kesimpulan kualitas pelayanan memang memiliki pengaruh tetapi tidak signifikan pada peningkatan kepatuhan dibandingkan dengan variabel kesadaran yang menjadi faktor dominannya.

Sanksi Perpajakan

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa adanya sanksi berupa denda keterlambatan dan ancaman tilang berfungsi sebagai pengingat efektif dalam mendorong wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak sesuai tenggat waktu guna menghindari konsekuensi negatif. Sebagian wajib pajak mengungkapkan bahwa ketakutan akan denda dan potensi gangguan terhadap aktivitas sehari-hari menjadi motivasi utama mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun, efektivitas sanksi ini masih memiliki keterbatasan dikarenakan beberapa wajib pajak berusaha menghindari sanksi atau pemeriksaan dengan menggunakan jalan pintas. Ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan saja belum cukup untuk mencapai tingkat kepatuhan penuh. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berhasil mendorong peningkatan kepatuhan, namun diperlukan upaya tambahan seperti sosialisasi pajak guna mengedukasi dan meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pembayaran pajak agar kepatuhan dapat lebih stabil dan merata.

Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil wawancara mengindikasikan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh sejumlah faktor, seperti kesadaran pribadi akan kewajiban sebagai warga negara, pengaruh sanksi perpajakan, dan juga kualitas pelayanan di Samsat. Kesadaran pribadi tampaknya menjadi faktor pendorong utama kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kekhawatiran akan potensi sanksi, kualitas pelayanan yang baik, serta manfaat langsung yang bisa didapatkan dari kepatuhan pajak turut memotivasi mereka untuk bayar pajak secara tepat waktu.

Selain itu, terdapat masukan mengenai penegakan sanksi untuk dipertegas dan diperketat, perbaikan kualitas pelayanan seperti perpanjangan jam operasional dan penyediaan

layanan pembayaran *online* yang lebih luas dan efisien, serta perlunya sosialisasi tentang perpajakan guna meningkatkan kesadaran masyarakat terkait pentingnya perpajakan. Secara keseluruhan, meskipun pelayanan yang baik telah diterapkan, peningkatan efektivitas sanksi dan sosialisasi perpajakan dianggap strategis dalam memperkuat tingkat kepatuhan.

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Secara keseluruhan hasil penelitian mengindikasikan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Kupang, dan terbukti sebagai variabel dominan dalam memengaruhi kepatuhan. Artinya, tingkat kesadaran wajib pajak yang lebih tinggi akan berbanding lurus dengan meningkatnya kepatuhan dalam melakukan pembayaran pajaknya. Kondisi tersebut dikarenakan motivasi utama mereka dalam melakukan pembayaran pajak didorong oleh faktor kesadaran pribadi seperti rasa tanggung jawab kepada negara sebagai warga negara yang baik serta dukungan akan pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik. Hal ini memperlihatkan bahwasannya wajib pajak yang mempunyai rasa sadar akan pentingnya membayar pajak cenderung lebih patuh dibandingkan dengan mereka yang termotivasi oleh alasan eksternal seperti ancaman sanksi.

Teori atribusi dapat menjelaskan hasil penelitian ini, dimana teori ini menjelaskan bahwa individu cenderung mengaitkan perilaku atau tindakan mereka pada faktor internal atau eksternal. Dalam kasus ini, kesadaran wajib pajak bisa dipandang sebagai faktor internal, yang mana wajib pajak mengaitkan kepatuhan mereka dengan faktor kesadaran seperti nilai-nilai pribadi, kewajiban moral, dan tanggung jawab sosial. Kesadaran sebagai faktor internal berperan penting dalam menentukan tindakan kepatuhan yang berkelanjutan.

Selain itu, teori kepatuhan juga relevan untuk menjelaskan hasil penelitian ini. Teori ini membagi faktor yang mendorong kepatuhan

menjadi dua perspektif utama yaitu normatif dan instrumental. Dalam konteks penelitian ini, kesadaran berperan sebagai bentuk perspektif normatif, dimana wajib pajak merasa perlu untuk mematuhi aturan pajak sebagai bentuk tindakan yang benar dan sesuai dengan norma sosial. Kepatuhan ini muncul secara alami dan bukan karena dorongan dari luar, dimana wajib pajak merasa bahwa dengan patuh membayar pajak adalah tindakan yang mencerminkan identitas mereka sebagai warga negara yang patuh dan bertanggung jawab. Karena itu, peningkatan kesadaran yang berdampak pada perspektif normatif memiliki efek yang lebih konsisten dan efektif dalam membentuk kepatuhan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Wulandari & Ardini (2022) juga penelitian Sarifah et al. (2020) yang menemukan bahwasannya kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kesadaran menjadi variabel dominan memengaruhi tingkat kepatuhan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Secara keseluruhan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Kupang. Artinya, meskipun arah hubungan antara keduanya adalah positif namun pengaruhnya sangat kecil dan tidak cukup kuat secara statistik untuk dianggap signifikan. Hal ini dikarenakan faktor kualitas pelayanan tidak cukup kuat untuk meningkatkan kepatuhan, dimana wajib pajak cenderung taat atau patuh membayar pajak karena rasa sadar akan tanggung jawab mereka, bukan karena kualitas layanan yang mereka terima. Wajib pajak memandang kualitas pelayanan hanya sebagai faktor pendukung dalam menentukan kepatuhan mereka.

Teori atribusi dapat menjelaskan hasil penelitian ini, dimana teori ini menjelaskan bahwa individu cenderung mengaitkan perilaku mereka pada faktor internal atau eksternal. Dalam kasus ini, mayoritas wajib

pajak lebih mengaitkan kepatuhan mereka dengan faktor internal yaitu kesadaran pribadi. Pelayanan yang baik dapat menjadi faktor eksternal yang mendukung, namun dalam kasus ini kualitas pelayanan tidak cukup kuat untuk memengaruhi kepatuhan mereka secara signifikan. Artinya, wajib pajak melihat tindakan patuh mereka sebagai tanggung jawab dan komitmen pribadi, bukan karena dorongan eksternal seperti kualitas pelayanan yang mereka terima.

Teori kepatuhan juga relevan dalam menjelaskan hasil penelitian ini. Dalam konteks penelitian ini, kualitas pelayanan berperan sebagai bentuk perspektif instrumental, dimana pelayanan yang dinilai baik dianggap bisa menciptakan kenyamanan juga kepuasan hingga dapat memperkuat kepatuhan. Namun, hasil penelitian menemukan meskipun pelayanan di Samsat sudah sangat baik dan memuaskan, akan tetapi pengaruhnya terhadap kepatuhan tetap tidak signifikan. Artinya, kualitas pelayanan belum cukup kuat sebagai bentuk perspektif instrumental untuk mendorong kepatuhan, terutama jika dibandingkan dengan motivasi intrinsik seperti kesadaran. Dengan demikian, ini menunjukkan bahwasannya wajib pajak lebih mengandalkan perspektif normatif dalam menentukan kepatuhan, dan kesadaran pribadi memiliki pengaruh yang jauh lebih besar dibandingkan dengan pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Hidayat & Maulana (2022) juga penelitian Afianto et al. (2023) dimana menemukan bahwasannya kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif namun tidak signifikan dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Secara keseluruhan hasil penelitian mengindikasikan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Kupang. Hal tersebut dikarenakan sanksi perpajakan turut menjadi motivasi bagi wajib pajak untuk menunaikan kewajiban pajaknya sesuai tenggat waktu

akibat takut dikenakan sanksi berupa denda atau tilang. Artinya, keberadaan sanksi perpajakan seperti denda keterlambatan dan ancaman tilang efektif dalam menumbuhkan rasa patuh.

Teori atribusi bisa menjelaskan hasil penelitian ini. Dalam kasus ini, sanksi perpajakan memiliki peran sebagai faktor eksternal dalam mendorong. Bagi sebagian besar wajib pajak, ketakutan terhadap denda dan ancaman tilang mendorong mereka untuk menjalankan kewajiban pajaknya sesuai tenggat waktu. Adanya sanksi, wajib pajak menghubungkan perilaku patuh mereka pada kebutuhan untuk menghindari konsekuensi negatif, bukan semata-mata pada kesadaran pribadi ataupun nilai intrinsik dari tindakan tersebut.

Teori kepatuhan juga relevan untuk menjelaskan hasil penelitian ini. Sanksi perpajakan dapat berperan sebagai perspektif instrumental, dimana wajib pajak melihat tindakan kepatuhan mereka adalah sebagai bentuk respons terhadap insentif dan sanksi eksternal yang memberikan motivasi bagi mereka untuk patuh pada aturan yang ada. Dalam hal ini, sanksi perpajakan berperan sebagai alat kontrol yang efektif dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Adanya denda atau ancaman tilang memberikan konsekuensi negatif yang mendorong kepatuhan wajib pajak untuk menghindari kerugian finansial atau gangguan terhadap aktivitas sehari-hari. Dari perspektif instrumental, sanksi perpajakan menjadi alasan yang logis bagi wajib pajak untuk patuh, meskipun kepatuhan tersebut didorong oleh ketakutan akan konsekuensi daripada kesadaran sebagai wajib pajak. Akan tetapi, sanksi saja tidak cukup efektif tanpa adanya kesadaran, atau dengan kata lain kepatuhan yang didorong oleh sanksi lebih bersifat sementara dan reaktif. Tanpa adanya kesadaran atau nilai-nilai normatif, sanksi perpajakan hanya berfungsi sebagai pendorong jangka pendek, dan efeknya dapat berkurang apabila wajib pajak menemukan cara untuk menghindari konsekuensinya.

Hasil penelitian sesuai dengan penelitian Wulandari & Ardini (2022) juga penelitian Aisyah et al. (2023) yang menemukan

bahwasannya sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan, dimana semakin tinggi tingkat sanksi pajak, semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Secara keseluruhan hasil penelitian mengindikasikan secara simultan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di wilayah Kota Kupang. Hasil tersebut mendukung penelitian Wulandari & Ardini (2022) juga penelitian Widyana & Putra (2020) dimana menemukan bahwasannya kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan.

Dari hasil pengujian nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah 0,592 atau senilai 59,2%. Ini dapat dijelaskan bahwasannya besarnya pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak senilai 59,2%, sisanya 40,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada studi ini seperti pengetahuan tentang pajak, sosialisasi pajak juga penerapan *e-samsat* (Wuryanto et al., 2019).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Kupang, dan merupakan variabel dominan dalam memengaruhi kepatuhan.
2. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

kendaraan bermotor roda dua di Kota Kupang.

3. Secara parsial sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Kupang.
4. Secara simultan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Kupang sebesar 59,2%.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti menyarankan beberapa hal berikut:

1. Bagi Objek Penelitian
Peneliti mengumpulkan saran-saran dari wajib pajak diantaranya disarankan untuk pemerintah perlu memaksimalkan sosialisasi serta edukasi guna menumbuhkan rasa kesadaran masyarakat terkait pentingnya pembayaran pajak, memperpanjang jam operasional pelayanan dan menyediakan layanan pembayaran *online* yang lebih luas dan efisien untuk memudahkan proses pembayaran, serta upaya penegakan sanksi yang lebih tegas dan denda yang lebih tinggi bagi yang tidak membayar pajak untuk mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya
Penelitian berikutnya disarankan menambah variabel lain seperti sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan penerapan *e-samsat* dengan menggunakan metode campuran yang lebih mendalam dan memperluas studi ke wilayah lain. Ini akan membantu mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif dan merumuskan kebijakan yang lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Afianto, F. A., Haliah, & Kusumawati, A. (2023). Analysis of Taxpayer Compliance in Paying Motor Vehicle Tax. *International Journal Of Global Economics and Finance*, 2(2), 1–10.

- Aisyah, N., Wulandari, A., & Basar, N. F. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Wilayah Gowa Sulawesi Selatan. *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 6(1), 53–62.
- Anggoro, D. D. (2017). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. UB Presss.
- Gunadi. (2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Bee Media Indonesia.
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang. *Bongaya Journal for Research in Accounting*, 5(1)
- Kasmir. (2017). *Customer Sevices Excellent: Teori dan Praktik*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan* (Edisi 2019). Andi.
- Pohan, C. A. (2021). *Kebijakan dan Administrasi Perpajakan Daerah di Indonesia: Keuangan, Pajak, dan Retribusi Daerah*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal*. Rekayasa Sains.
- Sarifah, N., Sukidin, & Hartanto, W. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember). *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial*, 14(2), 352–356.
- Suandy, E. (2011). *Perencanaan Pajak* (Edisi 5). Salemba Empat.
- Widyana, D. P. G., & Putra, I. N. W. A. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bemotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(1), 39–55.
- Wulandari, E., & Ardini, L. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

- Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(12), 1–17.
- Wuryanto, L., Sadiati, U., & Afif, M. N. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal AKUNIDA*, 5(2), 15–31.