

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR UPT. PENDAPATAN
WILAYAH KABUPATEN MALAKA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

SKRIPSI



**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana
Ekonomi Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Setia Budi**

**Oleh
SELINA HOAR BEILULIK
13150148M**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2019**

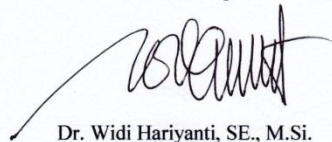
PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR UPT. PENDAPATAN
WILAYAH KABUPATEN MALAKA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang ujian skripsi
pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 17 Juli 2019

Pembimbing I



Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Si.
NIS. 0120050412113

Pembimbing II



Eko Madyo Sutanto, SE., M.Si.
NIS.01201104011133

Ketua Program Studi Akuntansi



Faiz Rahman Siddiq, SE., M.Ak.
NIS. 01201807161234

LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR UPT. PENDAPATAN
WILAYAH KABUPATEN MALAKA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

Skripsi ini telah dipertahankan didepan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi
Universitas Setia Budi pada:

Hari : Senin
Tanggal : 12 Agustus 2019

Penguji I



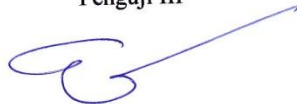
Sugiarti, SE., M.Sc.
NIS. 01200807162127

Penguji II



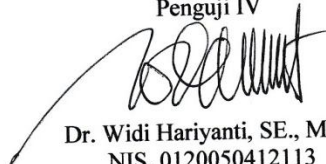
Titiek Puji Astuti, SE., M.Si., Akt., CA.
NIS. 0120111216153

Penguji III



Eko Madyo Sutanto, SE., M.Si.
NIS.01201104011133

Penguji IV



Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Si.
NIS. 0120050412113




Dekan Fakultas Ekonomi

Widi Hariyanti, SE., M.Si.
NIS.0120050412113

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi



Faiz Rahman Siddiq, SE., M.Ak.
NIS. 01201807161234

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya Selina Hoar Beilulik menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan karya tulis orang lain baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Surakarta, 17 Agustus 2019



Selina Hoar beilulik
NIM: 13150148M

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Kuasa atas segala berkat, penyertaan dan lindungan-Nya akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Kupersembahkan sebuah karya untuk orang-orang terkasih yang selalu memberikan semangat.

1. Terima kasih untuk kedua orang tuaku tersayang Bapak Yoseph Seran Beilulik dan Ibu Fransiska Bano Seran yang selalu mendoakan, memberikan dorongan dan dukungan baik moral maupun materi serta kedua adikku Angela Seuk Beilulik dan Andreas Nahak Beilulik yang selalu memberikan semangat, motivasi dan doa untuk kesuksesan saya.
2. Ibu Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Si., dan Bapak Eko Madyo Sutanto, SE., M.Si., atas bimbingan, waktu, motivasi, semangat, nasehat, ilmu dan kesabaran dalam membimbing.
3. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta yang telah mendidik dan memberikan ilmunya.
4. Kakak dan Adik Sepupu; kak Ricky, kak Evi, Merlin Juang, Engel, Naris, Rizal, Jefri yang selalu memberikan semangat dan dukungannya.
5. Sahabat seperjuangan Kelompok Garis Keras; Maya Yulius, Merlin Lph, Densi Tokan, Adel Nome, Tama Sudyastuti, Agung Nur, Engel Teti yang selalu kompak, saling membantu dan memberi semangat hingga proses skripsi ini terselesaikan.
6. Seluruh teman-teman angkatan tahun 2015 terkhusus Yuliana Balimula yang selalu siap sedia membantu.
7. Terima kasih untuk kantor UPT. Pendapatan Wilayah Kabupaten Malaka Provinsi Nusa Tenggara Timur yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
8. Terima kasih untuk almamater tercinta Universitas Setia Budi Surakarta.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan hadirat Tuhan yang Maha Esa karena atas berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor UPT. Pendapatan Wilayah Kabupaten Malaka Provinsi Nusa Tenggara Timur” dengan baik sehingga dapat memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi.

Penulis menyadari selama melakukan penelitian maupun dalam menyusun penulisan skripsi ini penulis telah mendapatkan banyak bantuan masukan dan dukungan dari banyak pihak yang sangat bermanfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk segala bantuannya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Taringan, MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta yang telah memberikan dukungan baik moral maupun material.
2. Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta yang telah memberikan motivasi dalam proses penyelesaian laporan penelitian.
3. Faiz Rahman Siddiq, SE.,M.Ak., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Setia Budi Surakarta yang telah memberikan dukungan dan meterial.
4. Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, waktu dan ilmunya kepada penulis.
5. Eko Madyo Sutanto, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, ilmu, waktu kepada penulis.
6. Yunus Harjito, SE., M.si., selaku Dosen Penguji I dan Titiek Puji Astuti, SE., M.Si., Akt., CA., selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan pengetahuan yang bersifat membangun.

7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
8. Terima kasih kepada Pak Cisco selaku pembimbing dalam melakukan penelitian di Kantor UPT. Pendapatan Wilayah Kabupaten Malaka Provinsi Nusa Tenggara Timur yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kedua orang tua tersayang Bapak Yos dan Ibu Siska serta keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, terutama kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Surakarta, Juli 2019

Penulis

INTISARI

Beilulik, Selina Hoar, 2019. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor UPT. Pendapatan Wilayah Kabupaten Malaka Provinsi Nusa Tenggara Timur*. Skripsi, Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi. Universitas Setia Budi Surakarta. Pembimbing I Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Si., Pembimbing II Eko Madyo Sutanto, SE., M.Si.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kepuasan wajib pajak, sanksi pajak, dan kondisi keuangan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT. Pendapatan wilayah Kabupaten Malaka Provinsi Nusa Tenggara Timur. Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor sejumlah 16.900 wajib pajak.

Pengumpulan data menggunakan sumber data primer berupa kuesioner disusun dengan skala likers lima poin. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan Uji R^2 , Uji F dan Uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan variabel kualitas pelayanan pajak, kepuasan wajib pajak, dan kondisi keuangan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepuasan Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kondisi Keuangan Wajib Pajak.

ABSTRACT

Beilulik, Selina Hoar, 2019. Analysis of Factors Affecting Taxpayer Compliance in Paying Motor Vehicle Taxes In the UPT. Pendapatan Office of the Malaka District, East Nusa Tenggara Province. Final Research, S1 Accounting Study Program, Faculty of Economics. Setia Budi University Surakarta. Advisor I Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Si., Advisor II Eko Madyo Sutanto, SE., M.Si.

The purpose of this research to obtain empirical evidence of influence taxpayer knowledge, taxpayer awareness, tax service quality, taxpayer satisfaction, tax sanctions, and the financial condition of taxpayers in paying motor vehicle tax In the UPT. Pendapatan Office of the Malaka District, East Nusa Tenggara Province. The population of this research is all motor vehicle taxpayers totaling 16,900 taxpayers.

Data collection are use primary data sources in the form of questionnaires arranged with a five-point likers scale. The method of analysis is multiple linear regression analysis. Data quality test in this research using the R^2 Test, F Test and t Test. The results of this research indicate that the variable taxpayer knowledge, awareness of taxpayers and tax sanctions have a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. While the variable quality of tax services, satisfaction of taxpayers, and financial conditions of taxpayers does not effect the compulsory tax compliance of motor vehicles.

Keywords: Taxpayer Knowledge, Taxpayer Awareness, Tax Service Quality, Taxpayer Satisfaction, Tax Sanctions and Taxpayer Financial Conditions.

Daftar Isi

Halaman Judul	i
Persetujuan Pembimbing.....	ii
Lembar Pengesahan Kelulusan.....	iii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis	iv
Persembahan.....	v
Prakata.....	vi
Intisari	viii
<i>Abstrack</i>	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	12
BAB II. LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Teori.....	13
2.1.1. Teori Atribusi.....	13
2.1.2. Pajak	14
2.1.3. Pajak Daerah	18
2.1.4. Pajak Kendaraan Bermotor	19
2.1.5. Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.1.6. Pengetahuan Wajib Pajak	23
2.1.7. Kesadaran Wajib Pajak.....	24
2.1.8. Kualitas Pelayanan Pajak.....	24
2.1.9. Kepuasan Wajib Pajak	25
2.1.10. Sanksi Pajak	26

2.1.11. Kondisi Keuangan Wajib Pajak	26
2.2. Pengembangan Hipotesis	27
2.2.1. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap KWP	27
2.2.2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap KWP.....	28
2.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap KWP	29
2.2.4. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap KWP.....	30
2.2.5. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap KWP	31
2.2.6. Pengaruh Kondisi Keuangan Wajib Pajak terhadap KWP	33
2.3. Model Penelitian.....	34
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	36
3.2. Populasi dan Sampel	37
3.2.1. Populasi.....	37
3.2.2. Sampel	37
3.3. Definisi Operasional Variabel	38
3.4. Metode Pengumpulan Data	43
3.5. Teknik Analisis Data	44
3.5.1. Uji Instrumen	44
3.5.2. Uji Asumsi Klasik	45
3.5.3. Uji Hipotesis	46
 BABIV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Responden	49
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden	50
4.3. Data Penerimaan Pajak	53
4.4. Uji Instrumen.....	54
4.4.1. Uji Validitas	54
4.4.2. Uji Reliabilitas	57
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	58
4.5.1. Uji Normalitas	58
4.5.2. Uji Multikolinearitas.....	59
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas	61
4.6. Uji Hipotesis.....	62
4.6.1. Analisis Regresi Berganda.....	62
4.6.2. Uji Signifikansi Model (Uji F).....	65
4.6.3. Uji Statistik t	66
4.6.4. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	68
4.7. Pembahasan	69
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	78
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	79
5.3. Saran	80

Daftar Gambar

Gambar 3.1 Model Penelitian.....	35
----------------------------------	----

Daftar Tabel

Tabel 4.1 Deskripsi Responden	50
Tabel 4.2 Deskripsi Umur Responden	51
Tabel 4.3 Deskripsi Jenis Kelamin Responden	51
Tabel 4.4 Deskripsi Pendapatan Responden	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	52
Tabel 4.6 Data Penerimaan Pajak.....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Kolmogrov-Smirnov Test</i>	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	65
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Derterminasi (R^2).....	69

Daftar Lampiran

- Lampiran 1. Ouput Uji Validitas Variabel Pengetahuan Wajib Pajak
- Lampiran 2. Ouput Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak
- Lampiran 3. Ouput Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak
- Lampiran 4. Ouput Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak
- Lampiran 5. Ouput Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak
- Lampiran 6. Ouput Uji Validitas Variabel Kondisi Keuangan Wajib Pajak
- Lampiran 7. Ouput Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak
- Lampiran 8. Ouput Uji Reliabilitas Variabel Pengetahuan Wajib Pajak
- Lampiran 9. Ouput Uji Reliabilitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak
- Lampiran 10. Ouput Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak
- Lampiran 11. Ouput Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak
- Lampiran 12. Ouput Uji Reliabilitas Variabel Sanksi Pajak
- Lampiran 13. Ouput Uji Reliabilitas Variabel Kondisi Keuangan Wajib Pajak
- Lampiran 14. Ouput Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak
- Lampiran 15. Ouput Uji Statistik Deskriptif
- Lampiran 16. Ouput Uji Normalitas
- Lampiran 17. Ouput Uji Multikolinearitas
- Lampiran 18. Ouput Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 19. Ouput Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 20. Ouput Uji Signifikansi Model
- Lampiran 21. Ouput Uji Statistik t
- Lampiran 22. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 23. Surat Keterangan Selesai Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang memiliki peran sangat besar dan semakin diandalkan dalam kepentingan pembangunan serta membiayai pengeluaran pemerintah (Pratiwi, 2013). Pembangunan disegala bidang dan berjalannya roda pemerintahan banyak dibiayai dari sektor pajak. Pajak dapat dikatakan sebagai penyumbang penerimaan terbesar bagi pemerintah pusat maupun daerah. Hampir seluruh daerah di Indonesia menggali potensi pendapatannya melalui pajak daerah. Untuk itu pemerintah daerah harus mampu meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya (Susilawati, 2013).

Salah satu pajak daerah yang digunakan untuk membiayai pembangunan daerah provinsi adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) melalui Kantor UPT. Pendapatan wilayah Kabupaten Malaka Provinsi Nusa Tenggara Timur, jalan Maromak Oan Laran Desa Wehali Kecamatan Malaka Tengah yang merupakan kerjasama tiga instansi terkait, yaitu Bapenda Provinsi NTT, Kepolisian RI dan Jasa Raharja di wilayah Kabupaten Malaka.

Kantor UPT. Pendapatan merupakan tempat para wajib pajak kendaraan bermotor di Wilayah Kabupaten Malaka melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor semakin meningkat dari

tahun ke tahun di Kabupaten Malaka mengalami peningkatan yang cukup besar. Semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang beredar di Kabupaten Malaka menyebabkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor semakin meningkat pula. Menurut Siswanto Putri (2013) ada beberapa faktor yang mendorong sehingga jumlah kendaraan bermotor meningkat setiap tahunnya, antara lain: daya beli masyarakat yang tinggi, kebutuhan masyarakat terhadap alat transportasi yang semakin meningkat, serta kemudahan untuk membeli kendaraan bermotor itu sendiri. Sebagaimana kita ketahui, saat ini pembelian kendaraan bermotor memiliki syarat yang sangat mudah dan dealer-dealer yang menawarkan cicilan dengan bunga yang ringan juga semakin banyak. Semakin tingginya jumlah kendaraan bermotor yang beredar di Wilayah Kabupaten Malaka menyebabkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor semakin meningkat.

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) sebagai indikator peran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan masih sangat rendah (Simanjuntak, 2009). Hal ini dapat dilihat masih rendahnya peran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Semakin banyak jumlah wajib pajak kendaraan bermotor, seharusnya diiringi dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun kenyataannya target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor yang tercatat di Kantor UPT. Pendapatan Wilayah Kabupaten Malaka memiliki selisih yang cukup besar artinya masih banyak wajib pajak yang tidak patuh (*non compliance*) dalam kaitannya terhadap pemenuhan kewajibannya di wilayah Kabupaten Malaka. Selisih antara realisasi dan target pajak kendaraan bermotor disebabkan adanya wajib pajak yang tidak membayar kewajiban

perpajakannya dengan tepat waktu yang mengakibatkan timbulnya sanksi administrasi berupa bunga atau denda bagi wajib pajak tersebut.

Tahun 2015 realisasi penerimaan dari Pajak Kendaraan Bermotor tidak mencapai target, yaitu realisasi sebesar Rp355.594.420 sedangkan targetnya sebesar Rp405.269.580. Pada tahun 2016 realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tidak mencapai target bahkan target jauh melebihi realisasi ditetapkan, yaitu realisasi sebesar Rp482.458.035 sedangkan targetnya sebesar Rp697.597.000. Pada tahun 2017 realisasi penerimaan juga tidak mencapai target yaitu realisasi sebesar Rp883.004.432 sedangkan target penerimaan dari Pajak Kendaraan Bermotor yaitu sebesar Rp1.216.807.496. Berdasarkan uraian tersebut dapat dilihat bahwa selama tiga tahun terakhir jumlah kendaraan bermotor dan jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami peningkatan namun tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor, yang tercermin dari masih kurangnya jumlah obyek kendaraan yang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya dibandingkan dengan jumlah kendaraan yang tercatat dan selisih antara realisasi dan target yang cukup besar di Kantor UPT. Pendapatan Wilayah Kabupaten Malaka.

Menurut James et al. (2004), pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Wajib pajak patuh akan kewajibannya karena

menganggap kepatuhan terhadap pajak adalah suatu norma (Lederman, 2003). Kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Gerald, 2009). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Chau (2009), yang menyatakan kepatuhan pajak adalah faktor yang penting dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Mencapai tingkat kepatuhan pajak dan mempertahankan tingkat kepatuhan saat ini merupakan isu yang menjadi perhatian para pembuat kebijakan baik di negara maju maupun berkembang (Razak dan Christoper, 2013).

Torgler (2005) menyatakan bahwa salah satu masalah yang paling serius bagi para pembuat kebijakan ekonomi adalah mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan tingkat kepatuhan pajak secara tidak langsung mempengaruhi ketersediaan pendapatan untuk belanja. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang analisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT. Pendapatan wilayah Kabupaten Malaka.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah pengetahuan pajak. Faktor pengetahuan sangat penting dalam membantu wajib pajak melaksanakan kewajibannya, khususnya pengetahuan dasar tentang perpajakan (Noormala, 2008). Tanpa adanya pengetahuan, wajib pajak akan mengalami kesulitan dalam mendaftarkan diri, mengisi formulir, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Romandana (2012) mengenai pengaruh

pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Karang Pilang Surabaya adalah variabel pengetahuan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2013) mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Surakarta adalah variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif pada kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian lainnya Ilhamsyah dkk., (2016) Ihsan (2013) menunjukkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Wardani dan Rumiayatun (2017) menyatakan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Mendukung penelitian Ummah (2015). Melihat masih terdapatnya kesenjangan hasil penelitian sebelumnya, maka variabel pengetahuan pajak ini masih layak untuk diteliti kembali mengenai pengaruhnya pada tingkat kepatuhan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran masyarakat yang tinggi akan mendorong semakin banyak masyarakat memenuhi kewajibannya untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan dan membayar pajaknya dengan benar sebagai wujud tanggung jawab berbangsa dan bernegara (James dan Nobes, 1997). Apabila kesadaran masyarakat atas perpajakan masih rendah maka akan menyebabkan banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarang. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Ery (2010) mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan

Pajak Pratama (KPP) Denpasar Timur adalah variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Hidayati (2014) mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Surakarta adalah variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Melihat masih terdapatnya kesenjangan hasil penelitian sebelumnya, maka variabel kesadaran wajib pajak ini masih layak untuk diteliti kembali mengenai pengaruhnya pada tingkat kepatuhan.

Upaya lain dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan pajak. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimaksud adalah ketika wajib pajak mempunyai pengalaman secara langsung tentang bagaimana pelayanan yang diberikan fiskus dan memang betul hasil pungutan pajaknya memberikan hasil terhadap pembangunan. Oleh karena itu, apabila persepsi wajib pajak puas tentang pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka wajib pajak tersebut akan taat membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak di suatu negara akan meningkat. Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Baums dalam Tjiptono (2012) adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dalam bentuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan mampu menyesuaikan dengan harapan pelanggan. Penelitian terdahulu dilakukan oleh Awaluddin, dkk. (2017) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Selain itu Yanti (2018)

menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian lain dilakukan oleh Mahfud, dkk. (2017) yang hasilnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persepsi tentang kepuasan wajib pajak juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut Umar (2005) kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang di terima dengan harapannya. Sedangkan kepuasan menurut Kotler (2000) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Gerso Ricard (Dalam Sudarsito 2004) menyatakan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui”. Kepuasan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan wajib pajak dipenuhi (Astia, 2015 dalam Dwipayana, dkk. 2017). Penelitian terdahulu dilakukan oleh Awaluddin, dkk. (2017) menunjukkan bahwa variabel bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian lain dilakukan oleh Ardiyansyah, dkk. (2016) yang membuktikan bahwa Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sanksi perpajakan merupakan denda yang diberikan kepada wajib pajak karena ketidakpatuhannya dalam membayar pajak. Sanksi perpajakan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Persepsi wajib pajak mengenai sanksi perpajakan adalah faktor penting dalam menentukan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya (Fisher et al. 1992). Motivator utama dari kepatuhan pajak adalah audit pajak dan sanksi/denda yang ditetapkan oleh otoritas pajak (Witte dan Woodbury, 1985). Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nugroho, 2006). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Ery (2010) mengenai pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Denpasar Timur adalah variabel persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh Esti (2012), persepsi tentang sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak karena apabila persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan meningkat maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Didukung dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2013) memperoleh hasil bahwa persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Larasati (2013) mengenai pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Boyolali adalah variabel persepsi tentang sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. penelitian lainnya dilakukan Wardani dan Rumiyatun (2017) menyatakan bahwa variabel sanksi pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Mendukung penelitian Irianingsih (2015).

Kondisi keuangan wajib pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Ada beberapa penelitian lain yang menunjukkan bahwa kondisi keuangan seseorang dan kewajiban keluarganya dapat memoderasi hubungan komitmen dan kinerja seseorang (Brett, Cron & Slocum, 1995). Implikasinya bahwa beban keluarga yang menjadi tanggung jawab seseorang mungkin dapat memoderasi komitmen dari seseorang untuk melunasi kewajibannya termasuk pembayaran pajak penghasilan. Oleh karena itu, kondisi keuangan seseorang mungkin secara positif mempengaruhi kemauannya untuk memenuhi ketentuan pajaknya terlepas dari hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Torgler (2003) berpendapat bahwa seseorang yang mengalami kesulitan keuangan akan merasa tertekan ketika mereka diharuskan membayar kewajibannya termasuk pajak. Hasil penelitian terdahulu dilakukan oleh Yanti (2018) menunjukkan bahwa variabel kondisi keuangan wajib pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian lain yang dilakukan Monica (2013) Kondisi Keuangan Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan positif terhadap hubungan antara Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dengan KepatuhanWajib Pajak.

James dan Nobes (1997) menyatakan bahwa tidak satupun sistem perpajakan dapat berfungsi dengan efektif tanpa peran serta wajib pajak, karena itu faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak sangatlah penting. Untuk

itu kepatuhan pajak adalah kunci dari keseluruhan sistem perpajakan dan dengan tingkat kepatuhan pajak yang tinggi mendorong tingkat penerimaan pajak yang tinggi pula. Penelitian ini dilakukan untuk menguji kembali pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kepuasan wajib pajak, sanksi pajak dan kondisi keuangan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak khususnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor UPT. Pendapatan Wilayah Kabupaten Malaka. Ketidaksamaan hasil yang diperoleh antar peneliti dan perbedaan pada objek dan lokasi penelitian serta budaya dan adat istiadat masyarakat Timor yang berbeda menjadi faktor mengapa peneliti mengangkat topik ini.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka permasalahan pokok yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah: “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor UPT. Pendapatan Wilayah Kabupaten Malaka Provinsi Nusa Tenggara Timur” sehingga disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

4. Apakah kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
5. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
6. Apakah kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk menguji pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
5. Untuk menguji pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
6. Untuk menguji pengaruh kondisi keuangan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang penulis dapatkan dari penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa referensi atau literatur dan pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu akuntansi, khususnya akuntansi perpajakan tentang Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor UPT. Pendapatan Wilayah Kabupaten Malaka Provinsi Nusa Tenggara Timur.

2. Manfaat praktis

Manfaat praktis dari hasil penelitian ini adalah sebagai bahan masukan dan informasi yang dapat dipertimbangkan oleh pemerintah daerah dalam membuat kebijakan-kebijakan ekonomi dan sebagai bahan untuk menambah pengetahuan masyarakat khususnya wajib pajak kendaraan bermotor mengenai arti penting pajak dan peran serta masyarakat dalam pembangunan sehingga diharapkan masyarakat akan terdorong untuk segera memenuhi kewajibannya.