

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Pada Masa Covid-19 (Studi Pada Desa Padangsambian Kaja)

Ni Made Maysi Ari Cahyani¹

Anik Yuesti²

Desak Ayu Sriary Bhegawati³

Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email : maysiaricahyani04@gmail.com

Abstract

Tax can be interpreted as a source of funds from a State to overcome various problems such as social problems, increasing welfare, prosperity and becoming a social contract between government with its citizens. The factors that influence a country's tax revenue are economic growth. Economic growth will increase people's income which will have a direct effect on people's financial ability to pay taxes. Motor Vehicle Tax is one of the regional taxes that finance the development of provincial regions. At the beginning of 2020, it was shocked by the corona virus outbreak (Covid-19) which infected almost all countries in the world. Since January 2020, WHO has declared the world into a global emergency related to this virus. Steps have been taken by the government to solve this extraordinary case, one of which is by socializing themovement Social Distancing. The number of motorized vehicles in Denpasar City has increased quite rapidly from year to year. This increase is influenced by factors in taxpayer compliance. These factors include moral obligations, compliance costs, effectiveness of the tax system and tax authorities services. The purpose of this study is to determine the effect of these factors on taxpayer compliance. This research was conducted in the village of Padangsambian Kaja with a population of 13,474, and a sample of 100 respondents who met the criteria as taxpayers was taken, using the Slovin method. The data analysis technique used was MRA. The results of this study state that moral obligation, the effectiveness of the tax system have a positive effect on taxpayer compliance. Compliance costs have a negative effect on taxpayer compliance, while tax authorities have no effect. Tax sanctions are able to moderate the effect of the relationship between the cost of compliance and the effectiveness of the tax system on taxpayer compliance, while the moral obligations and tax services that are moderated by tax sanctions have no effect on taxpayer compliance.

Keywords : *Economic growth, covid-19, taxpayer compliance, moral obligation, compliance costs, effectiveness of the tax system, tax authorities services, tax sanctions.*

PENDAHULUAN

Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak suatu Negara adalah pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan ekonomi akan meningkatkan pendapatan masyarakat yang tentunya akan berpengaruh langsung terhadap kemampuan masyarakat secara finansial untuk membayar pajak. Pasal 2 Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain : pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, serta pajak air permukaan (Fitriandi, 2010:393). Direktorat jendral Pajak terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Salah satu jalan yang ditempuh adalah dengan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Beloan, dkk, 2019).

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang membiayai pembangunan daerah provinsi. Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

adalah Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Menunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerja sama tiga instansi terkait, yaitu Dispenda provinsi Bali, Kepolisian RI dan Asuransi Jasa Raharja.

Pada awal tahun 2020 ini dikejutkan dengan wabah virus corona (Covid-19) yang menginfeksi hampir seluruh negara di dunia. WHO Semenjak Januari 2020 telah menyatakan dunia masuk kedalam darurat global terkait virus ini. Ini merupakan fenomena luar biasa yang terjadi di bumi pada abad ke 21.

Khusus di Indonesia sendiri Pemerintah telah mengeluarkan status darurat bencana terkait pandemi virus ini. Langkah-langkah telah dilakukan oleh pemerintah untuk dapat menyelesaikan kasus luar biasa ini, salah satunya adalah dengan mensosialisasikan gerakan *Social Distancing*. Konsep ini menjelaskan bahwa untuk dapat mengurangi bahkan memutus mata rantai infeksi Covid-19 seseorang harus menjaga jarak aman dengan manusia lainnya minimal 2 meter, dan tidak melakukan kontak langsung dengan orang lain, menghindari pertemuan massal.

Kota Denpasar dalam penerimaan pajak daerah, meyumbang dengan jumlah yang cukup besar bagi pendapatan asli daerah. Berdasarkan laporan realisasi penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Denpasar tahun anggaran 2015 pajak daerah menyumbang sebesar 549 miliar rupiah. Salah satu jenis penerimaan pajak daerah diantaranya diperoleh melalui pajak kendaraan bermotor. Pemungutan pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pemungutan yang sudah lama dilakukan oleh pemerintah. Pajak ini sangat berpengaruh terhadap sumber pendapatan asli daerah, yang berguna untuk membiayai pelaksanaan tugas rutin pemerintah daerah (Yunus, 2010).

Kota Denpasar mengalami peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang cukup tinggi dari tahun ke tahun. Ada beberapa faktor yang mendorong sehingga jumlah kendaraan bermotor meningkat setiap tahunnya. Hal tersebut dapat dilihat dari kemampuan masyarakat dalam membeli kendaraan bermotor yang tinggi, alat transportasi sudah menjadi kebutuhan primer masyarakat saat ini, serta syarat untuk memiliki kendaraan bermotor itu sendiri sangat mudah. Sebagaimana kita tahu, saat ini pembelian kendaraan bermotor terutama sepeda motor memiliki syarat yang sangat mudah dan dealer-dealer semakin banyak yang menawarkan cicilan dengan uang muka dan bunga yang ringan. Berdasarkan hal tersebut, diharapkan penerimaan pendapatan pemerintah yang bersumber dari pajak kendaraan bermotor dapat meningkat sejalan dengan meningkatnya jumlah pembelian kendaraan bermotor. Faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah kewajiban moral, biaya kepatuhan, efektivitas sistem pajak dan pelayanan fiskus.

Desa Padangsambian Kaja merupakan salah satu kelurahan yang menjadi wilayah kerja SAMSAT Denpasar. Jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di Desa Padangsambian Kaja meningkat setiap tahunnya, ini dapat dilihat dari bertambahnya jumlah penduduk dan jumlah KK setiap tahunnya di Desa Padangsambian Kaja. Berdasarkan hal tersebut penulis sangat tertarik untuk menulis skripsi berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi pada masa Covid-19”.

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Kepatuhan berasal dari kata patuh, menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, patuh artinya suka dan taat kepada perintah atau aturan, dan berdisiplin. Kepatuhan berarti sifat patuh, taat kepada perintah atau aturan, dan berdisiplin. Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan. Dalam kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktivitas sesuai dengan

kebijakan, aturan, ketentuan dan undang-undang yang berlaku. Sedangkan kepatuhan lebih pada keluhuran budi pimpinan dalam mengambil keputusan. Kepatuhan menentukan apakah pihak yang diaudit telah mengikuti prosedur, standar, dan aturan tertentu yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Hal ini bertujuan untuk menentukan apakah yang diperiksa sesuai dengan kondisi, peraturan, dan undang-undang tertentu.

Terdapat dua perspektif dasar kepatuhan pada hukum, yaitu instrumental dan normatif. Perspektif instrumental berarti individu dengan kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi. Seseorang lebih cenderung patuh pada hukum yang dianggap sesuai dengan konsistensi dengan norma-norma mereka. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti patuh pada hukum karena hukum dianggap suatu keharusan, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti patuh pada peraturan karena otoritas penyusun hukum yang memiliki hak untuk mendikte perilaku (Sudaryanti, 2008 dalam Sulistyono, 2010).

Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kewajiban moral merupakan upaya lain dalam memaksimalkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Ajzen (2002), etika, prinsip hidup, perasaan bersalah merupakan kewajiban moral yang dimiliki setiap seseorang dalam melaksanakan sesuatu. Dimana hal ini dapat dikaitkan dengan pemenuhan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Ruky, dkk. (2018), dan Cahyanti, dkk. (2019) yang menyebutkan bahwa kewajiban moral berpengaruh signifikan dan positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB). Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Biaya kepatuhan pajak adalah biaya yang harus ditanggung oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya diluar pajak yang terutang (Devano, 2006:122). Biaya-biaya tersebut adalah biaya uang tunai, waktu, dan psikologi. Biaya kepatuhan pajak mempunyai pengaruh yang terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengaruhnya bersifat negatif. Artinya jika biaya kepatuhan pajak semakin tinggi maka kepatuhan pajak semakin rendah. Susmita dan Supadmi (2016), dan Afrianto (2017) dalam penelitiannya menemukan hasil bahwa biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H2 : Biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Efektivitas Sistem Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Efektivitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai. Persepsi Wajib Pajak yang positif dapat mempengaruhi perilaku Wajib Pajak dalam membayar pajak. Jika Wajib Pajak merasa bahwa sistem perpajakan yang ada adalah terpercaya, handal dan akurat, maka Wajib Pajak akan memiliki pandangan yang positif untuk sadar membayar pajak. Namun jika sistem perpajakan yang ada tidak memuaskan bagi Wajib Pajak, maka hal itu dapat turut mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nisa (2017), dan Oktaviani (2018) bahwa efektivitas sistem pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H3 : Efektivitas sistem pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya (Pranata dan Setiawan, 2015). Pelayanan terjadi melalui interaksi manusia, kontak antara layanan pelanggan dengan karyawan selama pelayanan berlangsung sangat menentukan tingkat kualitas pelayanan yang disampaikan kepada pelanggan (Pranata dan Setiawan, 2015). Menurut penelitian Indriyani dan Askandar (2018), dan Octavianingtyas (2019) bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H4 : Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan diperkuat oleh Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi

Kewajiban moral tidak dapat dipaksakan dari luar tetapi diperintahkan dari dalam diri oleh hati nurani dan moral individu. Wajib pajak diharapkan menyadari pentingnya pajak sebagai sumber pembiayaan negara, sehingga dapat meningkatkan moral yang dimiliki oleh wajib pajak itu sendiri dalam memenuhi kewajibannya. Dengan adanya sanksi pajak diharapkan kewajiban moral dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor mereka. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang dapat diambil adalah :

H5 : Kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan diperkuat oleh sanksi pajak sebagai variabel moderasi.

Pengaruh Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan diperkuat oleh Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi

Biaya kepatuhan pajak adalah biaya yang harus ditanggung oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya diluar pajak terutang. Biaya kepatuhan pajak (Devano,2006:122). Dengan adanya sanksi pajak diharapkan biaya kepatuhan dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan Pajak kendaraan Bermotor mereka. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang dapat diambil adalah:

H6 : Biaya kepatuhan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan diperkuat oleh sanksi pajak sebagai variabel moderasi.

Pengaruh Efektivitas Sistem Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan diperkuat oleh Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi

Efektifitas secara umum adalah menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Efektifitas hanya melihat apakah suatu kegiatan yang dilaksanakan telah mencapai target yang ditentukan. Dengan adanya sanksi pajak diharapkan efektivitas sistem pajak dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan Pajak kendaraan Bermotor mereka. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang dapat diambil adalah:

H7 : Efektivitas sistem pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan diperkuat oleh sanksi pajak sebagai variabel moderasi.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan diperkuat oleh Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi

Pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak sangat menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini karena, petugas pajak yang melayani dan membantu wajib pajak dengan baik dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya akan membuat kenyamanan bagi

wajib pajak. Selain itu intelektual tinggi yang dimiliki petugas pajak saat melayani wajib pajak akan mendorong petugas pajak menyampaikan informasi penting terkait ketentuan peraturan perpajakan sehingga wajib pajak memiliki pemahaman yang cukup. Pemahaman yang cukup tentang ketentuan peraturan pajak akan menghindarkan wajib pajak dari terkena sanksi. Dengan adanya sanksi pajak diharapkan pelayanan fiskus dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan Pajak kendaraan Bermotor mereka. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang dapat diambil adalah:

H8 : Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan diperkuat oleh sanksi pajak sebagai variabel moderasi.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di Desa Padangsambian Kaja dengan adanya pandemi Covid-19 yang berlokasi di Desa Padangsambian Kaja, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar. Objek penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Desa Padangsambian Kaja. Khususnya mengenai kewajiban moral, biaya kepatuhan, efektivitas sistem pajak, dan pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan sanksi pajak memoderasi. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 13.474 anggota keluarga di Desa Padangsambian Kaja. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Adapun yang menjadi kriteria responden dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak PKB di Desa Padangsambian Kaja. Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 (seratus) wajib pajak PKB. Seratus wajib pajak PKB yang digunakan sebagai sampel diperoleh berdasarkan perhitungan penentuan sampel dengan rumus Slovin. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode wawancara, kuisioner, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah moderated regression analysis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini sudah memenuhi uji validitas dan uji reliabilitas sehingga dapat dikatakan baik digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur dan dapat memberikan hasil yang konsisten apabila dilakukan pengukuran kembali dengan gejala yang sama. Adapun pengujian pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang diperkuat oleh variabel moderasi secara simultan maupun parsial yang dapat dilihat dari hasil moderated regression analysis sebagai berikut:

Moderated Regression Analysis

Tabel 1
 Hasil Analisis MRA (Moderated Regression Analysis)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.
		B		Beta		
1	(Constant)	6,833	1,954		3,496	0,001
	KM	0,226	0,099	0,200	2,287	0,025

	BK	-0,145	0,047	-0,189	-3,110	0,003
	ESP	0,158	0,077	0,164	2,050	0,043
	PF	0,030	0,044	0,048	0,692	0,491
	KM*SP	0,002	0,003	0,082	0,795	0,429
	BK*SP	-0,003	0,001	-0,140	-2,401	0,018
	ESP*SP	0,006	0,002	0,235	2,602	0,011
	PF*SP	0,001	0,002	0,076	0,842	0,402
a. Dependent Variable: KWP						

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis MRA seperti yang disajikan pada Tabel 5.15, maka dapat dibuat persamaan struktural sebagai berikut:

$$Y = 6,833 + 0,226 KM - 0,145 BK + 0,158 ESP + 0,030 PF + 0,203 SP + 0,002 KM*SP - 0,003 BK*SP + 0,006 ESP*SP + 0,001 PF*SP$$

Hasil persamaan tersebut menunjukkan besar dan arah pengaruh masing-masing variabel bebas pada variabel terikat. Koefisien regresi yang bertanda positif berarti mempunyai pengaruh yang searah pada kepatuhan wajib pajak. Koefisien-koefisiennya sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta diasumsikan bahwa tanpa ditambahkan variabel kewajiban moral, biaya kepatuhan, efektivitas sistem pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak maka nilai kepatuhan wajib pajak sebesar 6,833.
- b. Apabila kewajiban moral (KM) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan dengan asumsi biaya kepatuhan, efektivitas sistem pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak dianggap tetap maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,226 satuan.
- c. Apabila biaya kepatuhan (BK) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan dengan asumsi kewajiban moral, efektivitas sistem pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak dianggap tetap maka kepatuhan wajib pajak akan menurun sebesar 0,145 satuan.
- d. Apabila efektivitas sistem pajak (ESP) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan dengan asumsi kewajiban moral, biaya kepatuhan, pelayanan fiskus dan sanksi pajak dianggap tetap maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,158 satuan.
- e. Apabila pelayanan fiskus (PF) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan dengan asumsi kewajiban moral, biaya kepatuhan, efektivitas sistem pajak dan sanksi pajak dianggap tetap maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,030 satuan.
- f. Apabila sanksi pajak (SP) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan dengan asumsi kewajiban moral, biaya kepatuhan, efektivitas sistem pajak dan pelayanan fiskus dianggap tetap maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,203 satuan.
- g. Apabila kewajiban moral dengan sanksi pajak sebagai pemoderasi (KM*SP) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,002 satuan.
- h. Apabila biaya kepatuhan dengan sanksi pajak sebagai pemoderasi (BK*SP) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak akan menurun sebesar 0,003 satuan.
- i. Apabila efektivitas sistem pajak dengan sanksi pajak sebagai pemoderasi (ESP*SP) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,006 satuan.

- j. Apabila pelayanan fiskus moral dengan sanksi pajak sebagai pemoderasi (PF*SP) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,001 satuan.

Pengujian Hipotesis

Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat nilai signifikan untuk variabel kewajiban moral sebesar 0,025 kurang dari 0,05 ($0,025 < 0,05$) dengan nilai koefisien positif 0,226, sehingga Hipotesis diterima, dengan kata lain kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti semakin meningkat kewajiban moral maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sebaliknya semakin menurun kewajiban moral maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan semakin menurun.

Kewajiban moral merupakan upaya lain dalam memaksimalkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Ajzen (2002), etika, prinsip hidup, perasaan bersalah merupakan kewajiban moral yang dimiliki setiap seseorang dalam melaksanakan sesuatu. Dimana hal ini dapat dikaitkan dengan pemenuhan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB.

Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Ruky, dkk. (2018), dan Cahyanti, dkk. (2019) yang menyebutkan bahwa kewajiban moral berpengaruh signifikansi dan positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB).

Pengaruh Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat nilai signifikan untuk variabel biaya kepatuhan sebesar 0,003 kurang dari 0,05 ($0,003 < 0,05$) dengan nilai koefisien negatif 0,145, sehingga Hipotesis diterima, dengan kata lain biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti peningkatan atau penurunan biaya kepatuhan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Biaya kepatuhan pajak adalah biaya yang harus ditanggung oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya diluar pajak yang terutang (Devano,2006:122). Biaya-biaya tersebut adalah biaya uang tunai, waktu, dan psikologi. Biaya kepatuhan pajak mempunyai pengaruh yang terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengaruhnya bersifat negatif. Artinya jika biaya kepatuhan pajak semakin tinggi maka kepatuhan pajak semakin rendah.

Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Susmita dan Supadmi (2016), Afrianto dan Ahmad (2017), dan Tresnalyani dan Jati (2018) yang menyatakan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Efektivitas Sistem Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat nilai signifikan untuk variabel efektivitas sistem pajak sebesar 0,048 kurang dari 0,05 ($0,048 < 0,05$) dengan nilai koefisien positif 0,158, sehingga Hipotesis diterima, dengan kata lain efektivitas sistem pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti semakin meningkat efektivitas sistem pajak maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sebaliknya semakin menurun efektivitas sistem pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan semakin menurun.

Efektivitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai. Persepsi Wajib Pajak yang positif dapat mempengaruhi perilaku Wajib Pajak dalam membayar pajak. Jika Wajib Pajak merasa bahwa

sistem perpajakan yang ada adalah terpercaya, handal dan akurat, maka Wajib Pajak akan memiliki pandangan yang positif untuk sadar membayar pajak. Namun jika sistem perpajakan yang ada tidak memuaskan bagi Wajib Pajak, maka hal itu dapat turut mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Nisa (2017), dan Oktaviani (2018) bahwa efektivitas sistem pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat nilai signifikan untuk variabel pelayanan fiskus sebesar 0,429 lebih dari 0,05 ($0,491 > 0,05$) dengan nilai koefisien positif 0,030, sehingga Hipotesis ditolak, dengan kata lain pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti peningkatan atau penurunan pelayanan fiskus tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kualitas pelayanan pajak yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya (Pranata dan Setiawan, 2015). Pelayanan terjadi melalui interaksi manusia, kontak antara layanan pelanggan dengan karyawan selama pelayanan berlangsung sangat menentukan tingkat kualitas pelayanan yang disampaikan kepada pelanggan (Pranata dan Setiawan, 2015).

Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Umaah (2015) dan Afrianto dan Ahmad (2017) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat nilai signifikan untuk variabel kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai pemoderasi sebesar 0,429 lebih dari 0,05 ($0,429 < 0,05$) dengan nilai koefisien positif 0,002, sehingga Hipotesis ditolak, dengan kata lain kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Hal ini berarti peningkatan atau penurunan sanksi pajak tidak mempengaruhi pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat nilai signifikan untuk variabel biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai pemoderasi sebesar 0,018 kurang dari 0,05 ($0,018 < 0,05$) dengan nilai koefisien negatif 0,003, sehingga Hipotesis diterima, dengan kata lain biaya kepatuhan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Hal ini berarti semakin meningkat biaya kepatuhan dengan sanksi pajak sebagai pemoderasi maka kepatuhan wajib dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan semakin menurun, sebaliknya semakin menurun biaya kepatuhan dengan sanksi pajak sebagai pemoderasi maka kepatuhan wajib dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan semakin meningkat.

Pengaruh Efektivitas Sistem Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat nilai signifikan untuk variabel efektivitas sistem pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai pemoderasi sebesar 0,011 kurang dari 0,05 ($0,011 < 0,05$) dengan nilai koefisien positif 0,006, sehingga Hipotesis diterima, dengan kata lain efektivitas sistem pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak

sebagai variabel moderasi. Hal ini berarti semakin meningkat efektivitas sistem pajak dengan sanksi pajak sebagai pemoderasi maka kepatuhan wajib dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan semakin meningkat, sebaliknya semakin menurun efektivitas sistem pajak dengan sanksi pajak sebagai pemoderasi maka kepatuhan wajib dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan semakin menurun.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat nilai signifikan untuk variabel pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai pemoderasi sebesar 0,402 lebih dari 0,05 ($0,402 < 0,05$) dengan nilai koefisien positif 0,001, sehingga Hipotesis ditolak, dengan kata lain pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Hal ini berarti peningkatan atau penurunan sanksi pajak tidak mempengaruhi pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Octavianingtyas (2019) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak dapat mempengaruhi hubungan antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti semakin meningkat kewajiban moral maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sebaliknya semakin menurun kewajiban moral maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan semakin menurun.
2. Biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti peningkatan atau penurunan biaya kepatuhan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Efektivitas sistem pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti semakin meningkat efektivitas sistem pajak maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sebaliknya semakin menurun efektivitas sistem pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan semakin menurun.
4. Pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti peningkatan atau penurunan pelayanan fiskus tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
5. Kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Hal ini berarti peningkatan atau penurunan sanksi pajak tidak mempengaruhi pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
6. Biaya kepatuhan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Hal ini berarti semakin meningkat biaya kepatuhan dengan sanksi pajak sebagai pemoderasi maka kepatuhan wajib dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan semakin menurun, sebaliknya semakin menurun biaya kepatuhan dengan sanksi pajak

sebagai pemoderasi maka kepatuhan wajib dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan semakin meningkat.

7. Efektivitas sistem pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Hal ini berarti semakin meningkat efektivitas sistem pajak dengan sanksi pajak sebagai pemoderasi maka kepatuhan wajib dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan semakin meningkat, sebaliknya semakin menurun efektivitas sistem pajak dengan sanksi pajak sebagai pemoderasi maka kepatuhan wajib dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan semakin menurun.
8. Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Hal ini berarti peningkatan atau penurunan sanksi pajak tidak mempengaruhi pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Beloan, B., Mongan, F. F. A., & Suryandari, N. N. A. (2019). Eksplorasi Pemaknaan Pelaporan SPT Tahunan PPH 21 Dari Kacamata Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Fenomenologi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Utara). *Jurnal Riset Akuntansi (JUARA)*, 9(2), 23-30.
- Cahyadi, I. M. W., dan Jati, I. K. (2016). Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 2342-2373.
- Cahyanti, Eka.P., Wafirotin, Khusnatul.Z., dan Hartono, Arif. 2019. Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Pengetahuan Pajak, dan Persepsi Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Ekonomi & Manajemen*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Fernando, Jeremi. D. 2019. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi. Universitas Mahasaraswati. Denpasar.
- Hamzah, M.F., Ramdani, M. R., Muslim, A.H., dan Jaya, S.L. 2018. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada KPP Pratama Kabupaten Sidrap). *Journal of Institution and Sharia Finance*, 1(1).
- Ihamsyah, R. (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 Mahasiswa Perpajakan*, 8(1).
- Indriyani, Novita., dan Askandar, Noor.S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya-Biaya Kepatuhan Pajak dan penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Desa Sengguruh Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *Jurnal Akuntansi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.
- Irianingsih, 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 SAMSAT Sleman). *Universitas PGRI Yogyakarta*.
- Kartika, A. (2015). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Semarang (Survei Pada Kantor SAMSAT Di Semarang). *Student's Journal Of Accounting and Banking*, 4(1).

- Kusuma, H. 2018. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Serang.
- Laththuf, M. I. A. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Bersama SAMSAT Kraksaan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 7(1).
- Mariana, I. (2016). Pengaruh Biaya Kepatuhan Perpajakan (Cost of Compliance) dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (*Penelitian Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Cibeunying*) (*Doctoral dissertation, Universitas Widyatama*).
- Muslikhatul, U. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Semarang. *Skripsi, Fakultas Ekonomi & Bisnis*.
- Nirejenani, C. I. P., dan Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 641-666.
- Nisa, Indah.C. 2017. Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Fiskus dan Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Layanan Drive Thru sebagai Variabel Moderating (Studi pada Kantor SAMSAT Gowa). *Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. UIN Alauddin Makassar*.
- Octaviningtyas.2019. Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pelayanan Pajak, Biaya Kepatuhan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi di Kabupaten Wonosobo.*Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta*.
- Paramartha, I.P.I.P., dan Rusmjni, N. K. 2015 . Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi*, 641-666.
- Pranata, P. A., dan Setiawan, P. E. (2015). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 456-473.
- Putra, P. A. (2016). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Padang (*Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Padang*).
- Ruky, Nurani.E., Putra, Wirmie. E., dan Mansur, Fitriani. 2018. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, dan Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi empiris pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi). *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan. Universitas Jambi*.
- Sari, R. A., Yuliana, V., dan Susanti, n. 2014. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi. *Jurnal Akuntansi. Fakultas Ekonomi Universitas Dahasen Bengkulu*.
- Susanti, N. A. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Penerapan E-SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman).
- Ummah,Muslikhatul. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang. *Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Dian Nuswanto. Semarang*.