

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Biaya Kepatuhan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Karyawan PT Best & Best Indonesia)

Erika Kristina^{1)*}

¹⁾³⁾Universitas Buddhi Dharma

Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir, Tangerang, Indonesia

¹⁾erikakristinaaa@gmail.com

Rekam jejak artikel:

Terima 30 Oktober 2021;
Perbaikan 30 Oktober 2021;
Diterima 5 Desember 2021;
Tersedia online 15 Desember 2021

Kata kunci:

Pengetahuan Perpajakan
Biaya Kepatuhan
Kualitas Pelayanan
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Abstrak

Jumlah penggunaan kendaraan sepeda motor dari tahun ke tahun mengalami peningkatan tetapi tidak beriringan dengan tingkat kenaikan pendapatan pajak yang seharusnya diterima. Masih terdapat banyak tunggakan dari wajib pajak yang tidak patuh terhadap kewajibannya dalam membayar pajaknya sehingga penerimaan pajak kendaraan bermotor masih belum optimal. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, biaya kepatuhan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Data penelitian berupa kuesioner yang disebar di lingkungan PT. Best & Best Indonesia.

Populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 106 karyawan. Sample yang dipakai adalah sejumlah 84 karyawan dengan menggunakan metode purposive sampling. Aplikasi IBM SPSS Statistic 25 merupakan alat bantu yang dipakai dalam analisis statistika deskriptif, uji asumsi klasik, uji kualitas, analisis regresi dan uji hipotesis.

Penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa : (1) variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan secara individual terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, (2) variabel biaya kepatuhan tidak berpengaruh secara individual terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, (3) variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara individual terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, (4) variabel pengetahuan perpajakan, biaya kepatuhan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

I. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang diperoleh secara berkepanjangan dari rakyat dan akan dialokasikan secara optimal untuk pengeluaran pemerintah membiayai segala keperluan negara sesuai dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang telah disusun. "Melalui pajak, pemerintah dapat membiayai serta membangun berbagai sarana dan prasarana publik seperti transportasi umum, jalan umum, kesehatan, pendidikan, dan lainnya yang berhubungan dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat" (Jenni & Trida, 2020).

Pemungutan pajak berdasarkan kewenangan dibagi menjadi dua yaitu pajak daerah dan pajak pusat. Untuk dapat melaksanakan otonomi daerah dengan prinsip nyata dan bertanggung jawab, maka peran pendapatan daerah yang bersumber dari pajak cukup besar guna membiayai pengembangan dan pembangunan daerah. "Dengan sistem pemerintahan otonomi daerah ini diharapkan dapat membantu peningkatan pemerataan pembangunan di seluruh wilayah Indonesia sehingga pembangunan nasional di Indonesia akan berjalan dengan baik dan dapat mewujudkan masyarakat adil, makmur, dan sejahtera" (Dharma & Suardana, 2014). Dengan dilakukannya pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah, ini merupakan wujud keikutsertaan wajib pajak dalam mendukung penyelenggaraan

sistem otonomi daerah. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) merupakan sumber terbesar bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD).”

Gambar 1 Data Potensi Kendaraan Bermotor dan Potensi Tunggakan Kendaraan Bermotor di Provinsi Banten Tahun 2015-2019

NO.	NAMA WILAYAH UPTD. PPD BAPENDA	POTENSI	TUNGGAKAN	PROSENT (%)
		UNIT	UNIT	
1	SERANG	255.317	114.615	44,89
2	CIKANDE	465.100	235.823	50,70
3	CILEGON	240.256	100.500	41,83
4	RANGKASBITUNG	209.952	99.147	47,22
5	MALINGPING	80.121	43.802	54,67
6	PANDEGLANG	244.601	128.567	52,56
7	BALARAJA	892.436	428.214	47,98
POLDA BANTEN		2.387.783	1.150.668	48,19
1	SERPONG	277.996	96.380	34,67
2	CIPUTAT	665.287	252.392	37,94
3	CIKOKOL	707.434	259.296	36,65
4	CILEDUG	544.970	203.135	37,27
5	KELAPA DUA	647.537	282.846	43,68
POLDA METRO JAYA		2.843.224	1.094.049	38,48
JUMLAH		5.231.007	2.244.717	42,91

Sumber : <https://dmsppid.bantenprov.go.id/>

Berdasarkan data pada Tabel I.2 masih terdapat banyak tunggakan pajak di Provinsi Banten. Dari 5.231.007 unit kendaraan bermotor yang terdata, 2.244.717 unit diantaranya masih menunggak atau sebesar 42,91% kendaraan yang tercatat belum membayarkan kewajiban perpajakannya. sehingga dapat diartikan bahwa di Provinsi Banten masih terdapat wajib pajak yang enggan memenuhi kewajibannya membayar pajak.

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya di bidang perpajakan berakibat terhadap tidak optimalnya sumber pendapatan pajak daerah. Wajib pajak perlu memahami kewajibannya dalam membayar pajak agar dapat mengoptimalkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan merupakan suatu bentuk perilaku yang taat pada peraturan yang telah ditetapkan. Maka perilaku seperti ini harus diterapkan oleh setiap wajib pajak agar dapat menjalankan kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat di pengaruhi oleh beberapa factor diantaranya adalah pengetahuan perpajakan, biaya kepatuhan dan kualitas pelayanan (Josephine & Riki, 2017).

“Pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak, maka sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, seperti dalam penghitungan pajak, membayar pajak, dan melaporkan pajak yang terutang maupun yang telah dibayarkan” (Melando & Waluyo, 2013). Dengan memiliki pengetahuan dalam menjalankan kewajiban perpajakan maka akan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kepatuhan wajib pajaknya dan juga mengetahui manfaat dari membayar pajak tersebut. Memiliki kualitas pengetahuan pajak yang baik akan berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan tingginya tingkat pengetahuan yang dimiliki maka akan mempermudah wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan.

Selain pengetahuan perpajakan, penyebab lain dari rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak adalah biaya kepatuhan. (Susmita & Supadmi, 2016) mengatakan “biaya kepatuhan pajak merupakan sejumlah biaya yang dikeluarkan oleh individu wajib pajak dalam melaksanakan berbagai kegiatan pembayaran / penyetoran perpajakan. Wajib pajak yang telah berupaya untuk patuh dengan membayar kewajiban perpajakannya akan sangat merasa dirugikan apabila besarnya biaya kepatuhan pajak cukup tinggi”. Wajib pajak telah berupaya dalam membayarkan pajaknya seperti pada peraturan perundang-undangan, maka dari itu diharapkan supaya biaya kepatuhan

diminimalisir. Tetapi apabila biaya yang harus dikeluarkan lebih besar dari ekspektasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, akan mengakibatkan ketidak patuhan wajib pajak (Yanti & Hartono, 2019).

Kualitas dari pelayanan yang diberikan petugas pajak juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selama ini banyak ditemukan wajib pajak enggan untuk melaksanakan kewajiban di bidang perpajakannya karena adanya hambatan dari petugas pajak dalam memberikan pelayanan sehingga menimbulkan keluhan dari wajib pajak. Menurut (Zahrani & Mildawati, 2019) “wajib pajak akan taat membayar pajak apabila diberikan pelayanan yang baik oleh fiskus pajak. Apabila fiskus memberikan pelayanan yang baik, berkualitas dan memuaskan maka wajib pajak termotivasi untuk lebih taat membayar pajak.”

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk menganalisis apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (2) Untuk menganalisis apakah biaya kepatuhan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (3) Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (4) Untuk menganalisis apakah pengetahuan perpajakan, biaya kepatuhan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan Perpajakan adalah segala sesuatu yang diketahui dan dipahami sehubungan dengan hukum pajak, baik berupa hukum pajak materiil maupun formil (Mardiasmo, 2016).

Biaya Kepatuhan

Dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, Wajib Pajak mengeluarkan sejumlah biaya yang disebut Biaya Kepatuhan (Compliance Cost). Menurut Cedric Sandford et al. (1989:10) dalam bukunya (Rahayu, 2020), “Biaya Kepatuhan merupakan keseluruhan biaya yang dikeluarkan wajib pajak dalam ketentuan proses administrasi dan perhitungan pajak yang harus dibayar. Biaya kepatuhan dibagi menjadi tiga, yaitu: Direct Money Cost merupakan biaya yang dapat diukur dengan nilai uang yang harus dikeluarkan atau ditanggung wajib pajak, Time Cost berkaitan dengan waktu yang harus dikorbankan oleh wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, dan Psychic or Psychological Cost menggambarkan perasaan yang dimiliki wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kualitas Pelayanan

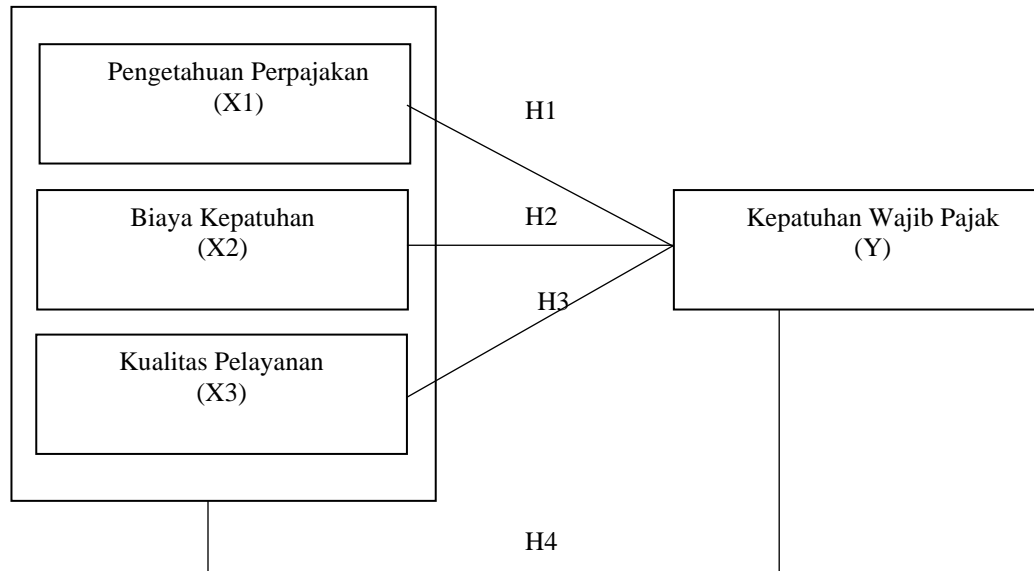
Kualitas Pelayanan Pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak (Lena Ellitan dalam bukunya (Heizer & Render, 2016)).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan perpajakan yang berlaku (Harjo, 2019).

III. METODE

Kerangka Pemikiran



Hipotesis Penelitian

- H1 : Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- H2 : Biaya Kepatuhan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- H3 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- H4 : Pengetahuan Perpajakan, Biaya Kepatuhan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2017) mengatakan bahwa:

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

b. Sampel

Menurut ((Sugiyono, 2017) mengatakan bahwa:

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.”

Populasi dalam penelitian ini adalah 106 karyawan di PT. Best & Best Indonesia. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Non Probability Sampling dengan menggunakan pendekatan metode Purposive Sampling. Pengambilan sampel dilakukan dengan perhitungan rumus Slovin sehingga hasil yang diperoleh adalah sebanyak 84 karyawan.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian lapangan (*field research*) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada karyawan di PT. Best & Best Indonesia menggunakan media google form. Kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pernyataan atau pertanyaan untuk dijawab responden. Data yang digunakan pada adalah data primer yaitu data penelitian yang didapatkan langsung dari sumber aslinya.

Operasionalisasi Variabel Penelitian

Titik perhatian dari sebuah objek penelitian adalah variable penelitian. Berikut adalah variabel yang dipakai dalam penelitian ini:

- a. Variable Independent (Bebas) adalah variable yang menyebabkan munculnya perubahan pada variable dependent. Variable ini disebut sebagai variable bebas karena mempunyai kebebasan untuk mempengaruhi jenis variable lain. Variable independent yang terdapat pada penelitian ini adalah Pengetahuan Perpajakan (X1), Biaya Kepatuhan (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3).
- b. Variable Dependent (Terikat) adalah variable ini disebut sebagai variable terikat karena variable ini dipengaruhi akibat adanya variable independent. Variable dependent dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y).

IV. HASIL

Analisis Statistik Deskriptif

Gambar 2 Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y	84	16	25	21.07	2.578
X1	84	16	25	20.96	2.341
X2	84	11	25	17.86	2.942
X3	84	13	25	19.02	2.798
Valid N (listwise)	84				

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS Statistics 25

Berdasarkan tabel IV.5, hasil statistik variable yang ada pada penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Pengetahuan Perpajakan (X1)

Pada variabel pengetahuan perpajakan jumlah kuesioner yang digunakan adalah sebanyak 84, diketahui memiliki nilai minimum 16, nilai maximum 25, mean sebesar 20,96 serta nilai standard deviation sebesar 2,341 yang berarti bahwa nilai mean lebih besar dari nilai standard deviation yang menunjukkan hasil baik karena penyimpangan data yang terjadi rendah dan nilai cenderung mendekati rata-rata.

b. Biaya Kepatuhan

Pada variabel biaya kepatuhan jumlah kuesioner yang digunakan adalah sebanyak 84, diketahui memiliki nilai minimum 11, nilai maximum 25, mean sebesar 17,86 serta nilai standard deviation sebesar 2,942 yang berarti bahwa nilai mean lebih besar dari nilai standard deviation yang menunjukkan hasil baik karena penyimpangan data yang terjadi rendah dan nilai cenderung mendekati rata-rata.

c. Kualitas Pelayanan

Pada variabel kualitas pelayanan jumlah kuesioner yang digunakan adalah sebanyak 84, diketahui memiliki nilai minimum 13, nilai maximum 25, mean sebesar 19,02 serta nilai standard deviation sebesar 2,798 yang berarti bahwa nilai mean lebih besar dari nilai standard deviation yang menunjukkan hasil baik karena penyimpangan data yang terjadi rendah dan nilai cenderung mendekati rata-rata.

d. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pada variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor jumlah kuesioner yang digunakan adalah sebanyak 84, diketahui memiliki nilai minimum 16, nilai maximum 25, mean sebesar 21,07 serta nilai standard deviation sebesar 2,578 yang berarti bahwa nilai mean lebih besar dari nilai standard deviation yang menunjukkan hasil baik karena penyimpangan data yang terjadi rendah dan nilai cenderung mendekati rata-rata.

Uji Kualitas Data

a. Uji Reliabilitas

Tabel 1. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Alpha cronbach</i>	Kriteria Koefisien	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan	0,713	0. 60	Reliabel
Biaya Kepatuhan	0. 719	0. 60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0. 778	0. 60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	0. 762	0. 60	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS Statistics 25

Berdasarkan tabel, hasil nilai Alpha cronbach semua variable $>0,60$ yang artinya setiap instrumen pertanyaan yang ada dalam kuesioner adalah reliabel atau handal.

b. Uji Validitas

Tabel 2. Variabel Pengetahuan Perpajakan

Pertanyaan (X1)	r hitung	r tabel	Keterangan
X1,1	0,688	0,2146	Valid
X1,2	0,559	0,2146	Valid
X1,3	0,545	0,2146	Valid
X1,4	0,566	0,2146	Valid
X1,5	0,500	0,2146	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS Statistics 25

Berdasarkan tabel, uji validitas pada instrumen pertanyaan variabel pengetahuan perpajakan dapat disimpulkan bahwa nilai r hitung $> 0,2146$ maka setiap pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 3. Variabel Biaya Kepatuhan

Pertanyaan (X1)	r hitung	r tabel	Keterangan
X2,1	0,493	0,2146	Valid
X2,2	0,699	0,2146	Valid
X2,3	0,570	0,2146	Valid
X2,4	0,614	0,2146	Valid
X2,5	0,512	0,2146	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS Statistics 25

Berdasarkan tabel, uji validitas pada instrumen pertanyaan variabel biaya kepatuhan dapat disimpulkan bahwa nilai r hitung $> 0,2146$ maka setiap pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 4. Variabel Kualitas Pelayanan

Pertanyaan (X1)	r hitung	r tabel	Keterangan
X3,1	0,700	0,2146	Valid
X3,2	0,743	0,2146	Valid
X3,3	0,741	0,2146	Valid
X3,4	0,715	0,2146	Valid
X3,5	0,616	0,2146	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS Statistics 25

Berdasarkan tabel, uji validitas pada instrumen pertanyaan variabel kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa nilai r hitung > 0,2146 maka setiap pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 4. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pertanyaan (X1)	r hitung	r tabel	Keterangan
Y,1	0,726	0,2146	Valid
Y,2	0,697	0,2146	Valid
Y,3	0,747	0,2146	Valid
Y,4	0,593	0,2146	Valid
Y,5	0,521	0,2146	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS Statistics 25

Berdasarkan tabel, uji validitas pada instrumen pertanyaan variable kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat disimpulkan bahwa nilai r hitung > 0,2146 maka setiap pertanyaan dinyatakan valid.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Gambar 3 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,21183840
Most Extreme Differences	Absolute	,080
	Positive	,058
	Negative	-,080
Test Statistic		,080
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c, d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS Statistics 25

Berdasarkan tabel, hasil pengujian memperoleh nilai sebesar 0,200 yang berarti $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data telah terdistribusi normal.

b. Uji Multikolonieritas

Gambar 4 Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9,262	2,863		3,234	,002		
	X1	,562	,106	,510	5,279	,000	,986	1,015
	X2	,059	,086	,068	,689	,493	,948	1,054
	X3	-,054	,091	-,059	-,593	,555	,940	1,064

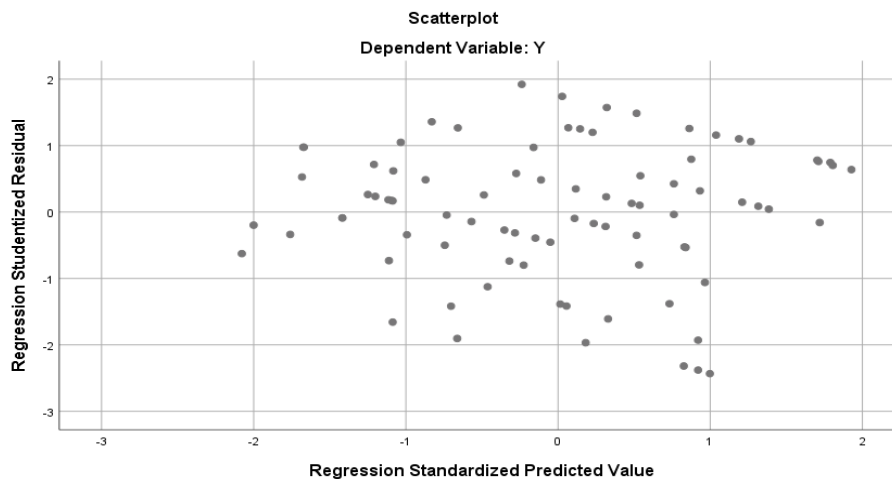
a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS Statistics 25

Berdasarkan tabel, hasil pengujian uji multikolonieritas didapat bahwa variable pengetahuan perpajakan, biaya kepatuhan dan kualitas pelayanan memperoleh hasil nilai tolerance tidak menunjukkan hasil <0,10 serta pengetahuan perpajakan, biaya kepatuhan dan kualitas pelayanan memperoleh nilai VIF tidak menunjukkan hasil >10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolonieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 5 Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS Statistics 25

Berdasarkan pada grafik scatterplot menunjukkan bahwa titiknya tersebar baik secara mengacak dan berada di atas ataupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, grafik menunjukkan pola tidak terbentuk secara tertentu dan tidak ada titik yang berkumpul sehingga hasil ini menunjukkan tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

Analisis Regresi

a. Regresi Linear Berganda

Gambar 6 Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,262	2,863		3,234	,002
	Pengetahuan Perpajakan	,562	,106	,510	5,279	,000
	Biaya Kepatuhan	,059	,086	,068	,689	,493
	Kualitas Pelayanan	-,054	,091	-,059	-,593	,555

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS Statistics 25

Berdasarkan tabel, Maka persamaan rumus regresi yang dihasilkan dapat dijelaskan berikut ini:
 $Y = 9,262 + 0,562 X_1 + 0,059 X_2 - 0,054 X_3 + e$

1. Dengan hasil nilai constant sebesar 9,262 yang artinya bila variable independent yaitu pengetahuan perpajakan, biaya kepatuhan, dan kualitas pelayanan nilainya adalah 0 maka besarnya variable kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah 9,262.
2. Variable pengetahuan perpajakan (X1) dengan nilai coefficient regresi sebesar 0,562 menunjukkan bahwa apabila nilai variable pengetahuan perpajakan meningkat sebesar satu satuan dan variable lain dianggap constant, maka nilai variable pengetahuan perpajakan akan meningkat sebesar 0,562.
3. Variabel biaya kepatuhan (X2) dengan nilai coefficient regresi sebesar 0,059 menunjukkan bahwa apabila nilai variable biaya kepatuhan meningkat sebesar satu satuan dan variable lain dianggap constant, maka nilai variable biaya kepatuhan akan meningkat sebesar 0,059.
4. Variabel kualitas pelayanan (X3) dengan nilai coefficient regresi sebesar -0,054 menunjukkan bahwa apabila nilai variable kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan dan variable lain dianggap constant, maka nilai variable kualitas pelayanan akan menurun sebesar -0,054.

b. Koefisien Determinasi (R²)

Gambar 7 Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,514 ^a	,264	,236	2,25293

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Biaya Kepatuhan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS Statistics 25

Berdasarkan tabel, hasil uji ini menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,236. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu pengetahuan perpajakan, biaya kepatuhan dan kualitas pelayanan dapat menjelaskan variabel

terikat yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 23,6% dan sisanya sebesar 76,4% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T)

Gambar 7 Uji Statistik T
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,262	2,863		3,234	,002
	Pengetahuan Perpajakan	,562	,106	,510	5,279	,000
	Biaya Kepatuhan	,059	,086	,068	,689	,493
	Kualitas Pelayanan	-,054	,091	-,059	-,593	,555

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS Statistics 25

Berdasarkan tabel, dapat dijelaskan berikut ini :

1. Variable pengetahuan perpajakan (X1) menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai t-hitung $5,279 > t\text{-tabel } 1,99006$ maka H1 diterima, yang berarti variabel pengetahuan perpajakan (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Variable biaya kepatuhan (X2) menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,493 > 0,05$ dan nilai t-hitung $0,689 < t\text{-tabel } 1,99006$ maka H2 ditolak, yang berarti variabel biaya kepatuhan (X2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Variable kualitas pelayanan (X3) menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,555 > 0,05$ dan nilai t-hitung $-,593 < t\text{-tabel } 1,99006$ maka H3 ditolak, yang berarti variabel kualitas pelayanan (X3) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Gambar 8 Uji Statistik F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	145,516	3	48,505	9,556	,000 ^b
	Residual	406,055	80	5,076		
	Total	551,571	83			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Biaya Kepatuhan

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS Statistics 25

Berdasarkan tabel, membuktikan bahwa hasil sig 0,000 yang berarti $0,000 < 0,05$ dan nilai f hitung $9,556 > f\text{ tabel } 2,72$ sehingga dapat dikatakan variable independent yaitu pengetahuan perpajakan, biaya kepatuhan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap variable dependent yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil uraian analisis dan pembahasan yang sudah dilakukan, maka kesimpulan yang didapat dalam penelitian ini diantaranya adalah (1) Hasil analisis membuktikan bahwa variable pengetahuan perpajakan memiliki tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $5,279 > t$ tabel $1,99006$ artinya H1 diterima. Sehingga menyimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (2) Hasil analisis membuktikan bahwa variable biaya kepatuhan memiliki tingkat signifikan $0,493 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,689 < t$ tabel $1,99006$ artinya H2 ditolak. Sehingga menyimpulkan bahwa biaya kepatuhan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (3) Hasil analisis membuktikan bahwa variable kualitas pelayanan memiliki tingkat signifikan $0,555 > 0,05$ dan nilai t hitung $-593 < t$ tabel $1,99006$ artinya H3 ditolak. Sehingga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (4) Hasil analisis membuktikan bahwa variable pengetahuan perpajakan, biaya kepatuhan dan kualitas pelayanan memiliki tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai f hitung $9,556 > f$ tabel $2,72$ artinya H4 diterima. Sehingga menyimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan, biaya kepatuhan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Dharma, G. P. E., & Suardana, K. A. (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 6.1, 6.1, 340–353.
- Harjo, D. (2019). *Perpajakan Indonesia Edisi 2* (Supriyadi (ed.)). Mitra Wacana Media.
- Heizer, J., & Render, B. (2016). *Manajemen Operasi*. Salemba Empat.
- Jenni, & Trida. (2020). Pengaruh Pemahaman Akuntansi, Kepercayaan Terhadap Aparat Pajak, Manfaat Yang Dirasakan, Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan Dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menjalankan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Ukm). *Jurnal Ilmia Akuntansi Dan Teknologi*, 12 No. 2.
- Josephine, Y., & Riki, R. (2017). Implementation eBudgeting Against Performance PT Primer Eka Property Through Internal Control. *Tech-E*. <https://doi.org/10.31253/te.v1i1.11>
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi*. Andi.
- Melando, N., & Waluyo. (2013). Pengaruh Pelayanan Fiskus, Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan, Pengetahuan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di KPP Pratama Tigaraksa). *Ultima Accounting*, 5 No. 2, 17–37.
- Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan Konsep, Sistem, dan Implementasi*. Rekayasa Sains.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14.2, 1239–1269.
- Yanti, L. D., & Hartono, L. (2019). Effect of Leverage , Profitability and Company Size on Tax Aggressiveness . (Empirical Study : Subsector Manufacturing Companies Food , Beverage , Cosmetics and Household Purposes Manufacturing Listed on the Indonesia Stock Exchange for. *ECo-Fin*, 1(1). <https://doi.org/10.32877/ef.v1i1.52>
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 1–19.