

## **Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Digitalisasi Pajak Terhadap Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Gresik**

Nariyahtul Adibah<sup>1</sup>, Nyimas Wardatul Afiqoh<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Muhammadiyah Gresik

### **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan bagaimana kepatuhan pajak kendaraan bermotor Kabupaten Gresik dipengaruhi oleh ketegasan sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak, dan digitalisasi pajak. *Accidental Sampling* adalah metode pengambilan sampel, dan pengukuran menggunakan rumus *Slovin* dengan sebanyak 112 responden pemilik kendaraan bermotor di Kabupaten Gresik menjadi sampel yang diambil. Pengujian ini menggunakan regresi linier berganda dibantu program SPSS. Studi ini menghasilkan bahwa ketegasan sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak, dan digitalisasi pajak berpengaruh pada kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gresik.

**Kata Kunci :** *Pajak Kendaraan Bermotor, Sanksi Pajak, Pelayanan Pajak, Digitalisasi Pajak*

---

**Email Corresponding author :** nariyaadibah@gmail.com

---

### **PENDAHULUAN**

Indonesia adalah negara berkembang yang terus bekerja untuk memajukan pertumbuhannya, baik wilayah perkotaan ataupun wilayah pedesaan. Oleh sebab itu, pemerintah berusaha untuk mewujudkan hal tersebut, dengan adanya keseimbangan antara pemasukan dan pengeluaran negara. Salah satu pemasukan negara adalah penerimaan pajak. Menurut peraturan yang sesuai untuk kepentingan negara, pajak adalah pembayaran wajib yang dibayarkan oleh orang atau badan hukum kepada negara secara terpaksa tetapi tidak secara langsung menguntungkan penerimanya. Pajak daerah dibayar oleh wajib pajak sebagai salah satu jenis pajak yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB); salah satu pungutan provinsi yang relative tinggi, berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau pengelolaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor menjadi pemandangan biasa. Namun, akibat dari aktivitas masyarakat sehari-hari, hal tersebut menjadi salah satu tuntutan mereka yang sangat penting. Sejak kendaraan terdaftar di Kantor Samsat, pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan setiap 1 tahun.

**Tabel 1.** Jumlah kendaraan R2 dan R4 dan tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gresik

Tahun	Jumlah R2	Tungga-kan R2	Prosentase R2	Jumlah R4	Tungga-kan R4	Poesentase R4
-------	-----------	---------------	---------------	-----------	---------------	---------------

---

2019	576.165	87.945	15,26%	59.767	11.104	18,57%
2020	488.051	87.698	17,96%	56.176	11.901	21,18%
2021	483.877	81.640	16,87%	58.942	11.035	18,72%
2022	468.387	75.636	16,14%	59.374	11.238	18,92%

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Gresik

Berdasarkan tabel 1, jumlah pemilik kendaraan R2 secara keseluruhan lebih sedikit, dan tunggakan R2 tetap. Selain itu, terjadi kenaikan dan penurunan jumlah pemilik dan tunggakan R4.

Dalam pemungutan Pajak Daerah, pada tahun 2022 Kabupaten Gresik mengungguli Provinsi Jawa Timur dengan PKB dan BBNKB hingga 373 miliar (Arafah, 2022).

**Tabel 2.** Realisasi pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gresik

Tahun	Realisasi Pendapatan
2019	Rp. 268.184.668.525
2020	Rp. 252.388.454.250
2021	Rp. 266.208.396.850
2022 (Januari-November)	Rp. 286.160.574.550

Sumber : UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Gresik

Informasi diatas menjelaskan pendapatan pajak kendaraan bermotor Kab. Gresik mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Turun sebesar Rp 15.796.214.275 pada tahun 2020. Sebaliknya naik sebesar Rp 13.819.942.600 pada tahun 2021. Dan dari Januari hingga November 2022 penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp 286.160.574.550 naik Rp 19.952.177.700.

Tingkat kepatuhan wajib pajak daerah merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kepatuhan pajak Kab. Gresik dalam memungut PKB. Faktor pertama, tegasnya sanksi perpajakan dalam rangka memberikan pelajaran kepada wajib pajak agar tidak mengabaikan peraturan perpajakan, berdampak pada realitas kepatuhan wajib pajak. karena, pelanggaran pajak yang tidak memberikan sanksi akan menimbulkan penghindaraan, pengelakan, dan kelalaian dari pihak wajib pajak. Ketika mereka menyadari, wajib pajak akan membayar pajak tepat waktu. Menurut penelitian oleh (Widyanti dan Retnani, 2020) karena adanya sanksi dan denda yang diterapkan kepada wajib pajak yang lalai membayar pajaknya, maka dengan adanya sanksi perpajakan memaksa wajib pajak untuk selalu taat dalam memenuhi kewajibannya, dengan haasil bahwa sanksi pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. (Krisnadeva dan Merkusiwati, 2020), (Zulhikmatinnisa dkk., 2022) sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian tersebut tidak didukung oleh (Nafi'i dan Suryono, 2021) menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak, karena beberapa wajib pajak keberatan dengan penerapan sanksi seperti denda keterlambatan pajak.

Faktor kedua adalah kualitas pelayanan pajak memudahkan wajib pajak memenuhi kewajibannya. Petugas pajak menawarkan layanan yang baik dan ramah serta memberikan informasi yang tepat kepada wajib pajak guna kepuasannya. Menurut penelitian (Agustin dan Putra, 2019), (Malau et al., 2021) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan penelitian (Juliantari dkk., 2021) tidak mendukung kedua hasil penelitian tersebut.

Faktor ketiga adalah digitalisasi pajak, DJP dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak kendaraan bermotor Kab. Gresik. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh (Sareta dan Kewo, 2022), (Putri, 2022) menunjukkan bahwa digitalisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut tidak didukung oleh (Tambun dan Ananda, 2022) bahwa digitalisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

*Theory of Planned Behavior* (TPB) berfungsi sebagai landasan teoritis penelitian ini. Menurut teori perilaku terencana, kontrol diperlukan sebelum bertindak karena aktivitas seseorang tidak sepenuhnya untuk melakukan. Selain itu, niat juga dapat mempengaruhi seseorang untuk berperilaku. Adapun ada 3 faktor niat diantaranya; keyakinan perilaku, keyakinan normatif, dan keyakinan kontrol, menurut Mustikasari (2008) dalam (Manek dan Subardjo, 2019). Pilihan untuk menghukum wajib pajak secara tegas dan jelas sesuai dengan undang-undang perpajakan, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana (Mardiasmo, 2013:59). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pebrina dan Hidayatulloh (2020), (Hardiansyah dkk., 2022), (Andiko, 2018) menunjukkan bahwa ketegasan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak terpaksa membayar pajak karena tegasnya sanksi dan wajib pajak merasa dirugikan. Sesuai uraian yang dijabarkan diatas, peneliti mengembangkan hipotesis berikut:

**H<sub>1</sub>** : Ketegasan Sanksi Pajak berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor

Kemampuan otoritas pajak untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada wajib pajak sehubungan dengan pembayaran pajak. 5 ciri seseorang menilai jasa adalah konkret, empati, daya tanggap, ketergantungan, dan jaminan (Kotler, 2009:52). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Dewi dan Jati, 2018), Subarkah dan Dewi (2017), (Shafrani, 2019) kualitas pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Maka hipotesis kedua adalah :

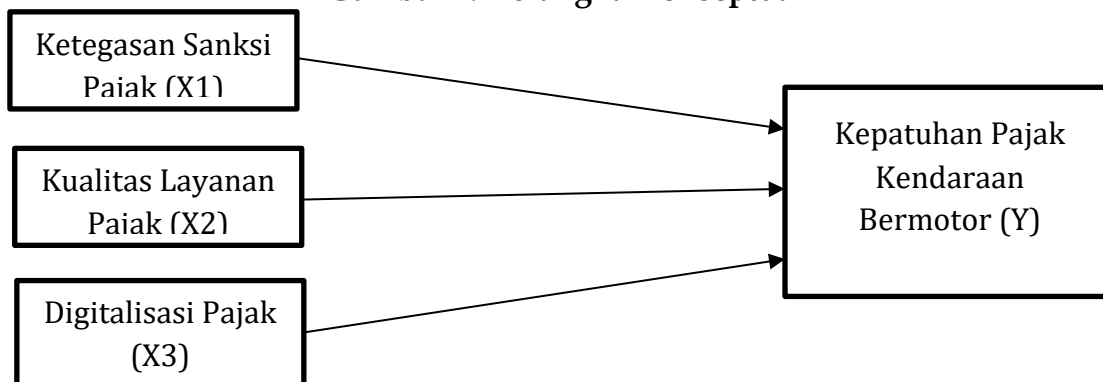
**H<sub>2</sub>**: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor.

Digitalisasi pajak adalah teknologi perpajakan yang disediakan oleh Direktur Jenderal Pajak (DJP) kepada wajib pajak saat membayar pajak dengan tujuan untuk memudahkan wajib pajak membayar pajak secara efektif dan terjangkau, menggunakan E-samsat Jawa Timur tidak harus datang ke Kantor Samsat. Penelitian (Tambun dkk., 2020), (Tambun dan Kopong, 2017) menunjukkan bahwa digitalisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sehingga hipotesis ketiga sebagai berikut:

**H<sub>3</sub>**: Digitalisasi Pajak berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor.

Dari pengempangan hipotesis di atas, maka kerangka konseptual penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Konseptual



## METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Tujuan dari penelitian positivisme adalah untuk mengamati populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan metode penelitian, kemudian menganalisis data tersebut secara kuantitatif dan statistic untuk mengevaluasi asumsi yang sudah ada sebelumnya (Sugiyono, 2019:16). Objek penelitian ini yaitu Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Kab. Gresik sebagai sumber data utama dengan *google formulir* yang disebarluaskan di media sosial. Pemilik Kab. Gresik menjadi populasi penelitian.

Ketegasan sanksi pajak yaitu peraturan yang diberlakukan kepada wajib pajak secara tegas yang telah ditetapkan. Adapun indikator pengukuran variabel ketegasan sanksi pajak berdasarkan Febriyanti dan Setiawan (2017) yaitu wajib pajak mengetahui adanya konsekuensi pajak (sanksi administrasi dan sanksi pidana), sanksi pajak diberlakukan kepada wajib pajak tanpa toleransi, dan wajib pajak membayar pajak tepat waktu. Kualitas pelayanan pajak sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Dengan pelayanan pajak yang baik dapat memotivasi wajib pajak untuk taat membayar pajaknya. Indikator pengukuran variabel kualitas pelayanan pajak menurut Febiyanti dan Setiawan (2017) adalah: 1) Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, personil, perlengkapan, dan komunikasi. 2) Keadaan yaitu kemampuan karyawan yang andal. 3) Daya tanggap merupakan pelayanan manusia untuk membantu dan memberikan pelayanan wajib pajak dengan tanggap. 4) Jaminan meliputi kapasitas, karakter moral, dan ketergantungan wajib pajak, yang semuanya tidak terpengaruh oleh risiko, bahaya, atau ketidakpastian. Digitalisasi pajak merupakan sebuah program melakukan perubahan pajak untuk meningkatkan institusi dan menjadikannya lebih efektif (Sofiyana *et al.*, 2019) dalam (Aini dan Nurhayati, 2022). Indikator digitalisasi pajak menurut (Tambun dkk., 2020) adalah kemudahan akses informasi pajak, aplikasi layanan pajak berbasis digital, dan *user experience and user friendly*. Kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah tindakan wajib pajak memenuhi kewajibannya sesuai dengan undang-undang yang berlaku tanpa pemeriksaan ataupun penyidikan serta adanya sanksi administrasi dan pidana (Gunadi, 2005). Berikut merupakan indikator kepatuhan pajak berdasarkan Susilawati (2013) yaitu peraturan pajak kendaraan yang harus dipatuhi oleh semua wajib pajak, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, serta membayar pajak tepat waktu.

Skala *likert* digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur jawaban responden. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menilai apakah variabel independen (ketegasan sanksi pajak, kualitas layanan pajak, dan digitalisasi pajak) berdampak pada variabel dependen (kepatuhan pajak kendaraan bermotor).

## HASIL PENELITIAN

### 1. Profil Responden

Berdasarkan hasil yang telah diolah, menghasilkan sebagai berikut:

**Tabel 3 . Profil Responden**

Karakteristik Responden	Jumlah	Prrosentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	71	63,4%
Perempuan	41	36,6%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0%</b>
<b>Usia</b>		
17-20 Tahun	1	0,9%
21-30 Tahun	51	45,5%
31-40 Tahun	21	18,8%
41-50 Tahun	28	25%
51-60 Tahun	11	9,8%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0%</b>
<b>Jenis Kendaraan</b>		
Roda Dua	88	78,6%
Roda Empat	24	21,4%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0%</b>

Sumber : Data Diolah, 2019

Berdasarkan data di atas, terdapat 112 responden yang terdiri dari 71 laki-laki dan 41 perempuan. Hasil terbesar menurut umur adalah antara 21 dan 30 tahun, dengan 51 responden, sedangkan hasil tertinggi menurut jenis kendaraan adalah roda dua, sebanyak 88 responden.

### 2. Uji Statistik Deskriptif

Dalam penelitian ini statistic deskriptif digunakan untuk memberikan rincian jumlah responden, nilai minimum, nilai maksimum, dan nilai rata-rata untuk setiap variabel.

**Tabel 4. Hasil Uji Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
<b>Ketegasan Sanksi Pajak</b>	112	1.00	4.00	2.9018	.59970
<b>Kualitas Pelayanan Pajak</b>	112	1.00	4.00	2.9732	.49246
<b>Digitalisasi Pajak</b>	112	1.00	4.00	3.0536	.49936

<b>Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor</b>	112	1.60	4.00	3.1946	.45517	Sumber : Data Diolah, 2022
<b>Valid N (listwise)</b>	112					

Tabel diatas menjelaskan bahwa memperoleh jumlah sampel sebanyak 112 responden.

### 3. Uji Kualitas Data

#### 3.1. Uji Validitas

Untuk mengetahui validnya instrument variabel independen digunakan uji validitas. Alat statistik SPSS membatu penelitian ini.

**Tabel 5.** Hasil Uji Validitas

Variabel	Iten Pertanyaan	Hitung	R Tabel (112)	Keterangan
<b>Ketegasan Sanksi Pajak (X1)</b>	X1.1	0,711	0,185	Valid
	X1.2	0,657	0,185	Valid
	X1.3	0,717	0,185	Valid
	X1.4	0,741	0,185	Valid
	X1.5	0,664	0,185	Valid
<b>Kualitas Pelayanan Pajak (X2)</b>	X2.1	0,520	0,185	Valid
	X2.2	0,610	0,185	Valid
	X2.3	0,599	0,185	Valid
	X2.4	0,470	0,185	Valid
	X2.5	0,588	0,185	Valid
<b>Digitalisasi Pajak (X3)</b>	X3.1	0,492	0,185	Valid
	X3.2	0,669	0,185	Valid
	X3.3	0,656	0,185	Valid
	X3.4	0,648	0,185	Valid
	X3.5	0,547	0,185	Valid
<b>Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Y)</b>	Y.1	0,710	0,185	Valid
	Y.2	0,670	0,185	Valid
	Y.3	0,676	0,185	Valid
	Y.4	0,589	0,185	Valid
	Y.5	0,567	0,185	Valid

Sumber : Data Diolah, 2022

Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai r table penelitian adalah 0,185 dengan tingkat signifikan 0,05. Karena hasil validitas dalam penelitian ini menghasilkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka semua instrument dinyatakan valid.

**Uji Reliabilitas**

Teknik cronbach’s alpha digunakan dalam uji reliabilitas untuk menentukan apakah suatu variabel reliable atau tidak, dengan nilai *cronbach’s alpha* >0,6.

**Tabel 6.** Hasil Uji Reliabiitas

Variabel	Alpa Cronbach	Keterangan
Ketegasan Sanksi Pajak (X1)	0,847	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	0,739	Reliabel
Digitalisasi Pajak (X3)	0,756	Reliabel
Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0,607	Reliabel

Sumber : Data Diolah, 2022

Tabel 6 menunjukkan bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai *cronbach’s alpha* lebih dari 0,6. Sehingga dapat dikatakan reliabel.

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

Untuk mengetahui apakah data yang digunakan terdistribusi secara teratur atau tidak, digunakan uji normalitas yaitu Kolmogrov-Smirnov.

**Tabel 7.** Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		112
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.37181327
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.087
	Negative	-.097
Kolmogorov-Smirnov Z		1.026
Asymp. Sig. (2-tailed)		.244

Sumber : Data Diolah, 2022

Data dalam penelitian ini dinyatakan normal sesuai dengan hasil uji normalitas yang menghasilkan nilai probabilitas pada asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,244 > 0,05.

### Uji Multikolinieritas

Pengujian ini digunakan mendeteksi apakah variable independen model regresi berkolerasi atau tidak. Nilai VIF (*Varians Inflation Factor*) dan nilai *tolerance* .

**Tabel 8.** Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Ketegasan Sanksi Pajak	.732	1.366
	Kualitas Pelayanan Pajak	.781	1.280
	Digitalisasi Pajak	.764	1.309

Variabel dependen : Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor

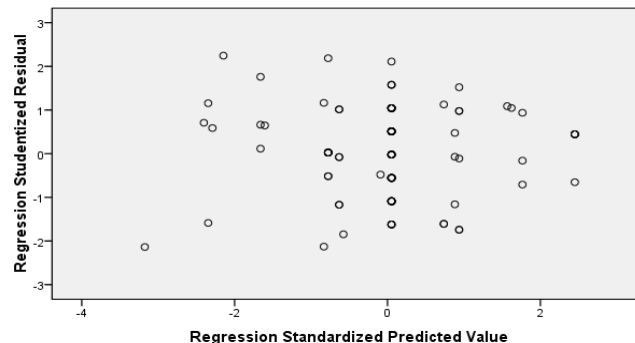
Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan table 8, tidak terdapat multikolinieritas karena variabel independen ketegasan sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak, dan digitalisasi pajak mendapatkan nilai VIF <10 dan nilai *tolerance* >0,10.

### 3.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memeriksa apakah varians dari satu pengamatan residual ke pengamatan lainnya tidak sama dalam model regresi.

**Gambar 2.** Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan gambar 2 grafik scatterplot dapat dapat diketahui dengan adanya titik-titik yang tersebar di atas dan di bawah nilai 0 pada sumbu y. hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak menunjukkan tanda-tanda heteroskedastisitas.

### Uji Regresi Linier Berganda

Pengaruh variabel independen terhadap variabel independen diukur dengan menggunakan analisis regresi regresi berganda.

**Tabel 9.** Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error



1	(Constant)	1.319	.268
	Ketegasan Sanksi Pajak	.218	.070
	Kualitas Pelayanan Pajak	.180	.082
	Digitalisasi Pajak	.232	.082

Variabel dependen : Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber : Data Diolah, 2022

Persamaan untuk regresi linier berganda dijelaskan dalam table sebagai berikut:

$$\hat{Y} = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

$$\hat{Y} = 1,319 + 0,218X_1 + 0,180X_2 + 0,232X_3 + e$$

#### 4. Uji Hipotesis

##### 4.1. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian t ini mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

**Tabel 10**  
**Hasil Uji t**

	Model	t	Sig.
1	(Constant)	4.914	.000
	Ketegasan Sanksi Pajak	3.121	.002
	Kualitas Pelayanan Pajak	2.188	.031
	Digitalisasi Pajak	2.834	.005

Variabel dependen : Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji t diatas, hipotesis pertama diterima karena variabel independen ketegasan sanksi pajak diperoleh nilai  $t_{hitung} 3.121 > t_{tabel} 1,659$  dan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$ . Hipotesis kedua juga diterima, variabel kualitas pelayanan pajak mempunyai nilai  $t_{hitung} 2.188 > t_{tabel} 1,659$  dan nilai signifikansi  $0,031 < 0,05$ . Dan hipotesis ketiga diterima, nilai variabel digitalisasi pajak  $t_{hitung} 2.834 > t_{tabel} 1,659$  serta nilai signifikansi  $0,005 < 0,05$ .

##### 5.2. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Pengujian ini dimaksudkan untuk menunjukkan apakah suatu variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen. Saat membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ , digunakan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5%. Dalam hal  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima, dan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.652	3	2.551	17.951	.000 <sup>a</sup>

Residual	15.345	108	.142
Total	22.997	111	

Sumber : Data Diolah, 2022

Hasil uji f diperoleh nilai  $F 17.951 > 2,69$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,005$ . Sehingga dinyatakan simultan terhadap variabel dependen.

#### 4.2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dievaluasi dengan menggunakan uji koefisien determinasi.

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.577 <sup>a</sup>	.333	.314	.37694	1.555

Sumber : Data Diolah, 2022

Dari tabel 11 diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,314. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian dipengaruhi pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 31,4%.

### 1. Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Gresik

Penelitian ini menetapkan hubungan kontemporer dan substansial antara beratnya sanksi pajak dan kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan wajib pajak yang terlambat membayar pajaknya akan menghadapi sanksi pajak yang berat dimana mereka merasa dirugikan, dengan maksud untuk menimbulkan efek jera dan menanamkan kedisiplinan wajib pajak untuk membayar utangnya tepat waktu. Dengan demikian teori pertama diterima. Menurut Theory of Planned Behavior, keyakinan kontrol–tujuan yang datang sebelum perilaku–merupakan komponen dari beratnya hukuman pajak. Meningkatnya kepatuhan pajak kendaraan bermotor dapat dipengaruhi oleh kerasnya sanksi pajak.

Hasil penelitian ini memiliki hasil yang sama dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (AR dkk., 2020), (Widajantie et al., 2019) bahwa kepatuhan pajak kendaraan bermotor dapat dipengaruhi oleh ketegasan sanksi pajak. Namun, dalam penelitian (Fatmawati dan Adi, 2022) memberikan hasil yang berbeda yaitu sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

### 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Gresik

Menurut temuan studi diatas, kualitas pelayanan pajak yang bervariasi mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor. Sebab, pelayanan pajak Kabupaten Gresik tergolong tinggi. Petugas memberikan instruksi dan informasi yang jelas kepada wajib pajak, dan ketersediaan fasilitas yang ramah membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jadi, hipotesis kedua diterima. Berdasarkan *Theory Planned*

*Behavior*, dimana *normative beliefs*, merupakan salah satu faktor niat, variabel kualitas pelayanan pajak mempengaruhi pada kepatuhan pajak kendaraan bermotor

Penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sarlina dkk., 2019) (Rohmah dan Herwinarni, 2018) yang memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian ini tidak didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh (Kristina, 2021) yang mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

### 3. Pengaruh Digitalisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Gresik

Studi penelitian tersebut, digitalisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak kini lebih mudah untuk membayar pajak tepat waktu tanpa harus antri berjam-jam di Kantor Samsat karena digitalisasi pajak bisa diakses secara *online*. Digitalisasi pajak dapat meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Menurut *Theory Planned Behavior* salah satu faktor niat yaitu *normative beliefs*. Hasil yang didapatkan pada studi ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Yosefin dan Anjelika, 2022) menyatakan bahwa digitalisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## SIMPULAN

Berdasarkan data yang sudah diolah memiliki hasil bahwa ketegasan sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak, dan digitalisasi pajak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gresik. Disarankan untuk peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lainnya yang mempengaruhi kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Serta keterbatasan pada penelitian ini yaitu kurangnya waktu untuk menyebarkan kuesioner secara merata di wilayah Kabupaten Gresik.

## Referensi :

- 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*, 13(1), 57-64.
- Aini, N. Q., & Nurhayati, N. (2022). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan bagi UMKM dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 2(1), 341-346.
- Andiko, M.C., Asnawi, M., & Pangayow, B.C. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Tax Amnesty., Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura). *Jurnal Akuntansi & Keuangan Daerah*, 13(2), 26-40.
- Arfah, H. (2022, October 17). Sentuh Rp364 Miliar,, Penerimaan Pajak Kendaraan dari Gresik Masuk 3 Besar di Jawa Timur. (Diakses pada 27 October 2022 jam 10:40)
- AR, K., Bakar, A., & Haryanto. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak , Sanksi

Perpajakan , Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Balaraja Banten. *Balance Vocation Accounting Journal*, 4(1), 74–89.

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 Universitas Udayana*, 25(1), 1–30.

Fatmawati, S., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada SAMSAT Kota Surakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 883–890.

Febriyanti, A. A. I. I., & Setiawan, P. E. (2017). Analisis Aspek-Aspek Wajib Pajak Sebagai Antecedent Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Gianyar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 21(2), 996–1025.

Gunadi. (2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: PT. Niaga Swadaya.

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 Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.

Krisnadeva, A. A. N., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2020). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(6), 1425–1440.

Kristina, E. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Biaya Kepatuhan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ( Studi kasus Pada Karyawan PT Best & Best Indonesia ). *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 48–58.

Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.

Malau, Y. N., Gaol, T. L., Giawa, E. N., & Juwita, C. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 551–557.

Manek, K. J., & Subardjo, A. (2019). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 2(28), 1–18.

Mardiasmo. (2013). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset

Nafi'i, R., & Suryono, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(5), 1–14.

Putri, R.K. (2022). “Pengaruh kesadaran wajib pajak, digitalisasi layanan pajak dan kebijakan intensif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa pandemic covid-19 (pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pertama Malang Utara)”. *Skripsi*. Akuntansi. STIE Malangkecewara: Malang

- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh Penerapan E-Spt, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1-8.
- Rohmah, D. N., & Herwinarni, Y. (2017). Pengaruh Norma Subjektif, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Pematang. *Permana*, X(1), 27-44.
- Sareta, N., & Kewo C. (2022). Pengaruh Intensif Pajak dan Digitalisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kelurahan Tumobui Kecamatan Kotamobagu Timur Kota Kotamobagu. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(6), 1-20
- Sarlina, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). Pengaruh akses pajak, fasilitas, kualitas pelayanan dan persepsi adanya reward terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 83-98.
- Shafrani, Y.Z. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Cilacap. *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 1(2), 213-230.
- Subarkah, J., & Dewi, M. W. (2017). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 17(02), 61-72.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke 1. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tambun, S., & Ananda, N. A. (2022). Pengaruh Kewajiban Moral Dan Digitalisasi Layanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Nasionalisme Sebagai Pemoderasi. *Owner*, 6(3), 3158-3168.
- Tambun, S., & Kopong, Y. (2017). The Effect of E-Filing on The of Compliance Individual Taxpayer , Moderated By Taxation Socialization. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 13(1), 45-51.
- Tambun, S., Sitorus, R. R., & Pramudya, T. A. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model Dan Digital Taxation Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderating. *Balane Vocation Accounting Journal*, 4(1):1-12.
- Widajantie, T. D., Ratnawati, D., Thamrin, T., & Arifin, M. H. (2019). Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioral Accounting Journal*, 2(1), 41-53.
- Widyanti, A. R., & Retnani, E. D. (2020). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(12), 1-19.

- Yosefin., & Anjelika, M. (2022). The Effect of Tax Digitalization (Electronic System) on Increasing Taxpayer Compliance. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(2), 747-764.
- Zulhikmatinnisa, F., Sandrayati, & Indriasari, D. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Kota Palembang. *Journal Scientific of Mandalika*, 3(7), 1134-1143.