

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN,  
KEMUDAHAN PEMBAYARAN, DAN RAZIA LAPANGAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA  
(Studi Kasus pada Kantor Bersama SAMSAT Klaten)**

**Dewi Muharromah Wulandari  
Syska Lady Sulistyowatie  
Imam Santosa  
Ekonomi Akuntansi, Universitas Widya Dharma**

**ABSTRACT**

*This research aim to to know the influence of simultan and also parsial from service quality, taxation sanction, payment amenity, and razia field to taxpayer compliance in paying lease of motor vehicle of wheel two. Research use the primary data as much 100 sampel with the method of determination of sampel accidental sampling, that is taxpayer payment of lease of Motor Vehicle which coincidence met at the research technique analyse by using doubled linear analysis regresi, test the F (simultan), test the t (parsial), and test the coefficient determinasi (R2).*

*Result of research indicate that the existence of influence signifikan by simultan service quality, taxation sanction, payment amenity, and razia field to taxpayer compliance in paying lease of motor vehicle of wheel two at office with SAMSAT Klaten. While by parsial is taxation sanction have an effect on the signifikan to taxpayer compliance in paying lease of motor vehicle of wheel two, but service quality, payment amenity, and razia field do not have an effect on to taxpayer compliance in paying lease of motor vehicle of wheel two.*

*Keyword: Service Quality, Taxation Sanction, Payment Amenity, Razia Field, Tax payer Compliance*

**I. PENDAHULUAN**

Pajak merupakan sumber penerimaan yang cukup besar dan juga sumber dana yang penting bagi pembangunan nasional. Pengelolaan pajak dilakukan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Besar kecilnya penerimaan pajak suatu daerah dapat dilihat dari pertumbuhan

ekonomi di wilayah tersebut. Semakin baik pertumbuhan ekonominya, maka pendapatan masyarakat juga meningkat. Hal ini tentu berpengaruh pada kemampuan masyarakat untuk membayar pajak. Namun ini tidak akan terwujud apabila tingkat kepatuhan wajib pajak masih

sangat rendah. Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak sangat diharapkan dalam membayar pajak karena semakin banyak pajak yang diterima akan semakin menguntungkan suatu daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak daerah dan termasuk dalam Pendapatan Asli Daerah yang digunakan untuk membiayai pelaksanaan tugas rutin pemerintah daerah (Yunus, 2010). Di Kabupaten Klaten, ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak didominasi oleh kendaraan roda dua (jogja.tribunnews.com). Selama tahun 2016, jumlah kendaraan bermotor roda dua sebanyak 450.207 unit kendaraan. Semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor maka wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor juga semakin meningkat. Namun peningkatan ini tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotornya.

Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, antara lain kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kemudahan pembayaran dan razia lapangan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kemudahan Pembayaran, dan**

**Razia Lapangan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua pada Kantor Bersama SAMSAT Klaten”**.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### a. LANDASAN TEORI

#### 1. Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Siahaan (2010) pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan, penggunaan, dan pengawasan kendaraan bermotor. Sedangkan pengertian pajak kendaraan bermotor menurut undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.

#### 2. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukuman maupun administrasi (Gunadi, 2005). Kepatuhan pajak diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak patuh

dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Menurut Devano dalam Supadmi (2006), kepatuhan wajib pajak diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Wajib pajak memahami dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

### **3. Kualitas Pelayanan**

Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002), adalah tingkat baik buruknya sesuatu, kadar, derajat, ataupun taraf. Pelayanan adalah cara melayani (membantu menurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Pada prinsipnya kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi masyarakat atas layanan nyata yang mereka terima (*preserved service*) dengan layanan yang sesungguhnya diinginkan atau diharapkan.

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum.

### **4. Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan adalah suatu jaminan atau pencegahan (*preventif*) agar peraturan perpajakan yang sudah diatur dapat ditaati dan tidak dilanggar oleh wajib pajak (Mardiasmo, 2011). Dengan kata lain, sanksi sekaligus menjadi alat untuk mencegah wajib pajak melanggar ketentuan-ketentuan dan aturan pajak yang sudah berlaku.

### **5. Kemudahan Pembayaran**

Kemudahan pembayaran didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya dan tidak menemukan kesulitan dalam melakukan pembayaran. Dalam hal ini adalah pembayaran pajak melalui samsat keliling. Samsat

keliling merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya.

Untuk mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, Kantor SAMSAT menyediakan layanan samsat keliling yang mudah dijangkau oleh para wajib pajak diberbagai daerah. Samsat keliling hadir di tiap kecamatan di Kabupaten Klaten. Kemudahan pembayaran melalui layanan ini bertujuan untuk mendekatkan dan memudahkan wajib pajak

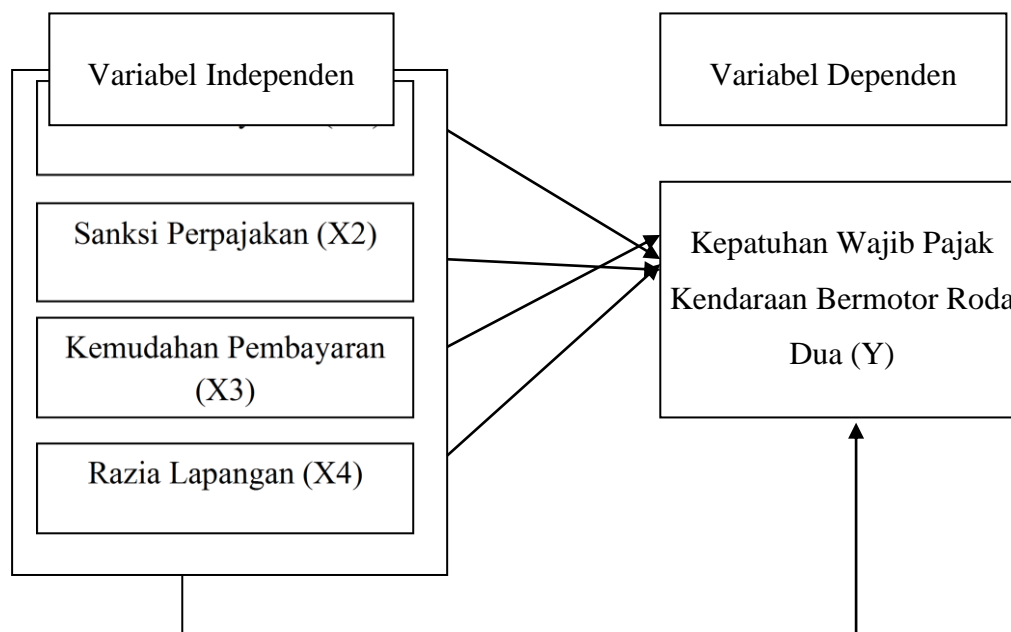
dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

#### **6. Razia Lapangan**

Razia lapangan adalah pemeriksaan yang dilakukan secara bersama-sama di jalan raya oleh anggota kepolisian demi efisiensi dan efektifitas agar tidak terjadi pemeriksaan yang berulang-ulang dan merugikan masyarakat. Dalam penelitian ini, razia yang dimaksud adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh tim gabungan dari Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Asset Daerah (UP3AD) bersama anggota kepolisian yang berfokus pada penertiban Surat Tanda Nomor Kendaraan dan Pajak Kendaraan Bermotor. Razia dilakukan bersama dengan pihak kepolisian.

## b. Kerangka Pemikiran

Gambar Kerangka Pemikiran



## c. Hipotesis

- H1: Kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kemudahan pembayaran, dan razia lapangan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Bersama SAMSAT Klaten.
- H2: Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Bersama SAMSAT Klaten.
- H3: Sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Bersama SAMSAT Klaten.
- H4: Kemudahan pembayaran berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Bersama SAMSAT Klaten.
- H5: Razia lapangan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Bersama SAMSAT Klaten.

### III. METODE PENELITIAN

#### a. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2013).

#### b. Sumber data

Sumber data yang digunakan penulis adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah terstruktur dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dari para responden. Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara, umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (dokumenter) baik yang dipublikasikan maupun tidak.

#### c. Populasi dan Sampel

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor roda dua yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Klaten. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2013). Untuk menentukan sampel penelitian menggunakan

metode *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013). Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak.

#### d. Alat Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif
2. Pengujian Asumsi Klasik
  - a. Uji Normalitas
  - b. Uji Multikolinearitas
  - c. Uji Heteroskedastisitas
3. Analisis Regresi Berganda  
Dengan persamaan  
$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$
4. Uji Hipotesis
  - a. Uji Simultan (Uji F)
  - b. Uji Parsial (Uji t)
  - c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Uji Kualitas Data

##### 1. Hasil Uji Validitas

- a) Kepatuhan Wajib Pajak  
Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan untuk kepatuhan wajib pajak dinyatakan valid karena perhitungan korelasi pearson masing-masing menghasilkan  $p \text{ value} < 0,05$ .

Tabel 4.3 Uji Validitas  
Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Pertanyaan	P value	$\alpha$	Kesimpulan
KWP1	0,000	0,05	Valid
KWP2	0,000	0,05	Valid
KWP3	0,000	0,05	Valid
KWP4	0,000	0,05	Valid
KWP5	0,000	0,05	Valid
KWP6	0,000	0,05	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

## b) Kualitas Pelayanan

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan untuk kualitas pelayanan dinyatakan valid karena perhitungan korelasi pearson masing-masing menghasilkan  $p\text{ value} < 0,05$ .

Tabel 4.4 Uji Validitas  
Variabel Kualitas Pelayanan

Pertanyaan	P value	$\alpha$	Kesimpulan
KP1	0,000	0,05	Valid
KP2	0,000	0,05	Valid
KP3	0,000	0,05	Valid
KP4	0,000	0,05	Valid
KP5	0,000	0,05	Valid
KP6	0,000	0,05	Valid
KP7	0,000	0,05	Valid
KP8	0,000	0,05	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

## c) Sanksi Perpajakan

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan untuk sanksi perpajakan dinyatakan valid karena perhitungan korelasi pearson masing-masing menghasilkan  $p\text{ value} < 0,05$ .

Tabel 4.5 Uji Validitas  
Variabel Sanksi Perpajakan

Pertanyaan	P value	$\alpha$	Kesimpulan
SP1	0,000	0,05	Valid
SP2	0,000	0,05	Valid
SP3	0,000	0,05	Valid
SP4	0,000	0,05	Valid
SP5	0,000	0,05	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

## d) Kemudahan Pembayaran

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan untuk kemudahan pembayaran dinyatakan valid karena perhitungan korelasi pearson masing-masing menghasilkan  $p\text{ value} < 0,05$ .

Tabel 4.6 Uji Validitas  
Variabel Kemudahan Pembayaran

Pertanyaan	P value	$\alpha$	Kesimpulan
KM1	0,000	0,05	Valid
KM2	0,000	0,05	Valid
KM3	0,000	0,05	Valid
KM4	0,000	0,05	Valid
KM5	0,000	0,05	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

## e) Razia Lapangan

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan untuk razia lapangan dinyatakan valid karena perhitungan korelasi pearson masing-masing menghasilkan  $p\text{ value} < 0,05$ .

Tabel 4.7 Uji Validitas  
Variabel Razia Lapangan

Pertanyaan	P value	$\alpha$	Kesimpulan
RL1	0,000	0,05	Valid
RL2	0,000	0,05	Valid
RL3	0,000	0,05	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2017

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas pada Tabel menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.6 sehingga alat ukur yang digunakan pada setiap variable bersifat handal, artinya

alat ukur tersebut memiliki hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali.

Tabel 4.8  
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Instrumen	Cronbach Alpha	Kriteria Uji	Kesimpulan
KP ( $X_1$ )	0,663	0,60	Reliabel
SP ( $X_2$ )	0,795	0,60	Reliabel
KM ( $X_3$ )	0,708	0,60	Reliabel
RL ( $X_4$ )	0,849	0,60	Reliabel
KWP ( $Y$ )	0,762	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2017

## Analisis Data

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 4.2  
Hasil Uji Statistik Deskriptif  
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP	100	28	40	34.86	2.667
SP	100	14	25	21.30	2.580
KM	100	15	25	22.63	1.926
RL	100	7	15	12.10	1.972
KWP	100	17	30	25.04	3.290
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data primer diolah, 2017

### 2. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji *Kolmogorov-smirnov* pada tabel 4.9 menghasilkan nilai probabilitas atau *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,174 nilai tersebut lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

Tabel 4.9  
Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.97958969
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.048
	Negative	-.087
Kolmogorov-Smirnov Z		.869
Asymp. Sig. (2-tailed)		.437

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

#### b. Uji Multikolonieritas

Berdasarkan pada tabel 4.10 dapat disimpulkan bahwa model regresi yang diajukan dalam penelitian ini tidak terjadi multikolonieritas. Variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai *tolerance* yang nilainya > 0,10 yaitu 0,920 dan nilai VIF < 10 yaitu 1,086. Variabel sanksi perpajakan mempunyai nilai *tolerance* yang nilainya > 0,10 yaitu 0,921 dan nilai VIF < 10 yaitu 1,086. Variabel kemudahan pembayaran mempunyai nilai *tolerance* yang nilainya > 0,10 yaitu 0,895 dan nilai VIF < 10 yaitu 1,117. Dan variabel razia lapangan mempunyai nilai *tolerance* yang nilainya > 0,10 yaitu 0,945 dan nilai VIF < 10 yaitu 1,058.

Tabel 4.10  
Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	0,920	1,086	Tidak Terjadi Multikolonieritas
Sanksi Perpajakan ( $X_2$ )	0,921	1,086	Tidak Terjadi Multikolonieritas
Kemudahan Pembayaran ( $X_3$ )	0,895	1,117	Tidak Terjadi Multikolonieritas
Razia Lapangan ( $X_4$ )	0,945	1,058	Tidak Terjadi Multikolonieritas

Sumber: Data primer diolah, 2017

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji Glejser diketahui bahwa besarnya signifikansi variabel kualitas pelayanan adalah 0,180, variabel sanksi perpajakan 0,740, variabel kemudahan pembayaran sebesar 0,120, dan variabel razia lapangan adalah sebesar 0,108, semua lebih besar dari 0,05



(5%), jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.11  
Hasil Uji Heteroskedastisitas  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	4.710	3.354		1.404
KP	-.101	.075	-.140	-1.352
SP	-.026	.077	-.035	-.333
KM	.164	.105	.165	1.567
RL	-.162	.100	-.166	-1.621

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber: Data primer diolah, 2017

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.12  
Analisis Regresi Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.802	5.556		2.844	.005
KP	.127	.124	.103	1.024	.309
SP	.432	.128	.339	3.376	.001
KM	-.144	.174	-.084	-.826	.411
RL	-.093	.165	-.056	-.564	.574

a. Dependent Variable

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini.

$$Y = 15.802 + 0,127X_1 + 0,432 X_2 - 0,144 X_3 - 0,093 X_4 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua

X1 = Kualitas pelayanan

X2 = Sanksi perpajakan

X3 = Kemudahan

pembayaran

X4 = Razia lapangan

e = Variabel pengganggu

Persamaan regresi diatas mengandung makna sebagai berikut ini.

- Nilai konstanta sebesar 15.802 menunjukkan bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>), sanksi perpajakan (X<sub>2</sub>), kemudahan pembayaran (X<sub>3</sub>), dan razia lapangan (X<sub>4</sub>), maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua (Y) akan naik sebesar 15.802.
- Koefisien variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) sebesar 0,127 berarti setiap kenaikan kualitas pelayanan sebesar 1%, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,127.
- Koefisien variabel sanksi perpajakan (X<sub>2</sub>) sebesar 0,432 berarti setiap kenaikan kualitas pelayanan sebesar 1%, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,432.
- Koefisien variabel kemudahan pembayaran (X<sub>3</sub>) sebesar -0,144 berarti setiap kenaikan kualitas pelayanan sebesar 1%, maka kepatuhan wajib pajak akan turun sebesar -0,144.
- Koefisien variabel razia lapangan (X<sub>4</sub>) sebesar 0,093 berarti setiap kenaikan kualitas pelayanan sebesar 1%,

maka kepatuhan wajib pajak akan turun sebesar 0,093.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji F (Simultan)

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat bahwa hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 3,247 dengan signifikan sebesar 0,015. Nilai signifikan tersebut lebih kecil daripada 0,05, sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Artinya, setiap perubahan yang terjadi pada variabel independen yaitu kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kemudahan pembayaran, dan razia lapangan secara bersama-sama akan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Bersama SAMSAT Klaten.

Tabel 4.13  
Uji Simultan (Uji F)  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	128.907	4	32.227	3.247	.015 <sup>a</sup>
	Residual	942.933	95	9.926		
	Total	1071.840	99			

a. Predictors: (Constant), RL, KM, SP, KP  
b. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data primer diolah, 2017

##### b. Uji t (Parsial)

Tabel 4.14  
Uji Parsial (Uji t)  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	15.802	5.556		2.844	.005
	KP	.127	.124	.103	1.024	.309
	SP	.432	.128	.339	3.376	.001
	KM	-.144	.174	-.084	-.826	.411
	RL	-.093	.165	-.056	-.564	.574

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data primer diolah, 2017

a. Pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua ( $Y$ )

Dari hasil perhitungan uji t, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua diperoleh hasil yaitu 0,309 > 0,05 berarti bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua. Hasil penelitian ini tidak membuktikan hipotesis 2, atau dengan kata lain  $H_2$  dalam penelitian ini di tolak dan  $H_0$  diterima.

b. Pengaruh sanksi perpajakan ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua ( $Y$ )

Dari hasil perhitungan uji t, Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua diperoleh hasil yaitu 0,001 > 0,05 berarti bahwa sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda

dua. Hasil penelitian ini membuktikan hipotesis 3, atau dengan kata lain  $H_3$  dalam penelitian ini di terima dan  $H_0$  ditolak.

- c. Pengaruh kemudahan pembayaran ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua (Y)

Dari hasil perhitungan uji t, Pengaruh kemudahan pembayaran terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua diperoleh hasil yaitu  $0,411 > 0,05$  berarti bahwa kemudahan pembayaran secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Hasil penelitian ini tidak membuktikan hipotesis 4, atau dengan kata lain  $H_4$  dalam penelitian ini di tolak dan  $H_0$  diterima.

- d. Pengaruh razia lapangan ( $X_4$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua (Y)

Dari hasil perhitungan uji t, Pengaruh razia lapangan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua diperoleh hasil yaitu  $0,574 > 0,05$  berarti bahwa kemudahan pembayaran secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Hasil penelitian

ini tidak membuktikan hipotesis 5, atau dengan kata lain  $H_5$  dalam penelitian ini di tolak dan  $H_0$  diterima.

**c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.15 diatas, Besarnya  $R^2$  adalah 0,083 sama 8,3%. Yang berarti perubahan kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kemudahan pembayaran, dan razia lapangan sebesar 8,3%. Sedangkan sisanya 91,7% dari perhitungan ( $100\% - 8,3\% = 91,7\%$ ) dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar penelitian ini.

Tabel 4.15  
Uji Koefisien Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.347 <sup>a</sup>	.120	.083	3.15049

a. Predictors: (Constant), RL, KM, SP, KP

b. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data primer diolah, 2017

**Pembahasan**

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kemudahan Pembayaran, dan Razia Lapangan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua.

Penelitian ini memperlihatkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota

Klaten dipengaruhi secara bersama-sama dengan adanya kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kemudahan pembayaran, dan razia lapangan. Besarnya kontribusi keempat variabel tersebut dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua sebesar 8,3%. Pengaruh dari keempat variabel bebas tersebut pada penelitian ini terlihat kecil terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Bersama SAMSAT Klaten.

## 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua.

Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji parsial variabel kualitas pelayanan sebesar  $0,309 > 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa belum adanya pelayanan yang cukup baik dari petugas pajak yang bersangkutan. Pelayanan dari petugas pajak yang baik dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat, antara lain petugas pajak cakap dalam menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat, petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak terkait dengan pajak, petugas pajak

memberikan pelayanan terbaik dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak.

Hasil penelitian didapatkan tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan roda dua, apabila semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua akan semakin berkurang.

## 3. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua.

Hasil penelitian pada Kantor Bersama SAMSAT Klaten didapatkan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji parsial variabel sanksi perpajakan sebesar  $0,001 < 0,05$ . Sanksi perpajakan diperlukan untuk menghukum setiap wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelaksanaan sanksi perpajakan secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin tegas sanksi perpajakan yang diberikan akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga salah satu cara untuk menghindari sanksi

perpajakan adalah dengan melakukan pembayaran pajak tepat pada waktunya atau tidak melewati jangka waktu yang ditetapkan.

Berarti, semakin tinggi sanksi perpajakan, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Klaten.

4. Pengaruh Kemudahan Pembayaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua.

Hasil penelitian pada Kantor Bersama SAMSAT Klaten menunjukkan bahwa variabel kemudahan pembayaran tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua, hal ini dapat dilihat dari hasil uji parsial variabel kemudahan pembayaran sebesar  $0,411 > 0,05$ . Hal ini dikarenakan, kurangnya kesadaran atau rendahnya kesadaran para wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian didapatkan tidak ada pengaruh signifikan kemudahan pembayaran terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan roda dua, apabila semakin tinggi kemudahan pembayaran maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua akan semakin berkurang.

5. Pengaruh razia lapangan terhadap kepatuhan wajib pajak

dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua.

Hasil penelitian pada Kantor Bersama SAMSAT Klaten menunjukkan bahwa variabel razia lapangan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua, hal ini dapat dilihat dari hasil uji parsial variabel razia lapangan sebesar  $0,574 > 0,05$ . Hal ini terjadi karena kurangnya tindakan yang tegas terhadap para pengendara kendaraan bermotor yang melakukan penunggakan pajak. Hal ini yang membuat razia lapangan belum memberikan efek jera bagi para penunggak pajak kendaraan.

Hasil penelitian didapatkan tidak ada pengaruh signifikan razia lapangan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan roda dua, apabila semakin tinggi razia lapangan maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua akan semakin berkurang.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kemudahan pembayaran, dan razia lapangan terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Bersama SAMSAT Klaten.
2. Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan

- wajib pajak secara parsial dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Bersama SAMSAT Klaten.
3. Ada pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Bersama SAMSAT Klaten.
  4. Tidak ada pengaruh kemudahan pembayaran terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Bersama SAMSAT Klaten.
  5. Tidak ada pengaruh razia lapangan terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Bersama SAMSAT Klaten.

### Saran

Saran yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut ini.

1. Bagi Kantor Bersama SAMSAT Klaten disarankan dapat meningkatkan ketegasan penerapan sanksi pajak bagi para pelanggarnya sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku, sehingga wajib pajak lebih patuh dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
2. Bagi Wajib Pajak kendaraan bermotor disarankan dapat lebih memahami pentingnya pajak sehingga kepatuhan dalam membayar pajak (PKB) akan lebih tinggi serta agar wajib pajak selalu taat pada peraturan yang berlaku, salah satunya seperti membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu atau tepat

pada tanggal jatuh tempo.

3. Peneliti selanjutnya disarankan menambah faktor-faktor lainnya yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

### DAFTAR PUSTAKA

- Dharma, Gede Pani Esa dan Ketut Alit Suardana. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. 6.1 (2014).
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Edisi VII. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunadi. 2005. *Fungsi Pemeriksaan terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak (Tax Compliance)*. *Jurnal Perpajakan Indonesia*. Vol 4. No. 5: 4-9.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi 1. Yogyakarta: BPF.
- Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan (Edisi Revisi 2011)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. *Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Jurnal Akuntansi dan Bisnis.
- Rahayu, Siti. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Sari, R.A Vivi Yuliana dan Neri Susanti. 2014. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan Propinsi*. Jurnal Akuntansi. Fakultas Ekonomi Universitas Dahasen Bengkulu. Vol. 2. No.1.
- Siahaan, Marihot Pahala. 2005. *Pajak dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Siahaan, Marihot Pahala. 2010. *Hukum Pajak Elementer (Konsep Dasar Perpajakan Indonesia)*. Edisi 1. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Alfabeta.
- Supadmi, Ni Luh. 2006. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. [http://ejournal.unud.ac.id / abstrak / ok%20supadmi.pdf](http://ejournal.unud.ac.id/abstrak/ok%20supadmi.pdf).
- Supadmi, Ni Luh. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan*. Jurnal Akuntansi dan Bisnis. 4(2).
- Susilawati, Ketut Evi dan Budiarta. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. ISSN: 2302-8556. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 4.2 (2013): 345-357.
- Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang *Lalu Lintas Angkutan Jalan*.
- Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2004 Tentang *Keuangan Negara*.
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia Buku 1 Edisi 11*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yunus, Abdul Thalib. 2010. *Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah pada Kabupaten Bone Bolango di Provinsi Gorontalo*. *Jurnal Economic Resources*. 11(30): 91-99.