

## Pengaruh Karakteristik Wajib Pajak, Kualitas pelayanan, Sanksi Pajak dan Inovasi Sistem *Drive Thru* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Pati

<sup>1</sup>Afra Mei Listiana, <sup>2</sup>Retno Indah Hernawati

<sup>1,2</sup>Akuntansi, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro, Semarang, 50131, Indonesia

\*E-mail: [2122004264@mhs.dinus.ac.id](mailto:2122004264@mhs.dinus.ac.id)

Submit: 18 Desember 2023	Revisi : 10 Januari 2024	Disetujui: 5 Februari 2024
--------------------------	--------------------------	----------------------------

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan sistem *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Pati. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang membayarkan pajaknya melalui sitem *drive thru*, sedangkan sampelnya adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Pati berjumlah 100 orang. Metode pengambilan datanya menggunakan *accidental sampling* dengan cara penyebaran kuesioner. Teknik analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sistem *drive thru* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan untuk variabel kewajiban moral, sanksi pajak dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci:** kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, sistem *drive thru*

### ABSTRACT

*The aim of this research is to determine the influence of taxpayer awareness, moral obligations, tax knowledge, service quality, tax sanctions and the drive thru system on motor vehicle taxpayer compliance in Pati City. The population in this study is motor vehicle taxpayers who pay their taxes via the drive thru system, while the sample is 100 motor vehicle taxpayers in Pati City. The data collection method uses accidental sampling by distributing questionnaires. The analysis technique uses multiple linear regression analysis. The research results show that the variables of taxpayer awareness, service quality and the drive thru system have no effect on taxpayer compliance, while the variables of moral obligation, tax sanctions and tax knowledge have an effect on taxpayer compliance.*

**Keywords:** taxpayer awareness, moral obligations, taxpayer compliance, service quality, tax knowledge, drive thru system

DOI:

## PENDAHULUAN

Kesejahteraan masyarakat merupakan tujuan dari negara berkembang seperti Indonesia dengan cara meningkatkan pembangunan-pembangunan yang bersifat untuk kepentingan umum. Sumber pendapatan daerah salah satunya diperoleh dari pajak kendaraan bermotor (Suhartono & Yeheskiel, 2022). Pemerintah mengkaji sumber dana berupa pajak, karena permasalahan yang timbul, seperti permasalahan sosial, kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat dapat diatasi dengan pajak yang diperoleh. Penerimaan pajak daerah dapat meningkat jika wajib pajak (WP) memenuhi kewajiban perpajakannya (Anggraini et al., 2021).

Kota Pati merupakan kota urutan ke 5 dengan jumlah kendaraan terbanyak di Jawa Tengah. Peningkatan kendaraan di kota Pati yang semakin naik di tiap tahunnya tidak membuat kenaikan terhadap kepatuhan perpajakan kendaraan bermotor. Menurut hasil penelitian dari UPPD Kabupaten Pati diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 1. Data WP Kendaraan Bermotor di Kota Pati Tahun 2019-2022**

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor	WP yang Membayarkan Pajaknya	Jumlah Tunggakan WP	Persentase Ketidakepatuhan WP
2019	644.594	427.646	216.948	34%
2020	663.033	430.850	232.183	35%
2021	678.922	426.271	252.651	37%
2022	748.452	413.197	335.255	45%

**Sumber: UPPD Kabupaten Pati (2023)**

Terbukti dari data diatas bahwa penunggakan pajak terjadi peningkatan untuk setiap tahunnya. Berdasarkan fenomena tersebut menunjukkan bahwa minimnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (WPKB) dalam membayar pajaknya di kota Pati. Dibandingkan dengan kota lain yang menggunakan sistem drive thru diperoleh data ketidakepatuhan WP yang berada di kota Pekalongan pada tahun 2022 sebanyak 112.438 (Barnardi, 2022). Hal ini dapat dibuktikan bahwa ketidakepatuhan WP dikota Pati lebih tinggi. Diharapkan untuk kedepannya WPKB dapat meningkatkan kepatuhannya, sehingga turut berpartisipasi dalam menciptakan pembangunan dan meningkatkan modal sebagai wadah untuk kepentingan dan kesejahteraan masyarakat. Karakteristik wajib pajak dalam penelitian ini yang dimaksud, yaitu kesadaran WP, kewajiban moral, pengetahuan pajak (Kurniawati & Susanto K, 2021).

Kondisi seseorang melakukan kewajibannya secara penuh sesuai dengan peraturan per UU merupakan pengertian dari kepatuhan wajib pajak (Ilhamsyah et al., 2016). Seorang WP yang memahami peraturan umum, tata cara perpajakan dan niat secara sukarela dari diri sendiri disebut sebagai kesadaran wajib pajak. Seseorang yang membayarkan pajaknya dengan tepat waktu dibawah kesadarannya sendiri maka dapat dikatakan patuh terhadap kewajibannya. Menurut pendapat Awaloedin et al. (2021) dan Saputri D (2020) mengatakan kesadaran mempengaruhi kepatuhan WP. Pendapat yang berbeda mengatakan tidak adanya pengaruh antara kesadaran WP terhadap kepatuhan WP (Hormati et al., 2021; Kurniawati & Susanto K, 2021).

Kewajiban moral merupakan kewajiban yang dimiliki oleh setiap individu, kewajiban ini dapat dilihat dari perbuatan, sikap dan pemenuhan atas kewajibannya. Seseorang yang mempunyai moral yang baik akan mematuhi kewajibannya. Penelitian menurut Kurniawati & Susanto K (2021) mengatakan bahwa kewajiban moral mempengaruhi kepatuhan WP. Menurut Juliantari et al. (2021) mengatakan bahwa kewajiban moral tidak mempengaruhi kepatuhan WP.

Pengetahuan adalah hal yang mendasari seorang WP untuk tahu mengenai perpajakan. Wajib pajak sangat terbantu jika mereka memiliki pengetahuan perpajakan baik dari fungsi, prosedur pembayaran, dan juga manfaatnya (Lim & Febriany, 2022). Kepatuhan WP akan meningkat jika masyarakat memahami pengetahuan baik dari peran dan timbal balik yang diberikan oleh negara dalam sektor pajak. Menurut Barlan et al. (2021), pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan WP. Hasil penelitian dari Kurniawati & Susanto K (2021) membuktikan pengetahuan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan WP.

Pelayanan dapat dikatakan baik jika pelayanan tersebut mampu memenuhi kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak. Kepatuhan WP akan meningkat jika WP merasa nyaman dan diperlakukan dengan baik dalam pelayanannya. Menurut Hormati et al. (2021), Agustin & Putra (2019), Awaloedin et al. (2021) yang menyatakan pelayanan mempengaruhi kepatuhan WP. Menurut Kurniawati & Susanto K (2021) mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepatuhan WP.

Sistem hukum di Indonesia sudah baik, tetapi pelaksanaan dan penerapannya saja yang masih disepelekan. Khususnya perihal perpajakan, sanksi pajak sangat dipandang remeh oleh masyarakat sehingga banyak kasus penunggakan yang dilakukan oleh WPKB. Kepatuhan WP akan meningkat jika sanksi pajak lebih diperhatikan dan diperketat lagi serta adanya keadilan dari pemerintah. Menurut Barlan et al. (2021) menyebutkan adanya pengaruh signifikan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan WP. Menurut Agustin & Putra (2019) dan Adyazmara et al. (2022) bahwa sanksi pajak tidak mempengaruhi kepatuhan WP.

Inovasi diciptakan untuk menstabilkan tingkat kepatuhan, maka dari itu diciptakanlah unit pelayanan sistem *drive thru*. Inovasi ini merupakan pelayanan yang mempermudah masyarakat sehingga WP lebih mudah, praktis dan cepat, hal ini dapat meningkatkan kepatuhan WP (Kurniawati & Susanto K, 2021). Menurut Saputri & Anisa (2020) sistem *drive thru* mempengaruhi kepatuhan WP. Menurut Adyazmara et al. (2022) dan Kurniawati & Susanto K (2021) membuktikan sistem *drive thru* tidak mempengaruhi kepatuhan WP.

Rumusan masalah dari riset ini adalah: apakah kesadaran WP, kewajiban moral, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan sistem *drive thru* berpengaruh terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor di Kota Pati? riset ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran WP, kewajiban moral, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan sistem *drive thru* terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor di Kota Pati.

Theory of Planned Behavior (TPB) digunakan untuk mengubah dan mempertahankan suatu perilaku seseorang yang lebih baik (Hernawati et al., 2020). TPB adalah Niat dari dalam diri yang diwujudkan dalam bentuk perilaku. Menurut Ajzen (1991) niat berperilaku dipicu berdasarkan tiga faktor yaitu: *normatif beliefs*: merupakan keyakinan dari orang lain yang dapat memotivasi pemenuhan kebutuhan, *behavioral beliefs*: merupakan hasil dari evaluasi memberikan keyakinan yang sangat kuat kepada individu, *control beliefs*: merupakan hal yang mendukung dan menghambat persepsi dari masing-masing individu.

Kesadaran WP yaitu perilaku WP yang dilakukan secara suka rela tanpa adanya paksaan (Awaloedin et al., 2021). Menurut Maryasih & Aulia (2022) TPB yang sesuai dengan hipotesis ini yaitu *behavioral belief* adalah hasil yang diharapkan dari keyakinan WP mengenai suatu hal yang telah dilakukan akan menjadi bahan evaluasi terhadap dirinya sendiri. Seseorang yang mempunyai kesadaran yang tinggi akan melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak, hal ini dapat meningkatkan kepatuhan WP. Menurut Awaloedin et al (2021), Saputri D (2020), Aprilia & Rusdi (2023) bahwa kesadaran WP mempengaruhi kepatuhan WP.

#### **H<sub>1</sub>: Kesadaran WP mempengaruhi kepatuhan WP.**

Kewajiban merupakan sesuatu yang harus dilakukan atau harus dipenuhi tanpa syarat apapun. Kewajiban moral berarti kewajiban manusia untuk menjalankan moral yang dimiliki sebagai bentuk tanggung jawab terhadap dirinya sendiri (Kurniawati & Susanto K, 2021).

Kewajiban moral memang sulit untuk di tentukan karena pendapat masing-masing orang tidak sama. Menurut Rismayanti (2021) TPB yang sesuai dengan hipotesis ini yaitu *control beliefs* karena perilaku ini didorong dari dalam diri mereka sendiri. Kepatuhan WP akan meningkat jika WP mempunyai moral yang tinggi. Menurut Kurniawati & Susanto K (2021) dan Yustina et al (2020) dimana kewajiban moral mempengaruhi kepatuhan WP.

**H<sub>2</sub>: Kewajiban moral mempengaruhi kepatuhan WP.**

Seseorang yang memiliki pemahaman mengenai suatu hal baik dari perasaan, pikiran maupun kejadian atau pengalaman yang dituangkan dalam sebuah ide disebut sebagai pengetahuan (Maryasih & Aulia, 2022). Pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan akan meningkatkan pemahaman mengenai strategi perpajakannya, pelaksanaan hak perpajakannya dan kewajiban atas pajaknya. Menurut N. G. Dewi & Supadmi (2021) TPB yang sesuai dengan hipotesis ini yaitu *normative beliefs* harapan yang diperkirakan oleh WP akan memotivasi WP agar mereka mematuhi peraturan perpajakan. Tingginya pengetahuan akan meningkatkan kepatuhan WP. Menurut Barlan et al (2021), Maryasih & Aulia (2022), N. G. Dewi & Supadmi (2021) mengatakan pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan WP.

**H<sub>3</sub>: Pengetahuan pajak mempengaruhi kepatuhan WP.**

Tingkat kepuasan WP dalam memenuhi kewajibannya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Perbedaan layanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh WP ini yang disebut sebagai tingkat kepuasan. Upaya memberikan kepuasan sesuai dengan harapan WP dapat dikatakan sebagai pelayanan yang baik. Pelayanan diatas setandar baik atau pelayanan yang lebih baik diluar ekspetasi WP dapat disebut sebagai pelayanan yang bermutu dan berkualitas (Agustin & Putra, 2019). Menurut Dewi & Jati (2018) TPB yang sesuai dengan hipotesis ini yaitu *normatif beliefs* dimana harapan yang diperkirakan oleh WP akan memotivasi WP agar mereka mematuhi peraturan perpajakan. Semakin baik kualitas pelayanannya dapat memberikan rasa kenyamanan bagi WPKB, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan WP. Penelitian Hormati et al (2021), Awaloedin et al (2021), Agustin & Putra (2019) yang mengatakan kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan WP.

**H<sub>4</sub>: Kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan berpajaknya.**

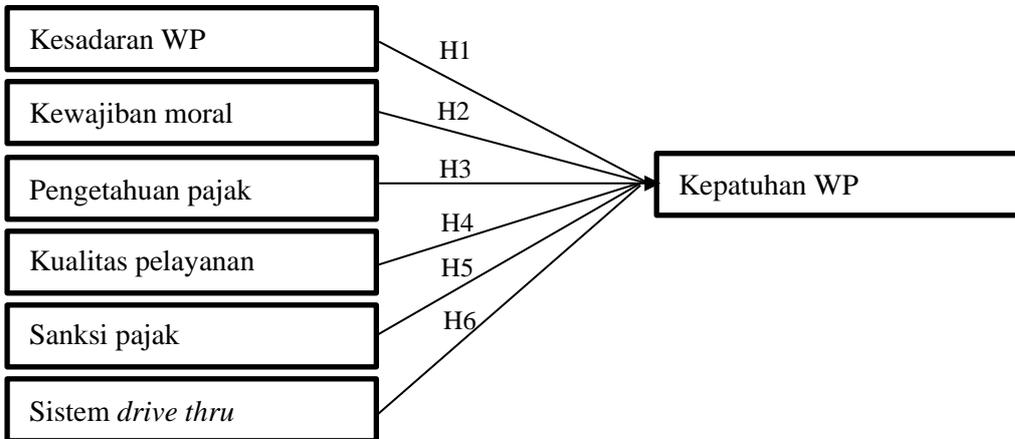
Mereka yang melanggar aturan akan diberikan hukuman berupa sanksi, sedangkan denda adalah sanksi pelanggaran berupa pembayaran ganti rugi (Maryasih & Aulia, 2022). Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan menentukan dalam setiap pasal dasar hukum sanksi administrasi. Sanksi pembebanan biaya pada dasarnya dilakukan untuk menjaga konsistensi warga dalam menyelesaikan komitmen kewajibannya (Agustin & Putra, 2019). Menurut Dewi & Jati (2018) TPB yang sesuai dengan hipotesis ini yaitu *Control beliefs* karena perilaku ini didorong dalam diri mereka sendiri. Sanksi yang diperketat pengawasannya akan mengurangi penyepelan kewajiban berpajak dan meningkatkan kepatuhan berpajaknya. Menurut Barlan et al (2021), Kurniawati & Susanto K (2021), Yustina et al (2020), Saputri D (2020), Aprilia & Rusdi (2023) mengatakan bahwa sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan WP.

**H<sub>5</sub>: Sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan WP.**

Waktu sangat berharga bagi mereka yang mempunyai kesibukan. Masyarakat sekarang kurang minat jika harus menunggu lama mengantri untuk melakukan sesuatu. Diciptakannya sitem inovasi baru yang dilakukan dalam bidang perpajakan yaitu sistem *drive thru* yaitu dimana sistem ini mempermudah bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran perpajakan kendaraan bermotor. Menurut Sastri et al. (2022) TPB yang sesuai dengan hipotesis ini yaitu *normative beliefs* harapan yang diperkirakan oleh WP akan memotivasi WP agar mereka mematuhi peraturan perpajakan. Sistem *drive thru* memberikan pelayanan yang bisa mengefisienkan masyarakat. Sehingga masyarakat dapat melakukan kewajiban perpajakannya dengan mudah dan cepat. Hal ini dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Menurut Saputri & Anisa (2020) dan Sastri et al. (2022) mengatakan dimana sistem *drive thru* mempengaruhi kepatuhan WP.

**H<sub>6</sub>: Sistem *drive thru* mempengaruhi kepatuhan WP.**

Riset ini memiliki kerangka pikir, sebagai berikut:



**Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian**

**METODE PENELITIAN**

**Variabel Penelitian**

**Tabel 2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

Variabel	Definisi Operasional
Kepatuhan WP	Terdapat 4 indikator yang membahas tentang pemahaman WP mengenai ketentuan dan syarat yang berlaku.
Kesadaran WP	Terdapat 3 indikator yang membahas tentang kesadaran WP yang memahami peran pajak dalam pembangunan daerah.
Kewajiban Moral	Terdapat 4 indikator yang membahas tentang pemahaman WP memahami tanggung jawab dari diri sendiri yang dilandasi secara sukarela.
Pengetahuan Perpajakan	Terdapat 4 indikator yang membahas tentang pemahaman WP memahami memahami tentang tata cara dan aturan yang berlaku.
Kualitas Pelayanan Perpajakan	Terdapat 5 indikator yang membahas tentang pemahaman WP mengenai Kualitas pelayanan yang baik dari sarana maupun prasarana bahkan dari respon petugas.
Sanksi Pajak	Terdapat 3 indikator yang membahas tentang tujuan dan sanksi perpajakan.
Sistem <i>Drive Thru</i>	Terdapat 6 indikator yang membahas tentang pemahaman WP memahami Samsat <i>drive thru</i> baik dari strategi, keefisienan waktu dan lokasi.

**Sumber: Kurniawati & Susanto K (2021).**

**Populasi dan sampel**

Riset ini menggunakan populasi WPKB di kota Pati yang membayarkan kewajibannya menggunakan layanan sistem *drive thru*. WPKB yang ada di SAMSAT *drive thru* kota Pati yang ditemui secara acak merupakan sampel dari riset ini. Riset ini menggunakan rumus Lemeshow Lemeshow et al. (1997) untuk menentukan jumlah sampel.

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2} P (1-P)}{d^2}$$

Dimana: n = Jumlah sampel, Z<sub>1-α</sub> = 1,645 (90%)

P = Proporsi = untuk populasi yang tidak diketahui digunakan P = 0,5 untuk memenuhi kecukupan (Lemeshow et al., 1997).

$$d = \text{Alpha } (\alpha) = 0,10$$

Dalam perhitungan diatas sampel minimal sebanyak 68. Dalam penelitian disebarkan kuesioner 105 dan kuesioner yang bisa digunakan sebesar 100 (sample penelitian). Jumlah sampel ini sudah memenuhi batas minimal sampel.

#### Teknik Pengumpulan data

Riset ini menerapkan pengambilan sampel *accidental sampling*, karena kemudahan dalam mendapatkannya, namun kriteria responden tetap diperhatikan dan disesuaikan. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada responden yang berada di SAMSAT *drive thru* kota Pati. Metode kuantitatif digunakan dalam riset ini dengan alat ukur skor 5 point sekala likert (Kurniawati & Susanto K, 2021).

#### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji deskriptif, kualitas data, uji validitas & reabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda dan diolah menggunakan aplikasi SPSS. Kemudian pada saat uji kebenaran hipotesis menggunakan pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ), analisis uji F dan uji t (Ghozali, 2018).

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### HASIL

##### Uji Statistik Deskriptif

Uji ini digunakan untuk memberikan gambaran sampel, seperti data deskriptif responden dan uji deskriptif variabel.

**Tabel 3. Karakteristik Responden**

Karakteristik	Keterangan	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin	• Laki-laki	• 47	• 47%
	• Perempuan	• 53	• 53%
	Total	100	100%
Usia	• 20-30	• 58	• 58%
	• 31-40	• 34	• 34%
	• 41-50	• 5	• 5%
	• >50	• 3	• 3%
	Total	100	100%
Pendidikan Terakhir	• SD	• 0	• 0%
	• SMP	• 5	• 5%
	• SMA	• 63	• 63%
	• D3	• 24	• 24%
	• S1	• 8	• 8%
	• S2	• 0	• 0%
	Total	100	100%
Jenis Kendaraan	• Motor	• 96	• 96%
	• Mobil	• 4	• 4%
	Total	100	100%
Pernah Menggunakan Sistem <i>Drive Thru</i>	• Ya	• 100	• 100%
	• Tidak	• 0	• 0%
	Total	100	100%

Sumber: Olah data SPSS

Tabel 3 memiliki kesimpulan: sebagian besar WPKB di kota Pati yang melakukan pembayaran pajaknya melalui sistem *drive thru* yaitu perempuan (53%), dengan kategori

terbanyak di usia 20-30 tahun (58%), tingkat terakhir pendidikan rata-rata SMA (63%), dan mayoritas membayarkan pajaknya dengan jenis kendaraan motor (96%).

**Tabel 4. Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran WP	100	3,33	5,00	4,5264	0,48148
Kewajiban Moral	100	3,25	5,00	4,4900	0,42923
Pengetahuan Perpajakan	100	4,00	5,00	4,5075	0,40740
Kualitas Pelayanan	100	4,00	5,00	4,5340	0,39086
Sanksi Pajak	100	3,67	5,00	4,5069	0,42013
Sistem <i>Drive Thru</i>	100	3,33	5,00	4,4616	0,37326
Kepatuhan Wajib Pajak	100	4,00	5,00	4,5700	0,36941

Sumber: Olah data SPSS

Tabel 4 memiliki kesimpulan: kesadaran WP, kewajiban moral, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan sistem *drive thru* memiliki sebaran data yang stabil (relative baik) karena mean > standar deviasi.

#### Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, sebagai berikut:

**Tabel 5. Uji Kualitas Data**

Item	Asumsi	Kriteria	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
1	Validitas	r hitung > r tabel (sig 1% dengan df = n - 2 (100 - 2 = 98) memperoleh nilai r tabel = 0,2565)	0.831	0.714	0.733	0.674	0.850	0.590	0.752
2			0.879	0.777	0.810	0.753	0.785	0.612	0.703
3			0.889	0.796	0.814	0.744	0.799	0.636	0.776
4				0.813	0.821	0.747		0.643	0.746
5						0.741		0.709	
6								0.743	
	Reabilitas	Cronbach's Alpha > 0.70	0,829	0,770	0,805	0,781	0,737	0,733	0,732

Sumber: Olah data SPSS

Tabel 5 didapatkan kesimpulan sebagai berikut: data yang diperoleh menunjukkan bahwa hasilnya valid dan reliabel sudah terpenuhi.

#### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji multikolonieritas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas, sebagai berikut:

**Tabel 6. Uji Asumsi Klasik**

Asumsi	Kriteria	Hasil					
		X1	X2	X3	X4	X5	X6
Normalitas	Sig KS (monte carlo) > 0,05	Uji monte carlo: 0,173					
Multikolonieritas	Tolerance > 0,10 dan VIF < 10	Tol 0,960	Tol 0,985	Tol 0,946	Tol 0,963	Tol 0,932	Tol 0,909

		VIF 1,042	VIF 1,015	VIF 1,057	VIF 1,038	VIF 1,073	VIF 1,100
Autokorelasi	Sig <i>Run Test</i> > 0,05	0,421					
Heteroskedastisitas	Sig > 0,05	0,065	0,980	0,672	0,074	0,830	0,118

Sumber: Olah data SPSS

Tabel 6 didapatkan kesimpulan sebagai berikut: semua asumsi sudah terpenuhi, sehingga dapat dilakukan pengujian lebih lanjut.

### Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan uji analisis regresi linear berganda yang telah dilakukan memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Y	X1	X2	X3	X4	X5	X6
Unstandarized Coeficient (B)	1,671	-0,029	0,185	0,200	0,067	0,190	0,031

Sumber: Olah data SPSS

Dari penelitian diatas didapatkan persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 1,671 - 0,029 (X1) + 0,185 (X2) + 0,200 (X3) + 0,067 (X4) + 0,190 (X5) + 0,031 (X6)$$

### Uji Model

Berdasarkan uji model yang telah dilakukan memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 8. Data WP Kendaraan Bermotor di Kota Pati Tahun 2019-2022

Uji Model	Hasil	Kesimpulan
Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	0,100	Variabel independen dalam penelitian ini memiliki pengaruh secara simultan sebesar 10%.
Uji F (Anova)	Sig. 0,014	Sig. 0,014 < 0,05 artinya layak untuk melakukan pengujian berikutnya.
Uji t (Coefficient)	X1 – Y: Sig. 0,695 X2 – Y: Sig. 0,027 X3 – Y: Sig. 0,026 X4 – Y: Sig. 0,470 X5 – Y: Sig. 0,031 X6 – Y: Sig. 0,753	H1 ditolak H2 diterima H3 diterima H4 ditolak H5 diterima H6 ditolak

Sumber: Olah data SPSS

Melalui uji yang telah dilakukan untuk uji ( $R^2$ ) Variabel independen dalam penelitian ini memiliki pengaruh sebesar 10% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Uji (F) Variabel independen dalam penelitian ini secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kesadaran WP terhadap Kepatuhan WP

Hasil penelitian menyatakan nilai koefisien kesadaran WP dengan tingkat Sig. sebesar 0,695 > 0,05. Artinya  $H_1$  ditolak, menunjukkan kesadaran WP tidak mempengaruhi Kepatuhan WP. Berdasarkan dukungan data yang diperoleh dari deskriptif statistik hasil jawaban dari responden untuk kesadaran WP sudah baik dengan nilai *mean* 4,52. WP yang menjawab

dengan score 4 (setuju) sebanyak 51% dan yang menjawab dengan score 5 (sangat setuju) sebanyak 47%. Jawaban dari responden untuk kepatuhan WP sudah baik dengan nilai mean 4,57. Dengan presentase score 4 (setuju) sebanyak 68% dan score 5 (sangat setuju) sebanyak 32%. Namun uji statistik kesadaran WP tidak mempengaruhi kepatuhan WP, artinya kepatuhan WP tidak sepenuhnya dipengaruhi oleh kesadaran WP tetapi disebabkan oleh faktor lain seperti sanksi pajak. Masyarakat lebih memilih untuk membayarkan pajaknya dengan tepat waktu untuk memenuhi kepatuhan WP dengan tujuan menghindari sanksi yang akan dibebankan. TPB dalam penelitian yaitu *control beliefs* perilaku wajib pajak tidak dipengaruhi dari kesadaran dalam diri sendiri tetapi dipengaruhi dari faktor lain. Dimana wajib pajak lebih memilih untuk menghindari sanksi yang dibebankan untuk memenuhi kepatuhan WP. Hasil riset ini sesuai dengan riset terdahulu oleh Hormati et al. (2021) dimana kesadaran WP tidak mempengaruhi kepatuhan WP.

#### **Pengaruh Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan WP**

Hasil penelitian menyatakan nilai koefisien kewajiban moral dengan tingkat Sig. sebesar  $0,027 < 0,05$ . Artinya  $H_2$  diterima, menunjukkan kewajiban moral mempengaruhi Kepatuhan WP. Berdasarkan dukungan data yang diperoleh dari deskriptif statistik hasil jawaban dari responden untuk kewajiban moral sudah baik dengan nilai *mean* 4,49. WP yang menjawab dengan score 4 (setuju) sebanyak 70% dan yang menjawab dengan score 5 (sangat setuju) sebanyak 27%. Jawaban dari responden untuk kepatuhan WP sudah baik dengan nilai mean 4,57. Dengan presentase score 4 (setuju) sebanyak 68% dan score 5 (sangat setuju) sebanyak 32%. Jawaban setuju dan sangat setuju ini memberikan identifikasi dimana kewajiban moral mempengaruhi kepatuhan WP. Rasa tanggung jawab atau kontrol moral yang baik terhadap diri sendiri dapat mempengaruhi kepatuhan WP. TPB dalam penelitian ini yaitu *control beliefs* WP memiliki rasa tanggung jawab atau kontrol moral yang baik terhadap dirinya sendiri dan terhadap kewajibannya. Semakin tinggi kewajiban moral yang dimiliki WP dapat meningkatkan kepatuhan WP. Hasil riset ini sesuai dengan riset terdahulu oleh Kurniawati & Susanto K (2021) dimana kewajiban moral mempengaruhi kepatuhan WP.

#### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan WP**

Hasil penelitian menyatakan nilai koefisien perpajakan dengan tingkat Sig. sebesar  $0,026 < 0,05$ . Artinya  $H_3$  diterima, menunjukkan pengetahuan perpajakan mempengaruhi Kepatuhan WP. Berdasarkan dukungan data yang diperoleh dari deskriptif statistik hasil jawaban dari responden untuk pengetahuan perpajakan sudah baik dengan nilai *mean* 4,50. WP yang menjawab dengan score 4 (setuju) sebanyak 66% dan yang menjawab dengan score 5 (sangat setuju) sebanyak 34%. Jawaban dari responden untuk kepatuhan WP sudah baik dengan nilai mean 4,57. Dengan presentase score 4 (setuju) sebanyak 68% dan score 5 (sangat setuju) sebanyak 32%. Jawaban setuju dan sangat setuju ini memberikan identifikasi dimana pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan WP. Hasil statistik membuktikan pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan WP, dimana WP memahami tentang strategi pajak, pelaksanaan pajak dan kewajiban pajak. TPB dalam penelitian ini yaitu *normatif beliefs* dimana pengetahuan dapat memotivasi WP di kota Pati yang dapat meningkatkan kepatuhan WP. Hasil riset ini sesuai dengan riset terdahulu oleh Kurniawati & Susanto K (2021) dimana pengetahuan pajak mempengaruhi kepatuhan WP.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan WP**

Hasil penelitian menyatakan nilai koefisien kualitas pelayanan dengan tingkat Sig. sebesar  $0,470 > 0,05$ . Artinya  $H_4$  ditolak, menunjukkan kualitas pelayanan tidak mempengaruhi Kepatuhan WP. Berdasarkan dukungan data yang diperoleh dari deskriptif statistik hasil jawaban dari responden untuk kualitas pelayanan sudah baik dengan nilai *mean* 4,53. WP yang menjawab dengan score 4 (setuju) sebanyak 71% dan yang menjawab dengan score 5 (sangat setuju) sebanyak 29%. Jawaban dari responden untuk kepatuhan WP sudah baik dengan nilai mean 4,57. Dengan presentase score 4 (setuju) sebanyak 68% dan score 5 (sangat setuju)

sebanyak 32%. Namun uji statistik kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepatuhan WP, artinya kepatuhan WP tidak sepenuhnya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan tetapi disebabkan oleh faktor lain seperti sanksi pajak. Masyarakat lebih memilih untuk membayarkan pajaknya dengan tepat waktu untuk memenuhi kepatuhan WP dengan tujuan menghindari sanksi yang akan dibebankan. TPB dalam penelitian ini yaitu *normatif beliefs*. Kurang maksimalnya pelayanan yang didapatkan oleh WP memberikan dampak kurangnya kepatuhan WP, dimana WP membayarkan pajaknya untuk menghindari sanksi yang dibebankan bukan atas kepuasan pelayanan yang diterima. Hasil riset ini sesuai dengan riset terdahulu oleh Kurniawati & Susanto K (2021) dimana kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepatuhan WP.

#### **Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan WP**

Hasil penelitian menyatakan nilai koefisien sanksi pajak dengan tingkat Sig. sebesar  $0,031 < 0,05$ . Artinya  $H_5$  diterima, menunjukkan sanksi pajak mempengaruhi Kepatuhan WP. Berdasarkan dukungan data yang diperoleh dari deskriptif statistik hasil jawaban dari responden untuk sanksi pajak sudah baik dengan nilai *mean* 4,50. WP yang menjawab dengan score 4 (setuju) sebanyak 67% dan yang menjawab dengan score 5 (sangat setuju) sebanyak 32%. Jawaban dari responden untuk kepatuhan WP sudah baik dengan nilai *mean* 4,57. Dengan presentase score 4 (setuju) sebanyak 68% dan score 5 (sangat setuju) sebanyak 32%. Jawaban setuju dan sangat setuju ini memberikan identifikasi dimana sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan WP. TPB dalam penelitian ini yaitu *control belief*. WP di kota Pati mayoritas mengetahui peraturan perpajakan sehingga WP sebisa mungkin menghindari penunggakan. Hal ini dapat meningkatkan kepatuhan WP karena WP mengambil kontrol penuh terhadap dirinya untuk lebih memilih untuk membayarkan pajaknya dengan tepat waktu dengan tujuan menghindari sanksi yang dibebankan. Hasil riset ini sesuai dengan riset terdahulu oleh Agustin & Putra (2019) dimana sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan WP.

#### **Pengaruh sistem *drive thru* terhadap Kepatuhan WP**

Hasil penelitian menyatakan nilai koefisien sistem *drive thru* dengan tingkat Sig. sebesar  $0,753 > 0,05$ . Artinya  $H_6$  ditolak, menunjukkan *drive thru* tidak mempengaruhi Kepatuhan WP. Berdasarkan dukungan data yang diperoleh dari deskriptif statistik hasil jawaban dari responden untuk sistem *drive thru* sudah baik dengan nilai *mean* 4,46. WP yang menjawab dengan score 4 (setuju) sebanyak 75% dan yang menjawab dengan score 5 (sangat setuju) sebanyak 21%. Jawaban dari responden untuk kepatuhan WP sudah baik dengan nilai *mean* 4,57. Dengan presentase score 4 (setuju) sebanyak 68% dan score 5 (sangat setuju) sebanyak 32%. Namun uji statistik sistem *drive thru* tidak mempengaruhi kepatuhan WP, artinya kepatuhan WP tidak sepenuhnya dipengaruhi oleh sistem *drive thru* tetapi disebabkan oleh faktor lain seperti kewajiban moral. TPB dalam penelitian ini yaitu *normatif beliefs*. Sistem *drive thru* di kota Pati tidak dapat memotivasi WP untuk membayarkan pajak kendaraan bermotornya. WP tidak bergantung pada keefektifan proses pembayaran yang dilakukan melainkan pada rasa tanggung jawab setiap individu untuk memenuhi kepatuhan WP. Hasil riset ini sesuai dengan riset terdahulu oleh Adyazmara et al. (2022) dimana sistem *drive thru* tidak mempengaruhi kepatuhan WP.

#### **KESIMPULAN**

Riset ini memperoleh hasil dimana kewajiban moral, sanksi pajak dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WPKB. Sedangkan untuk kesadaran WP, kualitas pelayanan dan sistem *drive thru* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPKB. *Drive thru* merupakan variabel baru dalam penelitian ini yang diharapkan dapat meningkatkan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang berdampak pada peningkatan kepatuhan pajak, namun hal tersebut tidak dapat dibuktikan. Kuesioner dalam penelitian ini menjadi keterbatasan karena point 3 (netral) di *hidden*.

## SARAN

Disarankan untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan perbandingan penelitian dengan samsat *drive thru* di kota lain. Untuk samsat *drive thru* Pati kedepannya lebih meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan sosialisasi mengenai pentingnya pajak kepada masyarakat yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan WPKB.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adyazmara, D., Muhammad, & Fahria, R. (2022). Peran Sanksi Pajak dalam Memoderasi Pengaruh antara Tingkat Penghasilan dan Implementasi Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 25(September), 150–159. [www.jurnal.unikal.ac.id/index.php/jebi](http://www.jurnal.unikal.ac.id/index.php/jebi)
- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam. *Measurement : Jurnal Akuntansi*, 13(1), 55. <https://doi.org/10.33373/mja.v13i1.1833>
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behaviour. *Disability, CBR and Inclusive Development*, 33(1), 52–68. <https://doi.org/10.47985/dcidj.475>
- Anggraini, S. F., Furqon, I. K., & Tarmizi, R. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Pekalongan. *Jurnal Manajemen Retail Indonesia*, 2(1), 33–49. <https://doi.org/10.33050/jmari.v2i1.1455>
- Aprilia, R., Pamulang, U., Surya, J., No, K., Barat, P., Pamulang, K., & Selatan, K. T. (2023). *Jambura Accounting Review Pengaruh Kesadaran , Sanksi , dan Pelayanan Fiskus Terhadap*. 4(2), 236–249.
- Awaloedin, D. T., Indriyanto, E., & Meldiyani, L. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kec. Pasar Minggu Jakarta Selatan). *Populis : Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(2), 217. <https://doi.org/10.47313/pjsh.v5i2.950>
- Barlan, A. R., Mursalim Laekkeng, & Ratna Sari. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Adz-Dzahab: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6(2), 168–178. <https://doi.org/10.47435/adz-dzahab.v6i2.698>
- Barnardi, R. (2022). *Puluhan Ribu Kendaraan di Pekalongan Nunggak Pajak*. Detikjateng. <https://www.detik.com/jateng/bisnis/d-6342042/puluhan-ribu-kendaraan-di-pekalongan-nunggak-pajak-total-capai-rp-42-m>
- Dewi, N. G., & Supadmi, N. L. (2021). Tax Socialization Moderate The Effect of Tax Knowledge and Tax Sanctions on The Compliance of Motor Vehicle Taxpayers. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 5(2), 34–42. [www.ajhssr.com](http://www.ajhssr.com)
- Dewi, N. K. A. P., & Jati, I. K. (2018). Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Biaya Kepatuhan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 25, 1. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v25.i01.p01>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hernawati, R. I., Festiana, D., & Saputro, H. (2020). Pengaruh Environmental Awareness Mahasiswa Terhadap Sustainability Environmental. *Jurnal Riset Akuntansi*, 10 (1), 2–24.
- Hormati, C. E., Kewo, C., & Wuryaningrat, N. F. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualltas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Tomohon. *Jurnal Akuntansi*, 2(1), 98–104. <https://ejournal-mapalus-unima.ac.id/index.php/jaim/article/view/532>
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pemahaman Dan

- Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8(1), 1–9. <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/219>
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana. I.M., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.
- Kurniawati, S., & Susanto K, Y. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan. *AKTIVA Jurnal Akuntansi Dan Investasi*, Vol 6, No.(1), 47–59.
- Lemeshow, S., Jr, D. W. H., Klar, J., & Lwanga, S. (1997). *Besar Sample Dalam Penelitian Kesehatan* (D. Pramono & H. Kusnanto (eds.); Edisi Pert). Gadjah Mada University Press.
- Lim, V. F., & Febriany, N. (2022). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Palembang. In *Jurnal Informasi Akuntansi (JIA)* (Vol. 1, Issue 3).
- Maryasih, L., & Aulia, N. (2022). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Aceh. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 10(2), 137. <https://doi.org/10.29103/jak.v10i2.6993>
- Rismayanti, N. W. I. (2021). Pengaruh Kewajiban Moral, Sosialisasi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Hita Akuntansi Dan Keuangan*, 2(3), 234–251. <https://doi.org/10.32795/hak.v2i3.1811>
- Saputri, D., & Anisa, N. (2020). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Bandar Lampung*. 2, 59–70.
- Sastri, I. I. D. A. M. M., Yoga, G. A. P., & Ardika, K. A. A. (2022). Peranan Pengetahuan, Sosialisasi Dan System Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JIMAT*, 13(8.5.2017), 2003–2005.
- Suhartono, E., & Yeheskiel. (2022). Analisis Pengaruh Sebelum dan Sesudah Penerapan Samsat Online Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kota Paruk Cahu Kalimantan Tengah). *Keuangan Dan Auditing*, 3(1), 57–63. <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/jaka>
- Yustina, L. A., Diatmika, I. P. G., & Yasa, I. N. P. (2020). Pengaruh tingkat pendidikan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi pada Kantor Samsat Kabupaten Buleleng). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 11(1), 138–145.