

## DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN ACEH TAMIANG

Tuti Meutia <sup>a</sup>Hasnizar<sup>a</sup>, Yani Rizal<sup>b</sup>, Hasnizar <sup>c</sup>

Fakultas Ekonomi Universitas Samudra

email : tuti\_meutia@unsam.ac.id

### ABSTRAK

Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Pemahaman Sistem Pemungutan Pajak, Kualitas Pelayanan, Tingkat Penghasilan, dan Kesadaran Wajib Pajak Secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Aceh Tamiang. Penelitian ini menggunakan responden sebanyak 100 orang yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor di Aceh Tamiang. Metode analisis data menggunakan persamaan regresi linier berganda, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji t dan F). Hasil penelitian diperoleh  $Y = 0,127 + 0,261X_1 + 0,282X_2 + 0,264X_3 + 0,162X_4$ , konstanta sebesar 0,127 merupakan kepatuhan wajib pajak sebelum dipengaruhi oleh pemahaman sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan, tingkat penghasilan dan kesadaran membayar pajak bernilai konstan. Koefisien dari pemahaman sistem pemungutan pajak, pemahaman sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan, tingkat penghasilan, dan kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t pemahaman sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan, tingkat penghasilan dan kesadaran membayar pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Demikian hasil uji F, pemahaman sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan, tingkat penghasilan dan kesadaran membayar pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 50,7% variabel pemahaman sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan, tingkat penghasilan dan kesadaran membayar pajak dapat menjelaskan variabel terikat kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** pemahaman sistem pemungutan pajak, Kualitas pelayanan, tingkat penghasilan, dan kesadaran membayar pajak

### PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber negara yang penting dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pembangunan-pembangunan sarana umum seperti jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, kantor polisi dan lainnya dibiayai dengan menggunakan uang yang berasal dari pajak (Dwipayana dkk, 2017). dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) (Yanti, 2012).

Menurut Resmi (2009:9), dilihat dari wewenang pemungutnya, pajak dibedakan menjadi dua, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai pembangunan daerah. Oleh sebab itu pemerintah daerah harus berusaha keras untuk meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya. Penghasilan pajak daerah berasal dari berbagai sumber, salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor (PKB).

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang membiayai pembangunan daerah propinsi. Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT). Peran pajak sebagai penerimaan

dalam negeri menjadi sangat dominan, namun masih belum optimal jika dilihat dari banyaknya wajib pajak yang belum menjadi wajib pajak patuh. Padahal, kebersamaan nasional menuju kemandirian pembangunan menuntut pengabdian dan disiplin yang tinggi. Oleh karena itu, setiap rakyat Indonesia harus sadar bahwa dengan semakin menikmati hasil-hasil pembangunan maka tanggung jawab rakyat terhadap pajak dalam pelaksanaan pembangunan semakin besar (Dwipayana dkk, 2017: 2). berikut ini dapat dilihat jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) di Aceh Tamiang pada tabel 1.

**Tabel 1 : Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2014-2019**

Tahun	Penerimaan PKB (Rp)	Persentase Kenaikan (%)
2014	7.092.618.620	-
2015	7.758.332.900	9,38
2016	7.977.567.550	2,83
2017	8.691.568.400	8,95
2018	9.165.033.700	5,45
2019	9.876.421.575	7,76

*Sumber : SAMSAT Kabupaten Aceh Tamiang (Data Diolah, 2020)*

Berdasarkan tabel 1. terlihat bahwa jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) di Aceh Tamiang pada tahun 2014 hingga tahun 2018 mengalami peningkatan setiap tahun nya. Pada tahun 2014 penerimaan PKB di Aceh Tamiang sebesar Rp. 7.092.618.620. pada tahun 2015 meningkat menjadi 9,38 % atau sebesar Rp. 7.758.332.900. pada tahun 2016 meningkat lagi menjadi 2, 83 % atau sebesar Rp. 7.977.567.550. pada tahun 2017 naik sebesar 8,95 % dan menjadi Rp. 8.691.568.400. pada tahun 2018 meningkat 5,45 % atau sebesar Rp. 9.165.033.700. dan pada tahun 2019 meningkat pesat sebesar 7,76 % atau sebesar Rp. 9.873.421.575. Namun meningkatnya penerimaan pajak tersebut juga diiringi ketidakpatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena jumlah unit yang membayar kewajibannya berkurang pada tahun 2018. Hal ini dapat dilihat pada tabel 2

**Tabel 2 : Jumlah Unit Kendaraan Bermotor Membayar Kewajiban Perpajakan di SAMSAT Aceh Tamiang Tahun 2014-2019**

Tahun	Jumlah Unit	Peningkatan/Penurunan	Persentase Kenaikan (%)
2014	27.499	-	-
2015	28.772	1.273	4,6
2016	28.787	15	0,05
2017	32.565	3.778	13,1
2018	31.369	-1.196	-3,67
2019	32.070	701	2,23

*Sumber : SAMSAT Kabupaten Aceh Tamiang (Data Diolah, 2020)*

Dari tabel 2 terlihat bahwa jumlah unit yang membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) pada tahun 2014 sebanyak 27.499 unit dan meningkat pada tahun 2015 menjadi 28.772 unit atau sebesar 4,6 % dan pada tahun 2016 meningkat menjadi 28.787 unit atau sebesar 0,05 %. Pada tahun 2017 meningkat menjadi 32.565 unit atau sebesar 13,1 % dan pada tahun 2018 mengalami penurunan menjadi 31.369 unit atau sebesar -3,67 % dan meningkat lagi menjadi 32.070 atau sebesar 2,23 %. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib

pajak dalam membayarkan pajak masih kurang optimal karena masih banyak yang belum membayar pajaknya dan belum ada kesadaran wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Masalah Kepatuhan wajib pajak adalah masalah yang penting bagi Negara maju maupun negara berkembang, karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kendala utama yang dapat menghambat pemasukan Negara melalui pembayaran pajak kepada pemerintah. Kepatuhan wajib pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini dikarenakan tingkat kepatuhan pajak secara tidak langsung mempengaruhi ketersediaan pendapatan untuk belanja. Kepatuhan dalam perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. (Cahyadi dan Ketut, 2016)

Menurut Nisa (2017) Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya membuat proses pemungutan pajak kendaraan bermotor belum optimal. Hal tersebut disebabkan oleh banyak faktor lain seperti kurangnya pemahaman sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan pegawai pajak yang kurang baik, tingkat penghasilan masyarakat yang rendah dan kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Sistem pemungutan pajak merupakan cara yang digunakan untuk menghitung besarnya pajak seseorang yang harus dibayar ke Negara. Sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor di Indonesia menganut *Official Assessment System* dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada pemerintah (*fiskus*), dengan demikian kepatuhan suka rela dari wajib pajak menjadi tujuan dari sistem ini (Sari dan Neri, 2013). Sistem pemungutan yang semakin berkembang, dimulai dari sistem pemungutan secara manual hingga sistem yang dilakukan secara online. Dengan memahami sistem pemungutan pajak, wajib pajak dapat membayarkan pajaknya kapan dan dimanapun mereka berada sebelum jatuh tempo sehingga sistem pemungutan pajak yang terlaksana dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Nisa, 2017).

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan pegawai pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak antara lain prosedur administrasi pajak dibuat sederhana agar mudah dipahami oleh semua wajib pajak, pendaftaran NPWP, adanya sistem informasi perpajakan, Kualitas pelayanan merupakan salah satu cara bagaimana pegawai pajak melayani wajib pajak sehingga wajib pajak merasa puas dan semakin efektif serta efisien kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak (Mardiana dkk, 2016).

Kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh tingkat penghasilan wajib pajak. Menurut Johannes (2011) menyatakan bahwa masyarakat tidak akan mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban membayar pajak jika nilai yang harus dibayar masih dibawah penghasilan yang sebenarnya mereka peroleh secara rutin, sehingga jika wajib pajak memiliki pendapatan yang tinggi maka akan cepat memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotornya sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak semakin tinggi (Irianingsih, 2015:3).

Selain faktor-faktor diatas, kesadaran wajib pajak juga salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. dengan adanya kesadaran dari dalam diri, maka wajib

pajak akan tahu akan pentingnya membayar kewajiban pajaknya. Jadi semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga tinggi dan dapat menambah penerimaan pajak kendaraan bermotor (Irianingsih,2015)

## **KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandenganya yang digeunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Siahan (2013:20) mendefinisikan bahwa pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

### **Wajib Pajak**

Dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pasal 1 ayat 2 disebutkan bahwa wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang mempunyai wewenang, hak dan kewajiban atau penggunaan kendaraan bermotor. Wajib pajak kendaraan bermotor di bagi menjadi 2 dua bagian yaitu : (1) Wajib pajak atas orang pribadi; Orang pribadi yang bertempat tinggal di suatu daerah atau orang pribadi yang datang ke suatu daerah dengan tujuan menetap, dengan jangka waktu lebih dari 12 bulan; dan (2) Wajib pajak atas suatu Badan Usaha; Badan usaha yang dipergunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal tetap di suatu daerah, atau menetap di suatu daerah tidak lebih dari 12 bulan, tetapi dapat menjalankan usaha di suatu daerah tertentu. Atau yang memiliki kendaraan bermotor dalam hal Wajib Pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu di adakannya pemeriksaan, peringatan ataupun ancaman dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Dalam kamus bahasa Indonesia kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan di dalam pemenuhannya di lakukan secara suka rela (Sista, 2019:151).

Menurut Sari dan Neri (2013:68) Kepatuhan wajib pajak sebagai pondasi official assessment dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara aktif. Elemen-elemen kunci tersebut adalah (1) Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak; (2) Prosedur yang sederhana memudahkan wajib pajak; (3) Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif; (4) Pemantauan *law enforcement* secara tegas dan adil.

Menurut Rahayu (2017:20) Isi kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas Negara. Jadi, semakin tinggi tingkat kebenaran menghitung dan memperhitungkan, ketetapan menyetor serta mengisi dan memasukkan surat pemberitahuan wajib pajak, maka diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya.

Menurut Nugraheni dalam penelitian (Masruroh, 2013), indikator kepatuhan wajib pajak adalah : (1) Patuh membayar pajak sesuai dengan perundang-undangan; (2) Menghitung pajak terutang dengan benar; (3) Tepat waktu membayar pajak.

### **Pemahaman Sistem Pemungutan Pajak**

Sistem pemungutan pajak adalah cara yang digunakan untuk menghitung besarnya pajak seseorang yang harus dibayar kepada Negara. Pemungutan pajak oleh Negara dilakukan dengan memakai sistem tertentu (Resmi, 2009:11).

- (1) *Official Assessment System*, yaitu system pemungutan pajak yang member wewenang kepada pemerintah (*Fiskus*) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. Cirri-cirinya adalah wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada pemerintah dan wajib pajak bersifat pasif serta utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh pemerintah (*Fiskus*)
- (2) *Self Assessment System*, yaitu system pemungutan pajak yang member wewenang kepada wajib pajak (WP) untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Cirri-cirinya adalah wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri dan wajib pajak aktif mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak terutang. Pemerintah tidak ikut campur dan hanya mengawasi.
- (3) *Withholding System*, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak dan cirri-cirinya adalah wewenang menentukan besarnya pajak terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain pemerintah dan wajib pajak.

Karena karakteristik setiap jenis pajak daerah tidak sama, self assessment system tidak dapat diberlakukan untuk semua jenis pajak daerah. Di Indonesia, sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor menganut *Official Assessment System*, dimana pemerintah (fiskus) memiliki wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang. Menurut Sari (2017) Sistem pemungutan yang semakin berkembang dimulai dari sitem pemungutan yang dilakukan secara manual, hingga sistem yang dilakukan secara online, dengan demikian wajib pajak dapat membayarkan pajaknya kapan dan dimanapun mereka berada sebelum jatuh tempo., sehingga sistem pemungutan pajak yang terlaksana dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Cara pemungutan pajak yang sesuai dapat mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Pemungutan pajak kendaraan bermotor dilakukan bersamaan dengan penerbitan Surat Tanda Kendaraan Bermotor. Pajak kendaraan bermotor dikenakan untuk masa pajak 12 bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor.

Menurut Resmi (2009) Sistem pemungutan pajak tersebut diukur dengan indikator sebagai berikut : (1) Memperoleh informasi yang tepat dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB); (2) Sistem pemungutan pajak yang digunakan, (3) Sistem Pemungutan pajak yang efisien dan sederhana ; (4) Pelaksanaan pemungutan pajak sesuai dengan ketentuannya.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut *American Society For Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat laten. Pelayanan merupakan suatu proses yang disuguhkan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dalam bentuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan yang mampu menyesuaikan dengan harapan pelanggan sehingga pelanggan merasakan kepuasan (Yanti, 2012).

Menurut Fuadi dan Yeni (2013:20) Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Ada 5 dimensi kualitas pelayanan jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut : bukti fisik, ketanggapan, keandalan, jaminan dan empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi.

Menurut Fuadi dan Yeni (2013 :20) Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, agar menunjang kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan tercapainya tujuan pemerintah untuk melaksanakan pengembangan dan pembangunan nasional. Melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang pelayanan prima ditegaskan beberapa ketentuan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak yaitu sebagai berikut : (1) Waktu pelayanan adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat; (2) Pegawai yang berhubungan langsung dengan wajib pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, bersikap ramah tanggap, cermat dan cepat serta tidak mempersulit layanan dengan cara bersikap rendah hati, berpakaian rapi, dan selalu memberikan 3S (senyum, sapa dan salam); (3) Dalam merespon permasalahan kepada wajib pajak seharusnya petugas memberikan informasi atau penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga wajib pajak dapat mengerti dengan baik; (4) Akan lebih baik jika petugas menjelaskan berapa lama wajib pajak harus menunggu; (5) Bila petugas terpaksa tidak dapat menerima laporan atau surat yang disampaikan oleh wajib pajak misalnya karena kurang lengkap maka petugas harus menjelaskannya secara jelas dan ramah sampai wajib pajak memahami dengan baik.

Dalam teori atribusi, kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal karena berasal dari luar wajib pajak atau akibat dari paksaan situasi. Persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan dari aparat pajak akan mempengaruhi penilaian masing-masing wajib pajak untuk

berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Semakin baik kualitas pelayanan aparat perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak.

Menurut Nofirza dan Indrayani (2011:2) indikator kualitas pelayanan adalah : (1) Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan kepada wajib pajak; (2) Respon atau kesigapan karyawan dalam membantu wajib pajak dengan cepat dan tanggap; (3) Kemampuan karyawan dalam memberikan informasi dan keamanan serta menanamkan kepercayaan wajib pajak; (4) Memperhatikan keinginan dan memenuhi kebutuhan wajib pajak; (5) Memberikan kenyamanan dan kelengkapan peralatan serta fasilitas lain kepada wajib pajak.

### **Tingkat Penghasilan**

Menurut Anjani dkk (2019) Penghasilan merupakan sejumlah uang yang diterima oleh seseorang sebagai balas jasa atas pengorbanan yang telah dilakukannya sesuai dengan pekerjaannya. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) tingkat penghasilan seseorang dibagi menjadi empat golongan, yaitu :

1. Golongan sangat tinggi (> Rp. 3.500.000/ bulan)
2. Golongan tinggi (Rp. 2.500.000 – Rp 3.500.000/bulan)
3. Golongan sedang (Rp. 1.500.000 – Rp. 2.500.000/bulan)
4. Golongan rendah (< 1Rp. 1.500.000/bulan)

Wajib pajak yang memiliki tingkat penghasilan rendah akan merasa kesulitan untuk membayar pajak nya karena kebutuhan hidup yang juga harus dipenuhi. Kamar Dagang dan Industri (KADIN) dalam menyatakan bahwa masyarakat tidak akan menemui kesulitan dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kalau nilai yang harus dibayar masih dibawah penghasilan yang sebesarnya mereka peroleh secara rutin. Ini juga sesuai dengan teori gaya pikul yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pendapatan yang berasal dari dalam diri wajib pajak atau secara internal karena pajak harus dibayar menurut daya pikul seseorang. Daya pikul seseorang dapat diukur berdasarkan besarnya penghasilan dengan memperhitungkan besarnya pengeluaran dan belanja seseorang (Mardiana, 2016:3).

Faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan/ penghasilan

Pada hakikatnya pendapatan yang diterima oleh seseorang maupun badan usaha tentunya dipengaruhi oleh banyak faktor. Seperti tingkat pendidikan dan pengalaman seseorang, maka semakin tinggi tingkat pendidikan dan pengalaman maka akan semakin tinggi pula tingkat penghasilan, Menurut Badan Pusat Statistik, wajib pajak yang berada di Aceh Tamiang memiliki pekerjaan yang rata-rata mendapat gaji golongan sedang sehingga merasa kesulitan membayar pajak dikarenakan juga harus memenuhi kebutuhan yang lain. kemudian tingkat pendapatan juga dipengaruhi oleh modal kerja, jam kerja akses kredit jumlah tenaga kerja dan tanggungan keluarga. Pada umumnya masyarakat selalu mencari tingkat penghasilan yang tinggi untuk memenuhi kebutuhannya termasuk membayar pajak namun dibatasi oleh beberapa faktor tersebut ( Pitma, 2015).

Menurut Indrianawati dan Yoyok (2015: 215) indikator tingkat penghasilan adalah sebagai berikut : (1) Golongan sangat tinggi (> Rp. 3.500.000/ bulan); Golongan tinggi (Rp. 2.500.000 – Rp 3.500.000/bulan); (3) Golongan sedang (Rp. 1.500.000 – Rp. 2.500.000/bulan); (4) Golongan rendah (< 1Rp. 1.500.000/bulan)

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran Pajak adalah Wajib pajak yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan sukarela. Wajib Pajak yang sadar akan pajaknya tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang sudah berlaku, wajib pajak juga menghitung pajaknya dengan benar, serta akan membayar pajak terutangnya (Abdul Rahman,2010).

Menurut Fadhilah (2018) Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak kepada Negara. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh pada kepatuhan wajib pajak yang lebih baik lagi. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk wajib pajak yaitu kerelaan wajib pajak dalam memberikan kontribusi dana dengan cara membayar kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan tepat jumlah.

Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial, dan ekonomi akan dominan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak tingkat kepatuhan wajib pajak dapat meningkat jika kesadaran wajib pajak dalam membayar pajaknya itu tinggi. Jadi, semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Dengan adanya kesadaran tinggi maka wajib pajak akan tahu akan pentingnya membayar pajak untuk pembangunan nasional dan kesejahteraan rakyat (Iraningsih,2015).

Menurut Hardiningsih dan Nila (2011:134), indikator kesadaran membayar pajak adalah : (1) Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara; (2) Pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

### **Pengaruh Pemahaman Sistem Pemungutan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Sistem pemungutan pajak merupakan cara yang digunakan untuk menghitung besarnya pajak seseorang yang harus dibayar kepada Negara. Pemungutan pajak kendaraan bermotor mengandung *official assessment system* yaitu penentuan besarnya pajak terutang oleh pemerintah. Sistem pemungutan yang semakin berkembang dimulai dari sistem pemungutan yang dilakukan secara manual hingga *online*. Dengan demikian wajib pajak dapat membayar pajak dimana saja dan kapan saja sebelum jatuh tempo (Nisa,2017)

Penelitian yang dilakukan oleh Nisa (2017) menyatakan bahwa pemahaman sistem pemungutan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak .sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Neri (2015) menyatakan bahwa pemahaman sistem pemungutan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena semakin efektif cara pemungutan pajak maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.



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

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu dan melayani keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. dengan pelayanan yang berkualitas dan sesuai yang diinginkan wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Nisa,2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fuadi dan Yeni (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dikarenakan pelayanan pegawai pajak yang baik sopan dan ramah akan membuat suasana lebih nyaman sehingga wajib pajak semangat untuk membayar pajaknya. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ummah (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan atau pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan karena wajib pajak yang belum mempergunakan pelayanan fiskus di SAMSAT kabupaten semarang dengan baik dan maksimal dan karena wajib pajak belum mampu memanfaatkan ketersediaan peralatan di SAMSAT. Selain itu wajib pajak lebih memilih untuk memanfaatkan jasa yang lebih memudahkannya yaitu dengan menggunakan calo. Dengan kata lain ketersediaan fasilitas dan peralatan yang memadai tidak akan menciptakan hasil yang maksimal jika wajib pajak tidak pernah menggunakannya dan memanfaatkannya dengan baik.

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

Menurut Anjani dkk (2019) tingkat penghasilan merupakan besarnya sejumlah uang yang diterima oleh seseorang sebagai balas jasa atas pekerjaan yang telah seseorang lakukan. Wajib pajak yang memiliki tingkat penghasilan yang rendah akan merasa kesulitan untuk membayar pajaknya karena kebutuhan hidup yang harus dipenuhi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yanti (2012) menyatakan bahwa kondisi keuangan atau tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mardiana (2016) tingkat penghasilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena semakin besar atau tingginya penghasilan seseorang maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

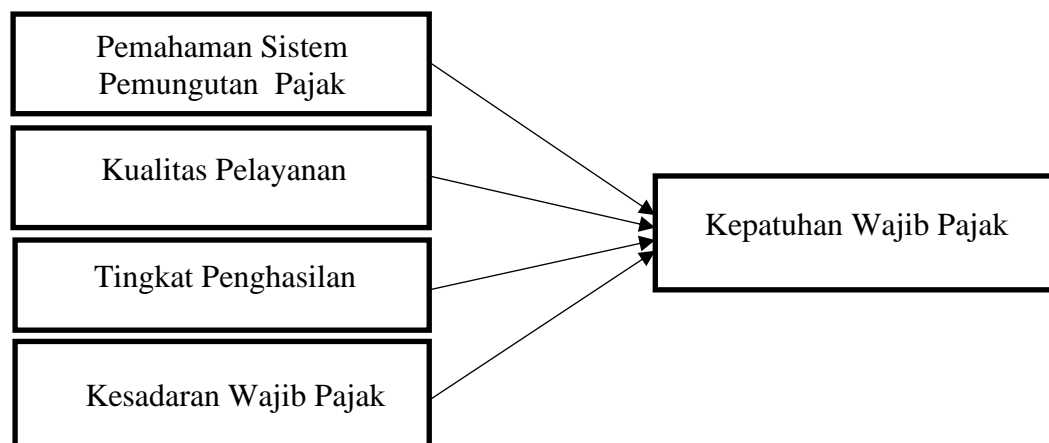
### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Kesadaran perpajakan adalah kerelaan wajib pajak memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada Negara yang menunjang pembangunan Negara (Irianingsih,2015). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sista (2019) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh fadhilah (2018) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak karena semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dan mengerti fungsi dan manfaat wajib pajak untuk pribadi maupun Negara akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan sebagai bentuk partisipasi dalam menunjang

pembangunan negara maka dengan sendirinya akan melakukan pembayaran pajak tanpa adanya paksaan atau perasaan dirugikan karena merasa harus membayar pajak.

### Kerangka Pemikiran

Berdasarkan Landasan Teori dan Rumusan Masalah, maka kerangka pemikiran dari penelitian ini adalah :



**Gambar 1 : Kerangka Pemikiran**

### Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

- H<sub>1</sub> :Pemahaman Sistem Pemungutan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- H<sub>2</sub> :Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- H<sub>3</sub> :Tingkat Penghasilan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
- H<sub>4</sub> :Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- H<sub>5</sub> : Pemahaman Sistem Pemungutan Pajak, Kualitas Pelayanan, Tingkat Penghasilan dan Kesadaran Wajib Pajak Secara Simultan Berpengaruh signifikan Terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor

### METODE PENELITIAN

#### Ruang Lingkup dan Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak yang berada di Kabupaten Aceh Tamiang pada April-September 2020. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Data Kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah satu metode penelitian berupa data yang dapat dihitung atau berupa angka yang diperoleh dari hasil penelitian. data pada penelitian ini berupa pendapat responden yang dinilai dengan skala likert. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan yaitu data primer. Data primer Merupakan data yang diperoleh langsung dari hasil penelitian dan pada penelitian ini dengan cara penyebaran kuisisioner pada sampel yang telah ditentukan dengan cara bertanya langsung dan memberi kuisisioner. data tersebut di sebar kepada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Aceh Tamiang.

## Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah para Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Aceh Tamiang. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan Teknik sampel simple random sampling, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada didalam populasi itu (Sugiono,2014). Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin berdasarkan jumlah populasi sebesar 33.000, diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 orang.

## Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan metode survey menggunakan Pernyataan yang diajukan kepada responden dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan melakukan penyebaran quisioner secara langsung pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Aceh Tamiang dan Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala Likert lima angka yaitu dimulai dari pendapat Sangat Setuju (SS) Dengan Angka 5 dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan angka 1.

## Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013) metode analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan di pahami. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda untuk menguji hipotesis yang diajukan. Teknis analisis regresi berganda dipilih karena dapat menyimpulkan secara langsung pengaruh masing-masing variabel bebas baik secara parsial ataupun simultan. Penelitian ini juga menganalisis data menggunakan *software SPSS ( Statistical Package for the Sosial Science) versi 20*. Model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Keterangan :

Y	= Kepatuhan Wajib Pajak
a	= Konstanta
b <sub>1</sub> b <sub>2</sub> b <sub>3</sub> b <sub>4</sub>	= Koefisien Regresi
X <sub>1</sub>	= Pemahaman Sistem Pemungutan Pajak
X <sub>2</sub>	= Kualitas Pelayanan
X <sub>3</sub>	= Tingkat Penghasilan
X <sub>4</sub>	= Kesadaran Wajib Pajak
e	= Error

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 30 orang yang memiliki kendaraan dan pernah membayar pajak kendaraan. Uji validitas ini dinilai dengan pedoman suatu model dikatakan valid jika tingkat signifikansi dibawah 0,05 dan berdasarkan hasil uji validitas dari 25 pernyataan terdiri dari 5 variabel (kepatuhan wajib pajak 5 pernyataan, pemahaman sistem pemungutan pajak 5 pernyataan, kualitas pelayanan 5 pernyataan, tingkat

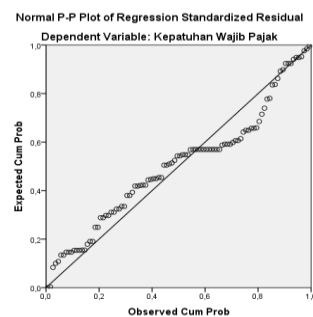
penghasilan 5 pernyataan dan kesadaran membayar pajak 5 pernyataan) diperoleh secara keseluruhan tingkat signifikansi dibawah  $\alpha$  5% (0,05) dan dinyatakan valid. Uji valid sebagai berikut.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *cronbach's Alpha*  $> 0,6$ . Dari hasil perhitungan diperoleh bahwa seluruh variabel, yaitu variabel kepatuhan membayar pajak, pemahaman sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan dan tingkat penghasilan, serta kesadaran membayar pajak memiliki *cronbach alpha*  $> 0,60$ . Sehingga disimpulkan seluruh variabel realibel

### Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas residual dengan metode grafik, yaitu normal p-plot seperti pada gambar berikut.

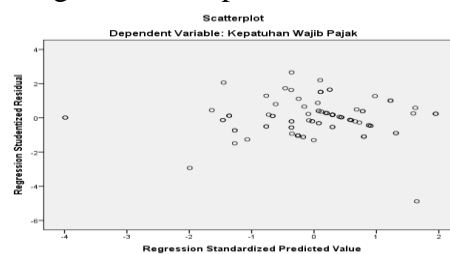


Gambar 2: Normal P-Plot

Uji normalitas Normal P-Plot pada gambar2 yakni titik-titik data tersebut dekat dan mengikuti garis diagonalnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal, maka asumsi normalitas untuk asumsi normalitas untuk perhitungan regresi linier dapat terpenuhi.

### Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Uji heterokedastisitas menggunakan grafik scatterplot.



Gambar 3 : Scaterplots

Berdasarkan output tersebut dapat dilihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

**Uji Multikolinearitas**

Hasil uji multikolinearitas dapat diketahui dengan menggunakan Tabel3 berikut:

**Tabel 3 : Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Pemahaman sistem pemungutan pajak	0,632	1,582
Kualitas pelayanan	0,382	2,615
Tingkat penghasilan	0,456	2,191
Kesadaran membayar pajak	0,888	1,126

Sumber: Data Primer Diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.12 diketahui bahwa nilai dari *tolerance* > 0,1 yaitu variabel pemahaman sistem pemungutan pajak 0,632 > 0,1, kualitas pelayanan 0,382 > 0,1 tingkat penghasilan 0,456 > 0,1 dan kesadaran membayar pajak 0,888>0,1 serta nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10, pemahaman sistem pemungutan pajak 1,582 < 10, kualitas pelayanan 2,615 < 10, tingkat penghasilan 2,191 < 10 serta kesadaran membayar pajak 1,126 < 10, maka dapat dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

**Persamaan Regresi Linier Berganda**

Persamaan regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman sistem pemungutan pajak, kualitias pelayanan, tingkat penghasilan dan kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Aceh Tamiang. Berdasarkan hasil penelitian dengan menyebarkan kuesioner penelitian dan hasilnya kemudian dianalisis dengan persamaan regresi linier berganda dan hasil presamaan regresi linier sebagai berikut.

**Tabel 4 : Coefficients**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,127	1,942		,066	,948
	Pemahaman Sistem Pemungutan Pajak	,261	,107	,215	2,425	,017
	Kualitas Pelayanan	,282	,132	,244	2,142	,035
	Tingkat Penghasilan	,264	,101	,274	2,625	,010
	Kesadaran Membayar Pajak	,162	,059	,205	2,733	,007

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil output SPSS, 20,0

Hasil persamaan regresi yaitu  $Y = 0,127 + 0,261X_1 + 0,282X_2 + 0,264X_3 + 0,162X_4$ , hasil persamaan ini dapat dijelaskan:

1. Konstanta sebesar 0,127 merupakan kepatuhan wajib pajak sebelum dipengaruhi oleh pemahaman sistem pemungutan pajak, kualitias pelayanan, tingkat penghasilan dan kesadaran membayar pajak bernilai konstan.

2. Koefisien regresi sebesar 0,261 merupakan pemahaman sistem pemungutan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan jika pemahaman sistem pemungutan pajak meningkat satu skala maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,261 skala, dengan asumsi kualitas pelayanan, tingkat penghasilan dan kesadaran membayar pajak bernilai tetap.
3. Koefisien regresi sebesar 0,282 merupakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan jika kualitas pelayanan meningkat satu skala maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,282 skala, dengan asumsi pemahaman sistem pemungutan pajak, tingkat penghasilan dan kesadaran membayar pajak bernilai tetap.
4. Koefisien regresi sebesar 0,264 merupakan tingkat penghasilan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan jika tingkat penghasilan meningkat satu skala maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,264 skala, dengan asumsi pemahaman sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan dan kesadaran membayar pajak bernilai tetap.
5. Koefisien regresi sebesar 0,162 merupakan kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan jika kesadaran membayar pajak meningkat satu skala maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,162 skala, dengan asumsi pemahaman sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan dan tingkat penghasilan bernilai tetap.

#### Uji t (Uji Secara Parsial)

Pengujian hipotesis pada penelitian ini salah satunya menggunakan uji t atau uji secara parsial. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai t sig pada tabel IV-13 dan  $\alpha$  5%.

1. Pemahaman sistem pemungutan pajak t sig  $< \alpha$  5% (0,017<0,05) maka  $H_a$  diterima dapat dinyatakan bahwa pemahaman sistem pemungutan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Aceh Tamiang.
2. Kualitas pelayanan t sig  $< \alpha$  5% (0,035<0,05) maka  $H_a$  diterima dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Aceh Tamiang.
3. Tingkat penghasilan t sig  $< \alpha$  5% (0,010<0,05) maka  $H_a$  diterima dapat dinyatakan bahwa tingkat penghasilan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Aceh Tamiang.
4. Kesadaran membayar pajak t sig  $< \alpha$  5% (0,007<0,05) maka  $H_a$  diterima dapat dinyatakan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Aceh Tamiang.

#### Uji F (uji secara Simultan )

Pengujian hipotesis pada penelitian ini juga menggunakan uji F atau uji secara simultan. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai F sig pada tabel 5 dan  $\alpha$  5%.

**Tabel 5 : Anova**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	848,423	4	212,106	26,492	,000 <sup>b</sup>
	Residual	760,617	95	8,006		
	Total	1609,040	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kesadaran Membayar Pajak, Pemahaman Sistem Pemungutan Pajak, Tingkat Penghasilan, Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil output SPSS, 20,0

Berdasarkan tabel 5 maka dapat diketahui bahwa nilai  $F_{sig} < \alpha 5\%$  ( $0,00 < 0,05$ ) maka  $H_0$  diterima dapat dinyatakan bahwa pemahaman sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan, tingkat penghasilan dan kesadaran membayar pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Aceh Tamiang.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian dengan menggunakan koefisien determinasi ( $R^2$ ) berdasarkan hasil olah data dengan SPSS maka digunakan nilai *Adjusted R Square* (karena variabel bebas lebih dari 2 variabel) dengan hasil dapat dilihat pada tabel 4.15 berikut ini.

**Tabel 6 : Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,726 <sup>a</sup>	,527	,507	2,82957

a. Predictors: (Constant), Kesadaran Membayar Pajak, Pemahaman Sistem Pemungutan Pajak, Tingkat Penghasilan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil output SPSS, 20,0

Berdasarkan tabel 4.15 maka dapat diketahui nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,507 atau sebesar 50,7% variabel pemahaman sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan, tingkat penghasilan dan kesadaran membayar pajak dapat menjelaskan variabel terikat kepatuhan wajib pajak, sementara sebesar 49,3% kepatuhan wajib pajak dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diestimasi dalam penelitian ini.

### Pengaruh Pemahaman Sistem Pemungutan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pemahaman sistem pemungutan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Aceh Tamiang yang diketahui dari hasil analisis data dengan menggunakan regresi linier dan uji t. Pemahaman sistem pemungutan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak paham akan sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor serta wajib pajak memperoleh informasi dari petugas mengenai besarnya pajak kendaraan bermotornya. Selain itu pemungutan pajak kendaraan bermotor dihitung oleh petugas pajak yang dipungut dengan sistem pembayaran yang sangat mudah. Hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sari dan Susanti (2013) melakukan penelitian dengan judul “Faktor-faktor yang

Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PKB di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma”, dimana variabel pemahaman sistem pemungutan pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Aceh Tamiang yang diketahui dari hasil analisis data dengan menggunakan regresi linier dan uji t. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan karena wajib pajak merasa dengan membayar pajak karena sudah menerima fasilitas yang memadai saat menerima layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, selain itu petugas cepat memberikan pelayanan karena menguasai teknologi dalam pelayanan, petugas juga memberikan senyuman dan keramahan pada setiap wajib pajak dan selalu memberikan informasi kepada wajib pajak atas pembayaran yang dilakukan. Kemudian petugas pajak kendaraan bermotor cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami wajib pajak terkait dengan pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yanti (2012) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”, dan penelitian yang dilakukan oleh Sista (2019) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib PKB di Kantor Samsat Gianyar”, dimana variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Tingkat Penghasilan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat penghasilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Aceh Tamiang yang diketahui dari hasil analisis data dengan menggunakan regresi linier dan uji t. Tingkat penghasilan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena adanya kesanggupan berkendara maka sanggup memenuhi kewajiban pajak kendaraan, selain itu dengan memiliki kendaraan juga memberikan gambaran adanya penghasilan untuk memenuhi kewajiban, bagi wajib pajak yang memiliki penghasilan rendah tetap menyisihkan pendapatannya untuk membayar pajak kendaraan bermotornya karena hanya setahun sekali. Selain itu rasa puas karyawan juga timbul karena rasa senang dengan rekan kerja dan atasan selalu memperhatikan hasil kerja setiap bawahannya. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Sari dan Susanti (2013) melakukan penelitian dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PKB di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma”, dimana variabel tingkat penghasilan berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

### **Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Aceh Tamiang yang



diketahui dari hasil analisis data dengan menggunakan regresi linier dan uji t. Kesadaran membayar pajak dapat memberikan pengaruh positif dan signifikan karena wajib pajak mengetahui bahwa pajak merupakan bentuk pengabdian kepada negara dan partisipasi dalam pembangunan daerah, serta dengan membayar pajak kendaraan bermotor menjadi kewajiban karena memiliki kendaraan bermotor. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya Azis (2018) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tarif Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” dan Fadhillah (2018) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Medan Timur”. Dimana masing-masing penelitian memiliki variabel terikat kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak.

### **Pengaruh Pemahaman Sistem Pemungutan Pajak, Kualitas Pelayanan, Tingkat Penghasilan Dan Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pemahaman sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan, tingkat penghasilan dan kesadaran membayar pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Aceh Tamiang yang diketahui dari hasil analisis data dengan menggunakan koefisien determinasi dan uji F. pemahaman sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan, tingkat penghasilan dan kesadaran membayar pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Aceh Tamiang, hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya Azis (2018) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tarif Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”, dimana terdapat variabel kesadaran wajib pajak dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan penelitian Yanti (2012) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”, dengan variabel kualitas pelayanan dan kondisi keuangan wajib pajak (penghasilan) secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Demikian dengan penelitian Sari dan Susanti (2013) dengan judul penelitian “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB di Unit pelayanan pendapatan provinsi (UPPP) kabupaten Seluma”, dimana variabel pemahaman sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Kemudian pada penelitian Azis (2018) dengan judul penelitian “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tarif Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”, dimana variabel kesadaran wajib pajak dan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### **KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa sistem pemungutan pajak, Kualitas pelayanan, tingkat penghasilan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Aceh Tamiang, baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan dan disarankan untuk peneliti berikutnya dapat memberikan hasil yang lebih baik, seperti perlu adanya penambahan variable lain. Salah satu variable yang disarankan untuk ditambahkan adalah variable sanksi pajak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Rahman. 2010. **Administrasi Perpajakan**. Bandung :Nuansa.
- Anjani, Ayu Selfi,. 2019. Hubungan Tingkat Pendidikan Dan Tingkat Penghasilan Orang Tua Terhadap Aspirasi Melanjutkan Studi. **Skripsi**. Universitas Lampung.
- Cahyadi, I.M.W. dan I Ketut Jati. 2016. Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan publik dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. **E-Jurnal Akuntansi** Universitas Udayana. Vol.16.No.3.September 2016. Hal 2342-2373. ISSN : 2302-8556.
- Dwipayana, I.M.H, dkk. 2017. Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling dan Kepuasan Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Denpasar. **E-Jurnal Akuntansi**. Vol.8, No.2.
- Fadhilah. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Medan Timur. **Skripsi**. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Fuadi, A.O. dan Yeni Mangoting. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. **Jurnal Tax dan Accounting Review**.Vol.1, No.1.
- Hardiningsih, Pancawati dan Nila Yulianawati. 2011. Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. **Dinamika Keuangan dan Perbankan**, Vol.3, No.1. Hal: 126-142
- Indrianawati, Entika dan Yoyok Soesatyo. 2015. Pengaruh Tingkat Pendapatan Dan Pengetahuan Ekonomi Terhadap Tingkat Konsumsi Mahasiswa. **Jurnal Ekonomi Pendidikan Dan Kewirausahaan**. Vol.3, No.1.
- Irianingsih, Eka. 2015. Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. **Artikel**. Universitas PGRI Yogyakarta.
- Johanes, H. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Masyarakat Untuk Membayar Pajak Bumi dan Bnagunan Di Kecamatan Brebes.**Skripsi**. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti.
- Mardiana, G.A, Dkk. 2016. Pengaruh Self Assesment, Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Sanksi Pajak, Persepsi Wajib Pajak, Tentang Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan, terhadap Kepatuhan dalam Membayar pajak. **E-Jurnal Akuntansi**. Vol.6, No.4.
- Mardiasmo. 2009.**Perpajakan Edisi Revisi**. Andi. Yogyakarta.
- Masruroh, Siti dan Zulaikha. 2013. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. **Diponegoro Journal Of Accounting**. Vol. 2, No. 4, Hal 2337-3806.
- Nisa, Indah Chairun. 2017. Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Fiskus dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Dengan Layanan Drive

- THRU Sebagai Variabel Moderating. **Skripsi**. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Nofirza, K. Indrayani. 2011. Aplikasi Metode Kano Dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Di rumah Sakit Arifin Ahmad Pekan Baru. **Jurnal Sains, Teknologi dan Industri**. Vol.9, No.1. Hal 1-8.
- Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor
- Pertiwi, Pitma. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Tenaga Kerja Di Daerah Iatimewa Yogyakarta. **Skripsi**. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rahayu, Nurulita. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. **E-Jurnal Akuntansi Dewantara**. Vo.1, No.1. ISSN : 2549-9637.
- Resmi, Siti. 2009. Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 5 Buku 1. Salemba Empat : Jakarta.
- Resmi, Siti. 2014. Perpajakan Teori dan Kasus, Buku 1 Edisi 8. Salemba Empat : Jakarta.
- Sari, V. Y. dan Neri Susanti. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. **Skripsi**. Universitas Dehasen Bengkulu.
- Sista, N.P.A. 2019. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. **Jurnal Sains, Akuntansi dan Manjaemen**. Vol.1, No.1. September 2019
- Sugiono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Yanti, W.D.R. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wahib Pajak Kendaraan Bermotor. **Skripsi**. Universitas Negeri Surabaya.