

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
(Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Langsa)

¹Muhardila Irfana, ²Yani Rizal, ³Tuti Meutia

^{1,2,3}Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra

Email : [1mahardilairfana@gmail.com](mailto:mahardilairfana@gmail.com), [2yriizal@gmail.com](mailto:yriizal@gmail.com), [3tuti_meutia@unsam.ac.id](mailto:tuti_meutia@unsam.ac.id)

Corresponding Mail Author: mahardilairfana@gmail.com

Abstract : This study aims to determine the effect of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions and Fiscus Services on Taxpayer Compliance in Langsa City. The number of samples used in this study were 100 respondents who were calculated based on the Slovin formula with the method of determining the sample was random sampling. The data obtained were analyzed using the SPSS (Statistical Package For Social Sciences) analysis technique. The equation model analyzed is multiple linear regression analysis, classical assumption test and hypothesis testing (t test, F test and Determination Coefficient (R^2)). The results of this study indicate that (1) Taxpayer awareness has a significant effect on Taxpayer Compliance, (2) Tax Sanctions have no significant effect on Taxpayer Compliance, (3) Fiscus Services do not have a significant effect on Taxpayer Compliance, (4) Taxpayer Awareness, Tax Sanctions and Fiscus Services simultaneously have a significant effect on Taxpayer Compliance.

Keywords : Taxpayer Compliance, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Fiscal Services.

I. Pendahuluan

Dalam pemerintahan, negara Indonesia mempunyai tujuan yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum. Kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia dapat diwujudkan dengan menjalankan pemerintahan yang baik dan melaksanakan pembangunan disegala bidang, tentunya dengan adanya sumber pembiayaan yang memadai. Salah satu sumber pembiayaan negara yaitu dari sektor pajak.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu jenis Pajak Provinsi yang merupakan bagian dari Pajak Daerah. Menurut UU No. 28 Tahun 2009 Pasal 1 angka 12 dan 13, Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak Provinsi yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan Daerah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik (Siahaan, 2013).

Dewasa ini, begitu banyak sarana transportasi yang telah disediakan pemerintah. Khususnya untuk transportasi darat, pemerintah cukup banyak membangun fasilitas jalan raya, dimana pembiayaannya baik dari pemerintah pusat

maupun pemerintah daerah. Jumlah kendaraan juga semakin bertambah dari tahun ketahun karena kepemilikan kendaraan bermotor semakin mudah. Instansi yang menangani pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT). Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak, yaitu dengan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. 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. 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.

Berikut ini dapat kita lihat pada Tabel 1 jumlah kendaraan bermotor, jumlah kendaraan yang membayar PKB di Kota Langsa 2017-2021.

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor, Jumlah Kendaraan Yang Membayar PKB di Kota Langsa 2017-2021

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor	Jumlah Kendaraan Yang Membayar PKB	Rumus Menghitung Persentase	Persentase (%)
2017	36.780	36.481	$\frac{36.481}{36.780} \times 100\%$	9,91%
2018	33.574	33.223	$\frac{33.223}{33.574} \times 100\%$	9,89%
2019	34.034	33.844	$\frac{33.844}{34.034} \times 100\%$	9,94%
2020	31.964	31.875	$\frac{31.875}{31.964} \times 100\%$	9,97%
2021	30.710	30.633	$\frac{30.633}{30.710} \times 100\%$	9,97%

Sumber: Samsat Kota Langsa, 2022 (Data Diolah)

Pada Tabel 1 dapat dilihat jumlah kendaraan bermotor dan jumlah kendaraan bermotor yang membayar PKB di Kota Langsa dari tahun 2017 sampai tahun 2021. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajiban perpajakannya masih kurang optimal dikarenakan masih ada tunggakan

kendaraan bermotor yang belum di lunasi oleh wajib pajak dan belum adanya kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Meutia & Rizal, 2021).

Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak kendaraan bermotor adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) (Mardiasmo, 2011). Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting diseluruh dunia, karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan tidak diharapkan, sehingga akan menyebabkan penerimaan pajak negara berkurang (Rahayu, 2013:140).

Berbagai cara telah dilakukan oleh pemerintah agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang masih rendah. Salah satunya kesadaran wajib pajak, kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak mengetahui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan serta memiliki kesanggupan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Suyanto & Pratama, 2018).

Kesadaran wajib pajak sangat sulit untuk diwujudkan, sampai sekarang kesadaran masyarakat membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Masyarakat kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama dengan upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, ketidak pengertian masyarakat apa dan bagaimana pajak dan ribet menghitung dan melaporkannya. Kesadaran perpajakan akan meningkat apabila dalam masyarakat muncul adanya penilaian positif terhadap pajak. (Cindy & Yenni, 2013).

Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi-sanksi dalam perpajakan terdiri atas sanksi administrasi yang meliputi sanksi berupa denda, sanksi berupa bunga, sanksi berupa kenaikan, serta sanksi pidana perpajakan yang meliputi sanksi yang bersifat pelanggaran dan sanksi pidana yang bersifat kejahatan (Sutedi, 2011:221).

Adapun faktor lain yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak yaitu ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yaitu pelayanan fiskus, pelayanan fiskus (petugas pajak) dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak (Nugraheni & Purwanto, 2015). Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit (Cindy & Yenni, 2013).

II. Landasan Teori Dan Metode Penelitian

Landasan Teori

Teori Atribusi

Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins dan Judge, 2008). Perilaku yang diyakini berada dibawah kendali pribadi seseorang individu. Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar, yaitu individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi. Teori atribusi ini

sangat relevan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal orang lain tersebut (Jatmiko, 2006).

Pada teori atribusi, faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus. Hal itu disebabkan individu atau wajib pajak terpaksa berperilaku karena situasi atau lingkungan.

Pajak

Menurut UU tentang perubahan ketiga atas UU No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Angka 1 menyebutkan bahwa "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara dan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat". S.I Djajadiningrat mengatakan bahwa "pajak ialah suatu kewajiban menyerahkan sebagai dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum" (Resmi, 2013).

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Widodo (2017), kepatuhan pajak dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan penghindaran pajak. Hal ini mencerminkan suatu hubungan antara individu sebagai wajib pajak dengan negaranya. Hubungan ini akan mendorong wacana tentang pentingnya norma dasar dan moral. Dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ketahun masih menunjukkan presentase yang tidak mengalami peningkatan. Hal ini didasarkan jika kita melihat perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak yang terdaftar.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas (Kodoati., 2016) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara (Kodoati., 2016).

Menurut Kodoati (2016), "kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah."

Kodoati (2016), Lerche (1980) juga mengemukakan bahwa “kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat.”

Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2018:62), “sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.” Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:170), “sanksi perpajakan ialah sebagai kontrol atau pengawasan dari pemerintah untuk menjamin ditaatinya peraturan-peraturan oleh warga negara agar tidak terjadi pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak.”

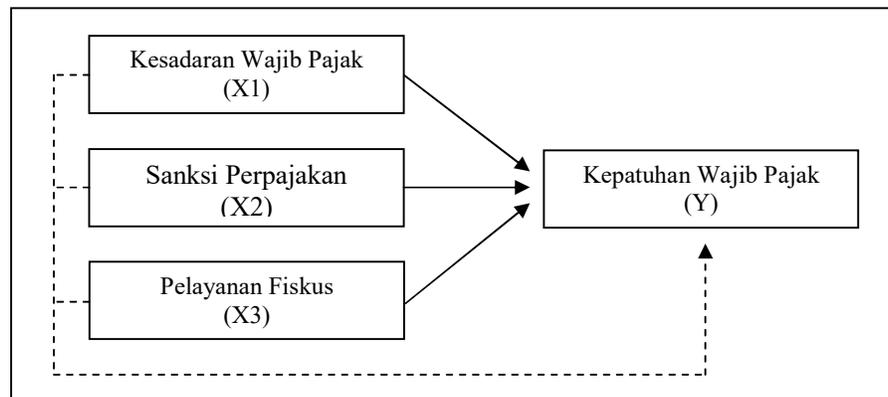
Pelayanan Fiskus

Pegawai pemerintah yang diberi kewenangan untuk melaksanakan tugas pemungutan pajak dikenal sebagai pejabat pajak yang biasa disebut sebagai fiskus. Meskipun diberi kewenangan menjadi fiskus yang bertanggung jawab dalam keberhasilan pemungutan pajak, tetapi kewenangan setiap pegawai tersebut tetap dibatasi sesuai dengan jenjang jabatan pada instansi yang bersangkutan (Putri & Saleh, 2018b).

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Kodoati et al., 2016)

Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian dalam penelitian ini digambarkan berikut:



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern (Harahap, 2004:43). Sehingga diperlukan kesadaran wajib pajak untuk

membayar pajak kepada negara guna membiayai pembangunan demi kepentingan dan kesejahteraan umum. Kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak yang patuh sangat erat terkait persepsi masyarakat tentang pajak. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka akan makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, Suyatmin (2004) dalam Jatmiko (2006). Selaras dengan penelitian (Ariesta, 2017) ada pengaruh positif dan signifikan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Sebesar di KPP Pratama Semarang Candisari
 H_1 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2011) “sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti dan/atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.” Sanksi pajak kendaraan bermotor diatur dalam UU No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Peraturan ini menyebutkan bahwa “wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Sanksi pajak kendaraan bermotor memenuhi wajib pajak mengetahui tujuan sanksi, pengenaan sanksi yang cukup berat untuk mendidik wajib pajak, dan sanksi dikenakan pada wajib pajak yang melanggar.” Berdasarkan penelitian (Ni Nyoman Manik Anggara Wati et al., 2021) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H_2 : Sanksi Perpajakan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Kodoati., 2016).

Seorang wajib pajak akan taat membayar pajak, apabila wajib pajak mempunyai pengalaman langsung mengenai pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak tersebut dan hasil pungutan pajaknya dapat memberikan kontribusi terhadap pembangunan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Putri & Saleh, 2018) pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H_3 : Pelayanan Fiskus berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

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

Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus dapat menjadi unsur penting dalam usaha meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Jika masyarakat

memiliki persepsi positif terhadap pajak, memiliki pengetahuan yang baik tentang pajak, memiliki karakteristik baik dan memiliki informasi yang cukup tentang perpajakan serta ditambah dengan pelayanan yang memiliki kualitas baik untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Kerjasama yang baik dari dua arah yaitu dari masyarakat dan dari pegawai pajak akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya (Wardhani.,K, 2016).

H₄ : Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Metode Penelitian

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu berupa kuisioner. Sumber data pada penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan data sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari para wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di Kota Langsa. Data sekunder dalam penelitian ini adalah jumlah wajib pajak kendaraan bermotor dan jumlah yang membayar pajak kendaraan bermotor serta kontribusi pajak kendaraan bermotor.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang masih aktif dalam melakukan pembayaran kewajiban perpajakannya dan terdaftar pada SAMSAT di Kota Langsa. Dalam menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *slovin* Berdasarkan data dari SAMSAT Kota Langsa hingga akhir 2021 tercatat sebanyak 30.633 yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Maka jumlah sampel untuk penelitian adalah 100 responden.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kuisioner yang berupa angket. Kuisioner diberikan kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang masih aktif dalam melakukan pembayaran kewajiban perpajakannya dan terdaftar pada SAMSAT di Kota Langsa. Kuisioner yang disebarkan berupa daftar pertanyaan dan pernyataan mengenai masalah yang berkaitan dengan obyek yang diteliti.

Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda, uji hipotesis (uji t dan uji F), dan uji koefisien determinasi (R^2). Pengujian dilakukan dengan SPSS (*Statistical Package for the Social Science*).

III. Hasil Dan Pembahasan

Persamaan Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Langsa. Berdasarkan hasil penelitian dengan menyebarkan

kuesioner penelitian dan hasilnya kemudian dianalisis dengan persamaan regresi linier berganda dan hasil persamaan regresi linier sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.551	1.482		2.397	.018		
	Kesadaran Wajib Pajak	.622	.088	.589	7.058	.000	.540	1.852
	Pelayanan Fiskus	.223	.113	.194	1.968	.051	.388	2.579
	Sanksi Perpajakan	.016	.073	.018	.214	.831	.529	1.892

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 25 (2022)

Dari hasil persamaan regresi pada Tabel 2 adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,551 + 0,622X_1 + 0,223X_2 + 0,016X_3 + e$$

Persamaan regresi berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 3,551 merupakan kepatuhan wajib pajak sebelum dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus bernilai konstan.
2. Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1) menunjukkan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, apabila kesadaran wajib pajak mengalami peningkatan sebesar satu satuan maka kepatuhan wajib pajak bertambah sebesar 0,622 dengan asumsi variabel sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus bernilai tetap.
3. Variabel Sanksi Perpajakan (X_2) menunjukkan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, apabila variabel sanksi perpajakan mengalami peningkatan sebesar satu satuan maka kepatuhan wajib pajak bertambah sebesar 0,223 dengan asumsi variabel kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus bernilai tetap.
4. Variabel Pelayanan Fiskus (X_3) menunjukkan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, apabila variabel pelayanan fiskus mengalami peningkatan sebesar satu satuan maka kepatuhan wajib pajak bertambah sebesar 0,016 dengan asumsi variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan bernilai tetap.

Uji Hipotesis

Uji t (Uji Secara Parsial)

Pengujian hipotesis pada penelitian ini salah satunya menggunakan uji t atau uji secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dengan variabel lain dianggap konstan, dengan asumsi bahwa jika signifikan nilai t hitung yang dapat

dilihat dari analisis regresi menunjukkan kecil dari $\alpha = 5\%$, berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Berdasarkan Tabel 2 diperoleh pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Nilai t_{hitung} dari variabel kesadaran wajib pajak (X_1) yaitu sebesar 7,058 dengan taraf signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_1 diterima, dapat dinyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Langsa.
2. Nilai t_{hitung} dari variabel sanksi perpajakan (X_2) yaitu sebesar 1,968 dengan taraf signifikan sebesar $0,051 > 0,05$ maka H_2 ditolak, dapat dinyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Langsa.
3. Nilai t_{hitung} dari variabel pelayanan fiskus (X_3) yaitu sebesar 0,214 dengan taraf signifikan sebesar $0,831 > 0,05$, maka H_3 ditolak, dapat dinyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Langsa.

Uji F (Uji Simultan)

Uji kelayakan digunakan untuk menguji apakah semua variable bebas dalam model berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hasil pengujian yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.020.515	3	340.172	49.155	.000 ^b
	Residual	816.608	118	6.920		
	Total	1.837.123	121			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 25 (2022)

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui untuk pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah bahwa nilai $F_{sig} < \alpha 5\%$ ($0,000 < 0,05$) dan nilai $F_{hitung} 49,155 >$ dari $F_{tabel} 2,70$ maka hipotesis diterima, sehingga dapat dinyatakan kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Langsa.

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 berikut ini.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 ^a	.555	.544	263.067

a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 25 (2022)

Berdasarkan Tabel 4 maka dapat diketahui nilai *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0,544 yang menunjukkan kontribusi dari variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus diolah secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 54,4% sedangkan sisanya 45,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian diatas nilai t_{hitung} dari variabel kesadaran wajib pajak (X_1) yaitu sebesar 7,058 dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima. Sehingga uji hipotesis ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran membayar pajak dapat memberikan pengaruh positif dan signifikan karena wajib pajak mengetahui bahwa pajak merupakan bentuk pengabdianya kepada Negara dan partisipasi dalam pembangunan daerah, serta dengan membayar pajak kendaraan bermotor menjadi kewajiban karena memiliki kendaraan bermotor.

Menurut teori atribusi, bahwa kesadaran merupakan salah satu perilaku yang disebabkan oleh faktor internal artinya perilaku tersebut ada dibawah kendali diri wajib pajak itu sendiri. Kesadaran dari wajib pajak adalah hal yang paling menentukan dalam keberhasilan pemungutan pajak. Sehingga kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Banyak responden yang membayar pajak karena mereka sadar bahwa fasilitas Negara dapat berkembang salah satunya adalah karena adanya pemasukan dan pemasukan terbesar disumbangkan oleh sektor pajak. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh (Wibowo, 2015) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan didukung juga oleh penelitian (Okky, 2021) yang juga menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian diatas nilai t_{hitung} dari variabel sanksi perpajakan (X_2) yaitu sebesar 1,968 dengan signifikan sebesar $0,051 > 0,05$ maka dapat disimpulkan H_2 ditolak. Sehingga uji hipotesis ini menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Langsa. Sanksi perpajakan masih belum dapat membuat wajib pajak patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat terjadi karena pengetahuan wajib pajak yang minim mengenai sanksi perpajakan. Pemberian sanksi yang memberatkan wajib pajak

bertujuan untuk memberikan efek jera sehingga tercipta kepatuhan dalam membayarkan pajaknya.

Menurut teori atribusi yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan salah satu faktor eksternal yang dapat memengaruhi wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Pengaruh eksternal disini dapat memengaruhi wajib pajak untuk melakukan suatu perilaku yang disebabkan oleh situasi. Situasi yang dimaksud seperti adanya upaya dari Pemerintah Daerah dengan memberikan insentif pajak melalui program pemutihan. Program ini bertujuan untuk mendorong wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban pajaknya dengan memberi keringanan sanksi berupa penghapusan atau penghilangan denda keterlambatan pajak kendaraan bermotor bagi wajib pajak yang mengalami keterlambatan pembayaran selama periode tersebut. Bagi wajib pajak yang memiliki tunggakan pajak kendaraan bermotor dengan adanya program pemutihan ini akan memberikan keringanan, terlebih bagi wajib pajak yang sudah bertahun-tahun tidak melunasi kewajiban perpajakannya dan tidak akan ada efek jera, hal ini bisa terjadi dikarenakan tidak adanya sanksi yang menakutkan atau memberatkan wajib pajak sehingga dapat mencegah terjadinya ketidakpatuhan. Hal ini didukung oleh penelitian (Ramadhan & Binawati, 2020) yang menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian diatas nilai t_{hitung} dari variabel pelayanan fiskus (X_3) yaitu sebesar 0,214 dengan signifikan sebesar $0,831 > 0,05$ maka dapat disimpulkan H_3 ditolak, dapat dinyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Langsa. Hal ini dapat disebabkan karena wajib pajak yang belum mengetahui pentingnya membayar pajak bagi pembangunan Negara dikarenakan tidak adanya sosialisasi pajak yang dilakukan oleh petugas pajak sebelumnya. Jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat (Tambun, 2016:28). Selain itu, apabila petugas yang melayani wajib pajak tidak tanggap ketika wajib pajak mengalami kesulitan atau kebingungan dalam membayarkan pajaknya, dan proses pelayanannya membuat wajib pajak menunggu lama sehingga menyebabkan wajib pajak lebih memilih alternatif yaitu memanfaatkan jasa yang lebih memudahkannya, dengan menyuruh orang lain untuk membayarkan pajaknya. Dengan kata lain, belum terlalu adanya fasilitas yang disediakan seperti sosialisasi mengenai tata cara membayar pajak oleh petugas pajak agar para wajib pajak dapat mengerti dan dapat memudahkan wajib pajak dalam hal membayarkan pajaknya. Hal ini didukung oleh penelitian (Ramadhan & Binawati, 2020) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian diatas nilai signifikan dari variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} 49,155 > dari F_{tabel} 2,70 maka H_4 diterima, sehingga dapat dinyatakan

kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Langsa.

Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak sangat diperlukan untuk mendorong wajib pajak memenuhi kewajibannya. Kesadaran membayar pajak dapat memunculkan sikap patuh, taat, dan disiplin. Kesadaran membayar pajak muncul dari diri wajib pajak dengan semakin menikmati sarana dan prasarana publik yang semakin baik. Wajib pajak menyadari dan mempertimbangkan bahwa pajak merupakan suatu bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan yang dilakukan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Ramadhan & Binawati, 2020). Selain itu, sanksi perpajakan juga diperlukan guna untuk penegakan hukum dalam mewujudkan ketertiban wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Sanksi perpajakan memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan dan apabila pemerintah memberatkan sanksi pajak maka wajib pajak akan merasa dirugikan sehingga wajib pajak terpaksa harus mematuhi untuk membayar pajak. Dengan begitu masyarakat akan lebih patuh dalam membayar pajak karena wajib pajak akan condong untuk menghindari sanksi pajak dan hal ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Okky, 2021). Dengan adanya pelayanan fiskus yang baik akan membuat wajib pajak merasa penting untuk membayar pajak sehingga akan menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menjadi meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian (Ummah, 2015) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

IV. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diambil yaitu sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Langsa. Sehingga hipotesis pertama didukung. Hal ini dapat diartikan semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.
2. Sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Langsa. Sehingga hipotesis kedua ditolak. Hal ini dikarenakan pemberian sanksi yang tidak memberatkan wajib pajak belum dapat membuat wajib pajak patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.
3. Pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Langsa. Sehingga hipotesis ketiga ditolak. Hal ini dapat disebabkan wajib pajak belum mengetahui pentingnya membayar pajak dan tidak adanya sosialisasi pajak yang dilakukan oleh petugas pajak sehingga dapat menyebabkan ketidakpatuhan.
4. Kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis keempat diterima. Dengan adanya kesadaran wajib pajak maka wajib pajak

akan selalu membayar pajak tepat waktu. Sanksi perpajakan yang tegas dapat memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan dan pelayanan fiskus yang baik akan membuat wajib pajak merasa penting untuk membayar pajak. Sehingga menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menjadi semakin meningkat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah diambil, maka saran dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Pemerintah Daerah, diharapkan dapat memberikan kepastian hukum atas kebijakan yang dikeluarkannya khususnya, terkait dengan masalah perpajakan. Salah satu kebijakan ini adalah tentang kebijakan pemutihan dalam membayar pajak, disarankan agar kebijakan ini tidak menghapuskan denda administrasi dalam membayar pajak pada saat program pemutihan ini diadakan. Dikarenakan, para wajib pajak yang sudah menunggak bertahun-tahun tidak akan ada efek jera sebab denda keterlambatan administrasi telah dihapus. Diharapkan, kebijakan pemutihan ini dapat ditinjau kembali oleh pemerintah daerah sehingga dapat meningkatkan kepatuhan para wajib pajak dalam membayarkannya.
2. Bagi UPTD Wilayah VIII (SAMSAT) Kota Langsa, sebagai instansi pemungutan pajak harus terus memberikan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat baik dilakukan secara langsung maupun melalui media massa dan elektronik untuk memberikan pemahaman mengenai pentingnya membayar pajak kepada masyarakat dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Dan kepada para aparatur pajak diharapkan lebih aktif dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin agar dapat mengubah cara pandang wajib pajak, sehingga dapat menarik wajib pajak untuk membayar pajak.
3. Bagi Wajib Pajak Kota Langsa, sebagai wajib pajak yang membayarkannya diharapkan agar dapat mematuhi aturan-aturan pajak yang telah dituangkan dalam peraturan perundang-undangan agar dapat meningkatkan kepatuhan secara efektif.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya, diharapkan untuk mengembangkan dan menyempurnakan penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang, disarankan agar memperbesar jumlah responden dan memperbesar ruang lingkup penelitian dan memperbanyak sampel agar penelitian kedepan memiliki cakupan yang lebih luas dan menghasilkan hasil penelitian yang lebih baik. Penelitian selanjutnya disarankan agar menambah beberapa variabel independen lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mendapatkan informasi data penelitian, jika memungkinkan peneliti selanjutnya dapat melakukan wawancara secara langsung dengan para wajib pajak agar mendapat data yang lebih akurat sehingga jawaban wajib pajak akan lebih mencerminkan jawaban sebenarnya.

V. Daftar Pustaka

Ariesta, R. P. (2017). 7101413350. *Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang*.

- Cindy, J., & Yenni, M. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. "Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksidenda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhanwajib pajak". Tesis. Semarang: Program Studi Magister Akuntansi Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Kodoati, A., J. Sondakh, J., & Ilat, V. (2016). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Restoran Orang Pribadi Di Kota Manado Dan Di Kabupaten Minahasa). *Accountability*, 5(2), 1. <https://doi.org/10.32400/ja.14420.5.2.2016.1-10>
- Mardiasmo. (2011). Perpajakan Edisi Revisi. *Andi*, 184–185.
- Mardiasmo. (2018). Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018. In *Penerbit Andi*.
- Meutia, T., Rizal, Y., S. (2021). *Kesadaran Membayar Pajak, Dan Sanksi Pajak Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Langsa*. 2, 216–229.
- Nugraheni, A. D., & Purwanto, A. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*.
- Putri, N. R., & Saleh, M. (2018). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh Tahun 2012-2015). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 3(3), 416–430.
- Rahayu, S. K. (2017). Perpajakan Konsep dan Aspek Formal. In *Rekayasa Sains*.
- Ramadhan, R., & Binawati, E. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Metode Mix Method (Pada Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Kota Yogyakarta). *Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1).
- Resmi, S. (2013). Perpajakan Teori dan Kasus. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Siahaan, M. P. (2013). Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Edisi Revisi. In *Jakarta: PT. Raja Grafindo* (p. 9).
- Suyanto, S., & Pratama, Y. H. (2018). Kepatuhan wajib pajak orang pribadi: Studi aspek pengetahuan, kesadaran, kualitas layanan dan kebijakan sunset policy. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.24914/jeb.v2i1l.704>
- Ariesta, R. P. (2017). 7101413350. *Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang*.
- Tambun, Sihar. 2016. "Anteseden Kepatuhan Wajib Pajak OrangPribadi dan Moderasi SosialisasiPerpajakan". *Jurnal Media AkuntansiPerpajakan*, Vol.1, No.1.
- Ummah, M. (2015). Pengaruh kesadaran wajib Pajak, Sanksi Administrasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang. *Jurnal Ekonomi*, 1–14.
- Wibowo, E. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi

Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak
Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan
Bermotor) Artikel, 151, 10-17

Widodo, W. (2017). moralitas, budaya dan kepatuhan pajak. In *gramedia*.