



### DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

### DETERMINANTS OF MOTOR VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE

Hoki Samuel<sup>1\*</sup>, Mila Susanti<sup>2</sup>  
<sup>1,2)</sup> Universitas Advent Indonesia, Bandung  
Email: <sup>1\*)</sup> 1732162@unai.edu

#### ARTICLE HISTORY

Received [5 December 2022]

Revised [26 December 2022]

Accepted [1 January 2023]

#### KEYWORDS

Pengetahuan, kualitas pelayanan, sanksi, teknologi, kepatuhan perpajakan

#### ABSTRAK

Pemerintah Indonesia memiliki kekayaan sumber daya yang melimpah namun tetap menetapkan pajak sebagai sumber penerimaan negara. Strategi ini digunakan agar masyarakatnya memiliki daya saing yang tinggi. Salah satunya melalui pajak kendaraan bermotor. Target pajak tercapai bila adanya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh sebab itu, riset ini mencari hal yang menjadi pendorong wajib pajak untuk patuh membayar pajak kendaraan bermotor. Data primer diambil dari 87 responden yang menjadi data sampel penelitian ini kepada pemilik kendaraan bermotor di salah satu desa di Kabupaten Bandung Barat. Analisis penelitian memanfaatkan metode deskriptif dan teknik korelasi disertai pengujian hipotesis asosiatif. Hasil pengolahan data menemukan bahwa pengetahuan tentang perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan teknologi di layanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial maupun secara signifikan. Rangkuman yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah pengetahuan, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan penggunaan teknologi berdampak pada kepatuhan para wajib pajak di lingkungan. Namun terlihat dari hasil menunjukkan bahwa masih dibutuhkan usaha yang lebih besar untuk meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak kendaraan bermotor.

#### ABSTRACT

The Indonesian government had an abundance of resources but still sets taxes as a source of state revenue. This strategy were used so that the people have high competitiveness. One of them was through motor vehicle tax. The tax target was achieved if there was taxpayer compliance in paying taxes. Therefore, this research looked for things that encourage taxpayers to comply with paying motor vehicle taxes. Primary data was collected from 87 respondents who became the sample data of this study to motor vehicle owners in one of the villages in West Bandung Regency. The research analysis utilized descriptive methods and correlation techniques along with associative hypothesis testing. The results of data processing found that knowledge about taxation, quality of tax services, tax sanctions, and technology in tax services had a significant effect on taxpayer compliance partially and significantly. The summary that could be drawn from this research was that knowledge, service quality, tax sanctions and the use of technology have an impact on the compliance of taxpayers in the environment. However, it could be seen from the results that greater efforts were still needed to improve the compliance of motor vehicle taxpayers.

This is an open access article under the CC-BY-SA license



#### PENDAHULUAN

Wilayah Indonesia yang luas serta terdiri dari daratan dan lautan menyebabkannya menjadi wilayah yang memiliki keanekaragaman sumber daya. Sesungguhnya, dengan sumber daya yang ada, masyarakat Indonesia bisa memenuhi kebutuhan hidupnya. Namun, dengan kekayaan sumber daya yang melimpah, Indonesia tetap menetapkan diri menjadi negara yang menerima sumber penerimaannya dari pajak. Jika Indonesia tidak memungut pajak dan hanya bergantung dari sumber daya alam akan mengakibatkan munculnya *Dutch Disease*. Hal ini menyebabkan negara mengalami kondisi tanpa keinginan untuk bersaing satu sama lain karena merasa sudah cukup dengan sumber daya yang ada. Sedangkan dunia saat ini terus dinamis dan berubah. Oleh sebab itu, pajak menjadi kewajiban masyarakat sebuah negara agar dapat mengikuti perubahan jaman, sehingga memiliki kompetensi untuk bersaing (Ina, 2017).

Ketetapan pajak dari pemerintah digunakan untuk meningkatkan daya juang agar para pelaku bisnis mampu bersaing. Berdasarkan laporan realisasi pendapatan negara di tahun 2022, pajak bahkan menjadi sumber primadona



penerimaan negara, dimana 99,96% berasal dari pajak (BPS, 2023). Peran pajak mendukung kegiatan pembangunan di samping kegiatan operasional rutin negara. Penerimaan pajak diarahkan juga untuk mengatur kebijakan tentang pertumbuhan perekonomian negara termasuk di dalamnya inflasi serta pemerataan pembangunan, kesempatan kerja dan pendapatan masyarakat (Admin, 2020).

Pajak harus dibayar oleh para wajib pajak. Jika wajib pajak tidak membayar pajak maka negara tidak lagi memiliki sumber pendapatan yang mengakibatkan memburuknya perekonomian negara. Negara tidak mampu lagi memberikan bantuan-bantuan kepada masyarakat dalam bentuk subsidi produk tertentu. Fasilitas umum pun menjadi tidak terawat bahkan tidak tersedia lagi dan akhirnya negara harus meminjam dana dari negara lain yang mengakibatkan menumpuknya hutang negara (Admin, 2020).

Kontribusi penerimaan pajak negara terbesar berasal dari manufaktur dan pengolahan yang disusul kemudian dengan perdagangan, jasa keuangan dan asuransi, pertambangan, konstruksi dan real estate, transportasi dan pergudangan dan yang terakhir dari sektor informasi dan komunikasi. Untuk tahun 2022, penerimaan pajak mencapai 115,6% dari target yang ditetapkan (Hariani, 2023). Jenis pajak di atas sering disebut sebagai pajak pusat.

Selain pajak pusat, masing-masing daerah juga memiliki pemasukan dari pajak daerah dan retribusi daerah. Salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor yang menjadi pendapatan daerah yang dipungut pemerintah provinsi. Di Bandung sendiri, masih tercatat 43,76 persen masyarakat yang belum membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di tahun 2022. Angka tersebut senilai dengan Rp 120 triliun bila masyarakat melaksanakan kewajibannya untuk membayar PKB. Salah satu usaha yang dilakukan pemerintah daerah adalah terus melakukan pemantangan hal-hal teknis tentang penghapusan data kendaraan bermotor yang telah menunggak lebih dari dua tahun (Gunawan, 2023). Oleh karena itu, pemerintah daerah Bandung menggunakan banyak strategi untuk melakukan peningkatan penerimaan PKB dengan program pemutihan dalam bentuk bebas denda, bebas tunggakan kelima, bebas biaya balik nama kendaraan bermotor kedua (*second*), potongan pembayaran pajak dan potongan BBNKB I (Brilyana, 2022).

Di samping beberapa usaha yang dilakukan pemerintah, masyarakat juga membutuhkan suatu pengetahuan tentang perpajakan. Seseorang yang memiliki suatu pengetahuan berdampak pada kesadaran seseorang pada risiko maupun manfaat dari pengetahuan itu sehingga akan muncul melalui sikap yaitu kepatuhan. Kepatuhan dari para wajib pajak bergantung kepada pengetahuan mereka (Sandiputra & Nurkhamid, 2017; Famami & Norsain, 2019; Wuryanto et al., 2019; Wicaksari & Wulandari, 2021). Tidak hanya pengetahuan, di dalam bersosial, kenyamanan wajib pajak dalam berkomunikasi dengan para petugas pajak juga dibutuhkan. Kebanyakan para wajib pajak memiliki stigma negatif pada para petugas pajak. Wajib pajak memiliki keengganan tinggi untuk berurusan dengan petugas pajak. Dengan demikian pelayanan petugas pajak menyebabkan arah kepatuhan dari para wajib pajak (Syah & Krisdiyati, 2017; Arviana & Indrajati, 2018).

Pada umumnya, seseorang tidak suka untuk dihukum, karena menimbulkan rasa malu dan dianggap aib di kalangan masyarakat. Oleh sebab itu, sanksi menjadi salah satu sarana yang digunakan untuk memacu seseorang untuk memiliki kepatuhan (Syah & Krisdiyati, 2017; Arviana & Indrajati, 2018; Cahyani, 2019; Wicaksari & Wulandari, 2021; (Khasanah & Rachman, 2021). Masyarakat memiliki kencenderungan untuk mencari suatu hal yang mudah dan praktis. Bila masyarakat dihadapkan pada suatu proses yang sulit menimbulkan rasa keengganan yang tinggi untuk melanjutkan proses tersebut. Saat ini, semua kegiatan sudah banyak dilakukan melalui jaringan media sosial melalui sistem digitalisasi, baik untuk proses sosialisasi maupun pembayaran pajak. Proses digitalisasi ini membuat segala sesuatu relatif lebih mudah. Demikian juga untuk proses perpanjangan pajak kendaraan bermotor, sehingga penggunaan teknologi cenderung mempermudah proses ini, sehingga mampu meningkatkan kepatuhan para wajib pajak kendaraan bermotor (Wuryanto et al., 2019).

Temuan lain memang tidak memberikan hasil yang sama dengan yang telah dipaparkan di atas. Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak pada umumnya diambil dari kepatuhan atas pembayaran pajak penghasilan perorangan. Namun penelitian ini lebih berpusat pada para wajib pajak kendaraan bermotor (WPKB). Oleh sebab itu, riset ini bermaksud untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dari sudut pandang pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan penggunaan teknologi dalam perpajakan.

## LANDASAN TEORI

### ***Theory of Planned Behaviour (TPB)***

Kepatuhan seseorang berasal dari dalam dirinya. Kepatuhan seseorang karena adanya keyakinan akan suatu hal. Kepatuhan seseorang karena sudah terbiasa dilakukannya dalam kehidupan sehari-harinya yang diyakini akan memberikan hasil yang baik. Kepatuhan juga memberikan harapan akan sesuatu yang akan terjadi di kemudian hari. Kepatuhan yang keluar dari dalam diri membuat seseorang mengendalikan perilakunya (Cahyani, 2019)



### Pengetahuan tentang perpajakan

Seseorang dilahirkan memiliki hikmat akal budi yang menjadikannya menjadi pribadi yang berpengetahuan. Peraturan perpajakan juga menjadi sesuatu yang harus diketahui oleh seseorang sebagai wajib pajak. Peraturan perpajakan menetapkan tentang hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, sistem perpajakan yang berlaku, fungsi pungutan pajak, sanksi perpajakan dan strategi insentif pajak yang dilakukan pemerintah bagi wajib pajak (Mardiasmo, 2018).

### Kualitas pelayanan petugas pajak

Setiap orang senang bila dilayani dengan baik dan ramah, demikian juga bila proses yang dilalui tidak menunjukkan birokrasi yang berbelit-belit. Oleh sebab itu, setiap pelayanan seharusnya mengandung unsur 4K yang merupakan kependekan dari kenyamanan, kelancaran, keamanan dan kepastian hukum. Bila pelayanan petugas pajak mampu memberikan rasa nyaman bagi para wajib pajak, tentunya mengurangi keengganan mereka untuk berurusan dengan pajak. Pelayanan yang tidak berbelit-belit menimbulkan rasa aman dan menjamin bahwa hukum berjalan sesuai jalurnya (Afwan, 2019).

### Sanksi perpajakan

Sanksi menjadi bentuk hukuman yang diterima pihak yang melanggar peraturan. Dengan kata lain, sanksi perpajakan adalah hukuman yang diterima bagi pihak yang melanggar peraturan perpajakan yang bertujuan untuk memberikan efek jera bagi wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan. Sanksi perpajakan yang diatur pemerintah terdiri dari sanksi administrasi dan sanksi pidana (Mardiasmo, 2018).

### Pemanfaatan teknologi di bidang perpajakan

Pada era digitalisasi seperti saat ini, hampir semua pelayanan sudah memanfaatkan teknologi yang memudahkan setiap orang dalam memproses sesuatu. Teknologi juga membuat sebuah proses lebih cepat, lebih efisien dan lebih efektif. Sebagai alat yang diciptakan manusia, teknologi dibuat untuk kemudahan bagi manusia. Namun kenyataannya, kadang terjadi hal tidak seperti yang diharapkan. Beberapa kendala muncul bagi orang yang tidak terbiasa dengan penggunaan teknologi. Wajib pajak berharap pemanfaatan teknologi yang mudah dimengerti, memiliki tampilan yang sederhana, mudah proses eksekusi, mudah diaplikasikan di perangkat manapun, dan tidak membutuhkan biaya tinggi (Wuryanto et al., 2019).

### Kepatuhan Wajib pajak

Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 menjelaskan tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, diantaranya berisi tentang kepatuhan seorang wajib pajak. Pada umumnya, wajib pajak harus mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menghitung dan membayar pajak, bertanggung jawab atas tuggakan pajak yang dilakukan dengan kepatuhan formal maupun kepatuhan material.

### Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Semua kendaraan bermotor biasanya dilengkapi dengan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). Pemilik kendaraan juga memiliki Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). PKB diatur dalam Perkaplri nomor 5 tahun 2012. STNK setiap tahun harus disahkan dan berlaku selama kepemilikan tidak berpindah tangan yang diatur dalam ps 70 UURI no. 22/2009. Sanksi atas pelanggaran lalu lintas diatur dalam ps 260 UURI no. 22/2009.

### Pengetahuan perpajakan dan kepatuhan WPKB

Setiap manusia di dalam hidupnya dihadapkan pada hak dan kewajiban dalam hidupnya. Salah satunya adalah hak dan kewajiban sebagai warga negara yaitu menjadi seorang wajib pajak yang baik. WPKB yang memahami dan mengatahui tentang peraturan perpajakan, terlebih menyadari penggunaan dan pemanfaatan dari penerimaan pajak, memiliki kecenderungan untuk memiliki sikap untuk patuh menjadi seorang WPKB. WPKB melakukan kewajiban perpajakannya dengan tanpa tekanan atau paksaan dari unsur manapun. Dengan demikian dapat dibentuk suatu hipotesis sebagai berikut

Ha1 : Kepatuhan WPKB dipengaruhi secara signifikan oleh pengetahuan tentang perpajakan

### Kualitas pelayanan petugas pajak dan kepatuhan WPKB

Prosedur pelayanan dari petugas pajak yang mampu memberikan rasa aman, nyaman, cepat dan praktis memberikan kesan yang baik bagi para WPKB. Prosedur yang praktis dan tidak berbelit-belit meninggalkan kesan bahwa petugas pajak mendukung para WPKB dalam mematuhi peraturan perpajakan dengan baik. Dengan demikian, petugas pajak diminta untuk dapat membawa kesan yang baik bagi para WPKB, sehingga tidak ada kesan yang menakutkan bagi para WPKB. Kepuasan dari WPKB yang diterima dari pelayanan petugas pajak lebih

memotivasi dan meningkatkan kepatuhan membayar pajak. Pernyataan di atas untuk membentuk hipotesis sebagai berikut

Ha2 : Kepatuhan WPKB signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan petugas pajak.

### Sanksi pajak dan kepatuhan WPKB

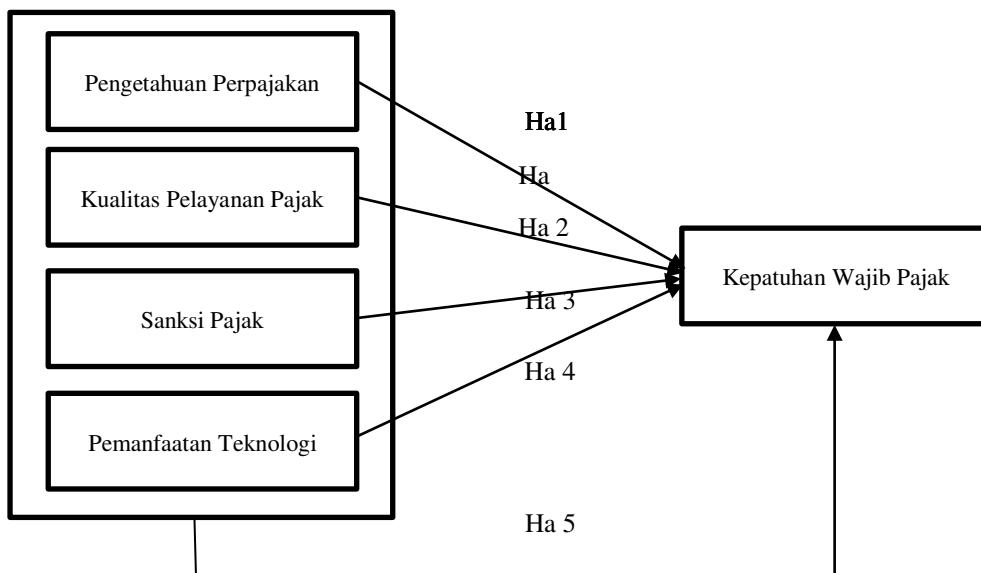
Akibat dari suatu pelanggaran adalah adanya sanksi yang harus ditanggung oleh pelanggar peraturan. Hukuman atas pelanggaran ini disebut dengan sanksi. Pada umumnya seseorang tidak suka menerima sanksi, karena itu merupakan sebuah aib yang memalukan. Sanksi tidak hanya digunakan untuk mencegah WPKB untuk melanggar peraturan tapi juga untuk menciptakan efek jera, sehingga seseorang tidak lagi melakukan pelanggaran. Sanksi pajak dibuat agar tidak ada WPKB yang melanggar peraturan perpajakan. Setiap WPKB yang melanggar peraturan akan menerima sanksi. Melalui logika ini, dapat dibentuk hipotesis sebagai berikut

Ha3 : Kepatuhan WPKB dipengaruhi secara signifikan oleh sanksi perpajakan.

### Pemanfaatan teknologi dan kepatuhan WPKB

Pemanfaatan teknologi memberikan kemudahan bagi para WPKB untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Teknik digitalisasi membuat WPKB dapat mewujudkan kepatuhan dari manapun berada, tidak harus hadir di suatu tempat tertentu. Pemanfaatan teknologi juga dapat membantu WPKB untuk mematuhi peraturan perpajakan kapan pun tanpa harus menunggu jam kerja kantor pelayanan pajak dibuka. Oleh sebab itu, dapat dibentuk sebuah hipotesis sebagai berikut

Ha4 : Kepatuhan WPKB signifikan dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi perpajakan.



Gambar 1. Kerangka pemikiran

### Pengetahuan, kualitas pelayanan, sanksi, pemanfaatan teknologi dan kepatuhan WPKB

Sebagaimana telah dipaparkan di atas bahwa baik pengetahuan tentang perpajakan, kualitas dari pelayanan petugas perpajakan, sanksi pajak serta pemanfaatan teknologi memiliki pengaruh yang signifikan pada kepatuhan WPKB secara parsial. Menjadi suatu hal yang meyakinkan bahwa semua variabel bebas akan berpengaruh signifikan secara bersama-sama. Dengan demikian dapat dibuat hipotesis sebagai berikut

Ha5 : Kepatuhan WPKB dipengaruhi secara simultan oleh pengetahuan tentang perpajakan, kualitas dari pelayanan pajak, sanksi pajak dan penggunaan teknologi

### METODE PENELITIAN

Riset ini menggunakan data primer dengan membagikan kuesioner berbentuk gform yang langsung dibagikan kepada wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor, khususnya bagi wajib pajak yang berdomisili di sebuah desa di Kabupaten Bandung Barat. Kuesioner diberikan kepada responden agar menjawab sesuai dengan memberikan jawaban yang dianggap paling tepat sesuai dengan keadaan yang dialami responden (Sugiyono, 2018).

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari - Februari 2023, dan telah terkumpul sebanyak 87 sampel yang memenuhi kriteria untuk diolah. Populasi dari penelitian ini adalah semua pemilik kendaraan yang berdomisili di desa Kabupaten Bandung Barat. Teknik yang digunakan adalah *incidental sampling*, yaitu siapa saja yang kebetulan ditemui oleh penulis dan bersedia untuk menjadi responden. Setiap WPKB menjawab pertanyaan sesuai dengan skala Likert yang dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 1. Skala Likert

Nilai Skor	Penilaian
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Kurang setuju
4	Setuju
5	Sangat setuju

Sumber: Sugiyono, 2018.

Riset ini menggunakan empat variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas tentang pengetahuan tentang perpajakan (X1) menggunakan 4 indikator, variabel kualitas pelayanan (X2) menggunakan 5 indikator, variabel sanksi pajak (X3) menggunakan 3 indikator dan variabel penggunaan teknologi (X4) menggunakan 4 indikator. Untuk variabel terikat kepatuhan WPKB (Y) menggunakan 5 indikator. Kuesioner ini menggunakan skala pengukuran interval.

Tabel 2. Skala Interpretasi Verbal

Interval	Interpretasi
1,00 – 1,79	Sangat buruk
1,80 – 2,59	Buruk
2,60 – 3,39	Cukup
3,40 – 4,19	Baik
4,20 – 5,00	Sangat baik

Sumber: Sugiyono, 2018.

Riset ini menggunakan pengolahan data statistik dengan proses eksplanatori deskripsi data dan analisis korelasi serta determinasi data dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara individual maupun bersamaan. Penelitian ini tetap menggunakan etika dengan menjaga kerahasiaan para responden dan data hanya digunakan untuk keperluan penelitian saja.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Responden dalam penelitian ini adalah pemilik kendaraan bermotor. Selama penelitian ini dilakukan, didapati responden sebanyak 87 orang yang dapat dijadikan sebagai sampel penelitian. Penelitian ini dijawab oleh 37 laki-laki dan 50 wanita yang berada di desa Kabupaten Bandung Barat yang diteliti pada bulan Januari – Februari 2023.

Tabel 3. Deskripsi responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	37
2	Perempuan	50
	<b>Total</b>	<b>87</b>

Sumber: Diolah oleh penulis, 2023

### Deskripsi Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Variabel pengetahuan perpajakan menampilkan bahwa WPKB mengetahui dengan baik tentang peraturan perpajakan ( $\bar{x}=3,83$ ), menerima dengan baik kualitas pelayanan pajak ( $\bar{x}=3,97$ ), menerima sanksi pajak dengan baik ( $\bar{x}=3,99$ ) serta sangat baik dalam pemanfaatan teknologi perpajakan ( $\bar{x}=4,30$ ). Pada variabel terikat kepatuhan WPKB, rata-rata responden mematuhi dengan baik sebagai wajib pajak ( $\bar{x}=3,41$ ). Nilai pengetahuan tentang perpajakan dari WPKB merupakan nilai terkecil ( $\bar{x}=3,83$ ), sedangkan nilai tertinggi pada variabel pemanfaatan teknologi ( $\bar{x}=4,30$ ). Terlihat di tabel 4 justru angka rata-rata kepatuhan WPKB justru menunjukkan hasil yang tidak maksimal, bahkan terkecil dari semua variabel penelitian Pada umumnya, persepsi WPKB pada pengetahuan

tentang perpajakan adalah 4,31 sehingga dapat disebutkan bahwa WP memiliki pengetahuan yang baik dengan perpajakan kendaraan bermotor.

Tabel 4. Pemetaan Penetu Kepatuhan WPKB

Keterangan	N	Minimum	Maksimum	Rata-rata
Pengetahuan perpajakan	87	1	5	3,83
Kualitas pelayanan pajak	87	1	5	3,97
Sanksi pajak	87	1	5	3,99
Pemanfaatan teknologi	87	1	5	4,30
Kepatuhan WPKB	87	1	5	3,41

Sumber: Diolah penulis, 2023

Rata-rata variabel pengetahuan perpajakan dari nilai terbesar berturut-turut hingga nilai terrendah adalah penerapan ketentuan perpajakan ( $\bar{x} = 3,94$ ), pengenaan tarif pajak ( $\bar{x} = 3,9$ ), beban pajak sesuai objek pajak ( $\bar{x} = 3,86$ ), manfaat pajak ( $\bar{x} = 3,8$ ) dan pengenaan sanksi ( $\bar{x} = 3,70$ ). Rata-rata keseluruhan responden khususnya WP orang pribadi menilai bahwa peraturan atau undang-undang PKB telah diketahui dengan baik ( $\bar{x} = 3,83$ ).

Kualitas layanan pajak memiliki lima indikator yang dapat dirinci dari yang terbesar hingga terkecil, dimana bukti nyata atau fisik dari proses pelayanan ( $\bar{x} = 4,3$ ), keandalan atau tanggung jawab petugas pajak ( $\bar{x} = 4,3$ ) atau daya tanggap petugas pajak ( $\bar{x} = 3,9$ ), jaminan dari petugas pajak ( $\bar{x} = 3,8$ ) dan empati dari petugas pajak ( $\bar{x} = 3,59$ ). Secara umum, kualitas pelayanan pajak dinilai baik oleh responden ( $\bar{x} = 3,97$ ).

Hasil persepsi responden dalam penerapan sanksi perpajakan secara umum menunjukkan adalah telah diterapkan dengan baik, dapat dinilai dari rata-rata sebesar 3,99. Sanksi pajak diterapkan dengan baik ( $\bar{x} = 4,2$ ). dilaksanakan terhadap WP yang melanggar ( $\bar{x} = 4,2$ ), denda dan bunga telah diterapkan dengan baik ( $\bar{x} = 4,01$ ), dibentuk sesuai peraturan dan undang-undang yang berlaku ( $\bar{x} = 3,8$ ) dan dikenakan tanpa kecuali ( $\bar{x} = 3,7$ ).

Hasil pengamatan tentang penggunaan teknologi perpajakan menunjukkan telah dibentuk dengan sangat baik, dapat dilihat melalui besaran nilai rata-rata kumulatif 4,30. Penerapan teknologi memudahkan WPKB membayar ( $\bar{x} = 4,47$ ). Teknologi perpajakan yang dibentuk dengan sangat bagus bagi WPKB ( $\bar{x} = 4,4$ ). Petugas perpajakan melakukan sosialisasi yang baik tentang teknologi perpajakan ( $\bar{x} = 4,4$ ) serta memudahkan dan mengurangi kesalahan ( $\bar{x} = 4,3$ ) dan teknologi perpajakan memudahkan WPKB dalam proses penyetoran pajak ( $\bar{x} = 3,9$ ).

Beberapa hal yang dianggap sebagai kepatuhan WPKB dibahas sebagai berikut berturut-turut dari nilai rata-rata terkecil. Pemutihan surat kendaraan bermotor ( $\bar{x} = 3$ ), memperbarui TNKB tiap 5 tahun ( $\bar{x} = 3$ ) dan mensahkan STNK setiap tahun ( $\bar{x} = 3$ ). Memiliki BPKB ( $\bar{x} = 3,55$ ) serta membawa berkas kelengkapan perpanjangan STNK ( $\bar{x} = 4$ ) dianggap sebagai kepatuhan WPKB. Persepsi responden khususnya orang pribadi dengan rata-rata kumulatif menghasilkan tidak adanya kepatuhan WPKB ( $\bar{x} = 3,41$ ).

### Hubungan kepatuhan WPKB

Analisis hubungan cari variabel bebas dengan variabel terikat dalam bahasa statistik diambil dari besarnya koefisien korelasi. Hubungan antar variabel dapat menunjukkan hubungan dari yang paling lemah hingga yang paling kuat.

Tabel 5. Hubungan Kepatuhan WPKB

Simbol	Variabel	Koefisien Korelasi
X1	Pengetahuan perpajakan	0,352
X2	Kualitas pelayanan pajak	0,435
X3	Sanksi pajak	0,647
X4	Penerapan teknologi	0,426
X1, X2, X3, X4	Pengetahuan, kualitas pelayanan, sanksi, teknologi	0,658

Sumber: Data yang diolah oleh penulis, 2023

Sanksi pajak membuat WPKB patuh dengan tingkat hubungan yang kuat ( $r=0,647$ ). Kualitas pelayanan pajak menghasilkan tingkat hubungan sedang dengan kepatuhan WPKB ( $r=0,435$ ). Penerapan teknologi perpajakan yang baik membuat kepatuhan WPKB sedang ( $r=0,426$ ). Pengetahuan perpajakan memiliki hubungan yang lemah dengan kepatuhan WPKB ( $r=0,352$ ). Bila dilihat secara simultan terpetakan bahwa variabel pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan penerapan teknologi perpajakan memiliki hubungan yang baik ( $r=0,658$ ) dengan variable kepatuhan WPKB.

### Kontributor kepatuhan WPKB

Kontributor dari kepatuhan WPKB berdasarkan hasil statistik dari beberapa variabel penyebab terjadinya tindakan kepatuhan dari WPKB. Pengetahuan tentang perpajakan berkontribusi terhadap kepatuhan WPKB sebesar 12,4%, sedangkan variabel tentang kualitas pelayanan perpajakan berkontribusi sebesar 18,9%. Sanksi pajak berkontribusi 41,9% terhadap perubahan kepatuhan WPKB. Penerapan teknologi perpajakan berpengaruh sebesar 18,2% terhadap kepatuhan WPKB. Secara Bersama-sama pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan teknologi perpajakan berkontribusi terhadap kepatuhan WPKB sebesar 43,3%.

Tabel 6. Determinan Kepatuhan WPKB

Simbol	Variabel	Koefisien Determinasi
X1	Pengetahuan perpajakan	12,4%
X2	Kualitas pelayanan perpajakan	18,9%
X3	Sanksi pajak	41,9%
X4	Penerapan teknologi perpajakan	18,2%
X1, X2, X3, X4	Pengetahuan, pelayanan, sanksi, teknologi perpajakan	43,3%

Sumber: Data yang diolah oleh penulis, 2023.

Dapat dipastikan di sini, kepatuhan WPKB terbesar dipengaruhi oleh sanksi perpajakan, yang diikuti oleh kualitas pelayanan, penerapan teknologi, dan pengetahuan perpajakan.

### Signifikansi Kepatuhan WPKB

Hubungan antar variabel diuji dengan besaran signifikansi menggunakan derajat keyakinan sebesar 5%. Uji signifikansi secara parsial maupun secara simultan dipaparkan di bawah ini. Pengetahuan tentang perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dapat dilihat dari besar nilai sig.  $0,000080 < 0,05$ . Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sandyputra & Nurkhamid (2017); Famami & Norsain (2019); Wuryanto et al. (2019); Wicaksari & Wulandari (2021); Santana et al. (2020) yang menghasilkan pengetahuan tentang perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana setelah mengetahui tentang hukum pajak maka terjadi peningkatan kepatuhan dari para wajib pajak kendaraan bermotor. Namun hasil ini tidak sesuai dengan penelitian Syah & Krisdiyawati (2017); Listyowati et al. (2018); Cahyani (2019).

Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai sig.  $0,000002 < 0,05$ . Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syah & Krisdiyawati (2017); Arviana & Indrajati (2018) dimana kualitas pelayanan perpajakan yang diterapkan dengan baik akan meningkatkan kepatuhan para wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini justru bertentangan dengan Listyowati et al. (2018); Susilawati et al. (2018); Famami & Norsain (2019); Afwan (2019) dan Wicaksari & Wulandari (2021).

Tabel 7. Signifikansi Kepatuhan WPKB

Simbol	Variabel	Signifikansi
X1	Pengetahuan perpajakan	0,000080
X2	Kualitas pelayanan perpajakan	0,000002
X3	Sanksi pajak	0,000000
X4	Penerapan teknologi perpajakan	0,000003
X1, X2, X3, X4	Pengetahuan, kualitas pelayanan, sanksi dan teknologi perpajakan	0,000000

Sumber: Data yang diolah oleh penulis, 2023

Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000000 < 0,05$ . Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Syah & Krisdiyawati (2017); Arviana & Indrajati (2018); Cahyani (2019); Wicaksari & Wulandari (2021); Khasanah & Rachman (2021), dimana peningkatan sanksi pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil yang berbeda dipaparkan oleh Sandyputra & Nurkhamid (2017); Listyowati et al. (2018) dan Famami & Norsain (2019).

Penerapan teknologi di perpajakan berpengaruh signifikan terhadap tindakan penggelapan pajak dengan angka signifikansi sebesar  $0,000003 < 0,05$ . Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dibuat oleh Wuryanto et al. (2019), dimana penerapan teknologi dalam perpajakan memiliki kecenderungan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Temuan yang bertolak belakang dengan penelitian ini justru didapati pada penelitian Wuryanto et al. (2019); Afwan (2019) dan Khasanah & Rachman (2021).



Secara bersama-sama, variabel pengetahuan tentang perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan penerapan teknologi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPKB (sig. 0,00000 < 0,05).

### KESIMPULAN

Penelitian memberikan gambaran bahwa WPKB baik dalam pengetahuan tentang PKB, baik dalam menilai kualitas pelayanan PKB, baik dalam menilai sanksi PKB serta penerapan teknologi pada PKB sehingga semua hal itu memberikan pengaruh bagi kepatuhan dari para WPKB.

Temuan menunjukkan bahwa kepatuhan WPKB dipengaruhi oleh pengetahuan tentang PKB, kualitas pelayanan PKB, sanksi PKB dan penerapan teknologi PKB baik secara individual maupun secara bersama-sama. Penerapan teknologi di PKB menjadi ujung tombak terpenting bagi kepatuhan WPKB, disusul kemudian dengan sanksi PKB, kualitas pelayanan bagi WPKB dan diakhiri dengan pengetahuan tentang PKB.

Rangkuman penelitian ini memunculkan saran agar pemerintah mencari upaya lebih banyak dalam mendorong WPKB untuk patuh di dalam membayar pajak khususnya melalui lebih meningkatkan pengetahuan tentang perpajakan bagi WPKB dengan sosialisasi berbentuk digital. Hal lain yang perlu ditingkatkan adalah kualitas pelayanan dari petugas pajak dan penerapan sanksi perpajakan agar dapat meningkatkan kepatuhan WPKB.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis ucapan kepada Allah SWT, atas kuasa dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Penulis ucapan terimakasih atas bantuan dan dukungannya kepada pihak-pihak yang telah membantu selama penelitian dilakukan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Admin. (2020). *5 Akibat Yang Akan Terjadi Jika Tak Membayar Pajak*. Kapz Consulting. <https://kapzconsulting.com/2021/10/12/5-akibat-yang-akan-terjadi-jika-tak-membayar-pajak/>
- Afwan, A. (2019). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI. *Balance Vocation Accounting Journal*, 3(1). <https://doi.org/10.31000/bvaj.v3i1.1939>
- Arviana, N., & Indrajati, D. W. (2018). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1). <https://doi.org/10.24912/jmieb.v2i1.1745>
- BPS. (2023). *Realisasi Pendapatan Negara 2021-2023*. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/indicator/13/1070/1/realisasi-pendapatan-negara.html>
- Brilyana, A. Y. (2022). *Gratis! Pajak Balik Nama dan Bebas Tunggakan Kelima Kendaraan Bermotor*. Portal Bandung. <https://www.bandung.go.id/news/read/6781/gratis-pajak-balik-nama-dan-bebas-tunggakan-kelima-kendaraan-bermotor>
- Cahyani, A. R. (2019). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan WP Dalam Membayar PKB* [Universitas Muhammadiyah Makassar]. [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/8596-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/8596-Full_Text.pdf).
- Famami, A. H., & Norsain. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA PAMEKASAN. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 2(2). <https://doi.org/10.22219/jaa.v2i2.10438>
- Gunawan, H. (2023). *Potensi Penerimaan Pajak Pendaftaran Ulang Kendaraan Bermotor Lebih dari Rp120 Triliun*. Tribun Bisnis. <https://www.tribunnews.com/bisnis/2023/01/31/potensi-penerimaan-pajak-pendaftaran-ulang-kendaraan-bermotor-lebih-dari-rp120-triliun>
- Hariani, A. (2023). *Kontributor Terbesar Penerimaan Pajak Tahun 2022*. Pajak.Com. <https://www.pajak.com/pajak/kontributor-terbesar-penerimaan-pajak-tahun-2022/>
- Ina. (2017). *Ini Yang Terjadi Jika Indonesia Bebas Pajak*. Jawapostv. <https://www.jawapos.com/ekonomi/13/10/2017/ini-yang-terjadi-jika-indonesia-bebas-pajak/>
- Khasanah, F. N., & Rachman, A. N. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pbb. *INVENTORY: JURNAL AKUNTANSI*, 5(1). <https://doi.org/10.25273/inventory.v5i1.8615>
- Listywati, Samrotun, Y. C., & Suhendro. (2018). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 3(1). <https://doi.org/10.31093/jrab.v3i1.94>
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Edisi Revi). Andi.
- Sandyputra, C. C., & Nurkhamid, M. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan WPOP Non Karyawan di Sektor Perikanan. *Jurnal BPPK*, 10(2), 24–42. <https://www.bing.com/search?q=FAKTOR-FAKTOR+YANG+MEMPENGARUHI+KEPATUHAN+PAJAK+WAJIB+PAJAK++ORANG+PRIBADI+NONKARYAWAN+DI+SEKTOR+PERIKANAN&form=ANNTH1&refig=3b1fa8d12d984818b05341a9eac3c5d3>



# JURNAL SAINTIFIK

## MULTI SCIENCE JOURNAL

PISSN 1693-668X  
EISSN 2829-3975

- Santana, R., Tanno, A., & Misra, F. (2020). Pengaruh Keadilan, Sanksi Pajak dan Pemahaman Perpajakan terhadap Persepsi WPOP Mengenai Penggelapan Pajak. *Jurnal Benefita*, 5(1), 113–128. <https://doi.org/10.22216/jbe.v5i1.4939>
- Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif , kualitatif dan R & D. In *Bandung: Alfabeta*.
- Susilawati, Asmalidar, & Barus, E. S. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan WPOP dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan (Studi pada WPOP Non Karyawan di Kota Medan). *Kajian Akuntansi*, 19(2), 221–237. [https://doi.org/https://doi.org/10.29313/ka.v20i1.4098](https://doi.org/10.29313/ka.v20i1.4098)
- Syah, A. L. N., & Krisdiyawati. (2017). ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR ( STUDI EMPIRIS PADA KANTOR UPPD / SAMSAT BREBES ). *Jurnal AKSI (Akuntansi Dan Sistem Informasi)*, 1(2). <https://doi.org/10.32486/aksi.v1i2.119>
- Wicaksari, Y., & Wulandari, S. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Akuntansi Dan Manajemen*, 16(2). <https://doi.org/10.30630/jam.v16i2.152>
- Wuryanto, L., Sadiati, U., & Afif, M. N. (2019). Faktir-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan WP Dalam Membayar PKB. *Jurnal Akunida*, 15–31(2), 15. <https://doi.org/https://doi.org/10.30997/jakd.v5i2.2250>