

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB
PAJAK, DAN MORAL PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI
KETAPANG KALIMANTAN BARAT**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH:

SAFARI

(12170162)

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2021

HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi

Disusun Oleh:

SAFARI

12170162

PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SAFARI
NIM : 12170162
Program studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN MORAL PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI KETAPANG KALIMANTAN BARAT”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 24 Januari 2022

Yang menyatakan



(SAFARI)

12170211

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN MORAL PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI KETAPANG KALIMANTAN BARAT”

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

SAFARI

12170162

dalam Ujian Skripsi Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada tanggal 14 Desember 2021

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dra. Xaveria Indri Prasasyaningsih, M.Si.
(Ketua Tim Penguji)
2. Christine Novita Dewi, SE., M.Acc., Akt., CA., CMA., CPA.
(Dosen Penguji)
3. Rossalina Christanti, S.E, M.Acc.
(Dosen Pembimbing)



Yogyakarta, 10 Januari 2022

Disahkan Oleh,

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Perminas Pangeran, SE., M. Si.

Christine Novita Dewi, SE, MAcc, Ak, CA, CMA., CPA.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK,
DAN MORAL PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN
USIA DAN TINGKAT PENDIDIKAN SEBAGAI VARIABEL KONTROL
DAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI KETAPANG
KALIMANTAN BARAT”**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagai syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukan hasil tiruan atau duplikat dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasi sudah tercantum sebagaimana mestinya.

Jika kemudian hari didapati hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 29 Desember 2021



Safari (12170162)

HALAMAN MOTTO

“Jika orang lain bisa, maka aku juga bisa”

“Kebanyakan kegagalan berasal dari takut gagal”

- Safari



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu turut serta dalam kasihnya memberikan penyertaan dan perlindungan disaat penulis dalam keadaan kesusahan, kebingungan, sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan baik serta dapat diselesaikan tepat waktu.
2. Ibu Rossalina Christanti, S.E., M.Acc selaku dosen pembimbing yang telah dengan penuh perhatian dan kesabaran telah memberikan motivasi, arahan, bimbingan sejak awal bimbingan hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Kedua orang tua, Bapak Ramin dan Ibu Semunin yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, transferan uang jajan setiap bulan, semangat, doa, serta dukungan yang tidak terhingga kepada penulis.
4. Kakak yaitu Elbiana Tais dan Katarina Misa, yang selalu memberikan motivasi, dorongan, doa, semangat, serta membantu penulis.
5. Untuk teman seperjuangan penulis Yohanes Antoni Warang dan Yakobus Dermawan yang selalu memberikan semangat serta pertolongan disaat penulis kesulitan dalam proses pengerjaan skripsi.
6. Teruntuk sahabat kos harimau (Charles Indrawan, Indra Gunawan dan Irfanus Stefanus) yang selalu memberikan motivasi serta semangat kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih dan berkat karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Usia dan Tingkat Pendidikan Sebagai Variabel Kontrol Dan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Di Ketapang Kalimantan Barat”** dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas yang merupakan persyaratan akademis untuk memperoleh gelar kesarjanaan Strata Satu (S1) pada Fakultas Bisnis Program Akuntansi di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Dari awal pembuatan dan sampai akhir pembuatan skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan dengan berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, doa, perhatian, dan bantuan kepada penulis. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Perminas Pangeran, SE.,M.SI selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
2. Ibu Christine Dewi, SE., M.Acc., Akt.,Ca., CMA., CPA selaku Kepala Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Univeristas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
3. Ibu Rossalina Christanti,S,E.,M.Acc selaku dosen pembimbing yang telah dengan penuh perhatian dan kesabaran telah memberikan

motivasi, arahan, bimbingan sejak awal bimbingan hingga terselesaikannya skripsi ini.

4. Seluruh Dosen Penguji
5. Seluruh dosen, karyawan, dan staff Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana atas arahan bimbingan, dan bantuan yang diberikan kepada penulis.
6. Kedua orang tua, Ramin dan Ibu Semunin yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, transferan uang jajan setiap bulan, semangat, doa, serta dukungan yang tidak terhingga kepada penulis.
7. Kakak yaitu Elbiana Tais dan Katarina Misa yang selalu memberikan motivasi, dorongan, doa, semangat, serta membantu penulis.
8. Seluruh keluarga besar penulis yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang penuh kasih sayang, memberikan semangat, dukungan, motivasi, dan doa kepada penulis.
9. Teruntuk sahabat kos harimau (Charles Indrawan, Indra Gunawan, Irfanus Stefanus) yang turut serta dalam cerita suka duka selama merantau untuk mengejar mimpi penulis. Terimakasih untuk kebersamaan dari awal merantau hingga saat ini, untuk cinta dan kasih sayang, serta canda tawa yang kita lalui bersama. Semoga Tuhan selalu menyertai kita selalu, sehingga bisa lulus bersama di tahun ini.
10. Teruntuk teman seperjuangan dan sekaligus teman main (Yohanes Antoni Warang, Yakobus Dermawan, Rany Anggreani G, Bobby, Aresa Angela, Krisnantami dan Yola) yang turut serta dalam cerita masa kuliah penulis. Terimakasih untuk kebersamaan dari semester

satu hingga saat ini, untuk cinta dan kasih sayang, serta canda tawa yang kita ukir bersama. Semoga Tuhan selalu menjaga persahabatan kita selalu.

11. Teman-teman seperjuangan Program Studi Akuntansi Angkatan 2017 yang saling mendukung, memberikan semangat, motivasi, dan memberikan bantuan selama kuliah.
12. Semua pihak lainnya yang telah berkenan membantu dan dukungannya kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis susun ini masih banyak memiliki kekurangan dan keterbatasan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang memerlukan.

Yogyakarta, 14 Juli 2021

Penulis



Safari

DAFTAR ISI

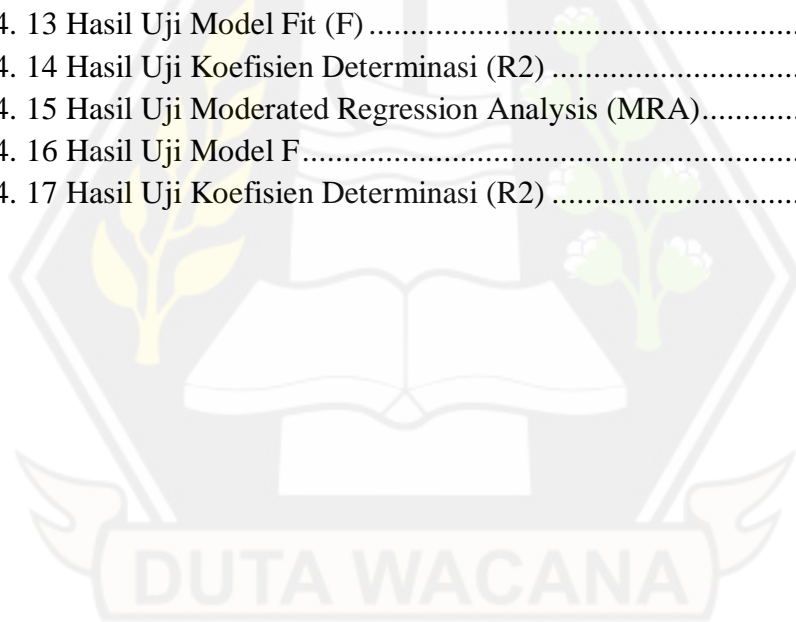
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I.....	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Penelitian	7
BAB II.....	9
2.1 LANDASAN TEORI	9
2.1.1 Teori Atribusi.....	9
2.1.2 <i>Theory Of Planned Behaviour</i>	10
2.1.3 Definisi Pajak.....	12
2.1.4 Pajak Daerah	13
2.1.5 Pajak Kendaraan Bermotor.....	14
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak	14
2.1.7 Pelayanan Wajib Pajak.....	16
2.1.8 Sanksi Pajak	16
2.1.9 Kesadaran Wajib Pajak	18
2.1.10 Moral Pajak.....	20

2.2 PENELITIAN TERDAHULU	21
2.3 PENGEMBANGAN HIPOTESIS	24
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.3.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	26
2.3.3 Pengaruh Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	27
2.3.4 Pengaruh Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi	29
2.4 KERANGKA KONSEPTUAL	31
BAB III.....	33
3.1 Data dan Sumber Data	33
3.2 Definisi Variabel dan Pengukuran.....	34
3.2.1 Variabel Terikat (Dependent Variable).....	34
3.2.2 Variabel Bebas (Independent Variable)	36
3.2.3 Variabel Moderasi.....	40
3.2.4 Variabel Kontrol	41
3.3 Desain Penelitian	42
3.3 Prosedur Analisis Data.....	44
3.3.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	44
3.4 Uji Kualitas Data	45
3.4.1 Uji Validitas	45
3.4.2 Uji Reliabilitas	45
3.5 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.5.1 Uji Normalitas.....	46
3.5.2 Uji Multikolonieritas	46
3.5.3 Uji Heteroskedastisitas	46
3.6 Uji Hipotesis.....	47
3.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.6.2 Uji Moderated Regression Analysis (MRA)	48
3.6.3 Uji Kesesuaian Model (F)	49
3.6.4 Uji t.....	49
3.6.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	50
BAB IV	51

4.1 Karakteristik Responden.....	51
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
4.2 Hasil Analisis Data	55
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	55
4.3 Uji Kualitas Data	58
4.3.1 Uji Validitas	58
4.3.2 Uji Realibilitas	60
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.4.1 Uji Normalitas.....	61
4.4.2 Uji Multikolonieritas	61
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	62
4.5 Uji Hipotesis.....	63
4.5.1 Hasil Uji Hipotesis tanpa Variabel Moderasi	63
4.5.2 Uji t.....	67
4.5.3 Hasil Uji Model Fit (F).....	69
4.5.4 Koefisien Determinasi (R^2)	70
4.5.5 Hasil Uji Hipotesis dengan Variabel Moderasi	70
4.5.6 Uji t.....	72
4.5.7 Hasil Uji Model Fit (F).....	73
4.5.8 Koefisien Determinasi (R^2)	74
4.6 Pembahasan.....	74
BAB V.....	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	84
5.3 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Indikator-indikator Kepatuhan Wajib Pajak	35
Tabel 3. 2 Indikator-indikator Kualitas Pelayanan	37
Tabel 3. 3 Indikator-indikator Kesadaran Wajib Pajak	38
Tabel 3. 4 Indikator-indikator Moral Pajak.....	39
Tabel 3. 5 Indikator-indikator Sanksi Pajak.....	41
Tabel 4. 1 Karakteristik jenis kelamin responden	51
Tabel 4. 2 Karakteristik usia responden.....	52
Tabel 4. 3 Karakteristik pendidikan responden	53
Tabel 4. 4 Karakteristik pekerjaan responden	54
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	56
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4. 7 Hasil Uji Realibilitas	60
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolonieritas	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Hipotesis Tanpa Variabel Moderasi	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji t.....	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji Model Fit (F).....	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	70
Tabel 4. 15 Hasil Uji Moderated Regression Analysis (MRA).....	71
Tabel 4. 16 Hasil Uji Model F.....	73
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	74



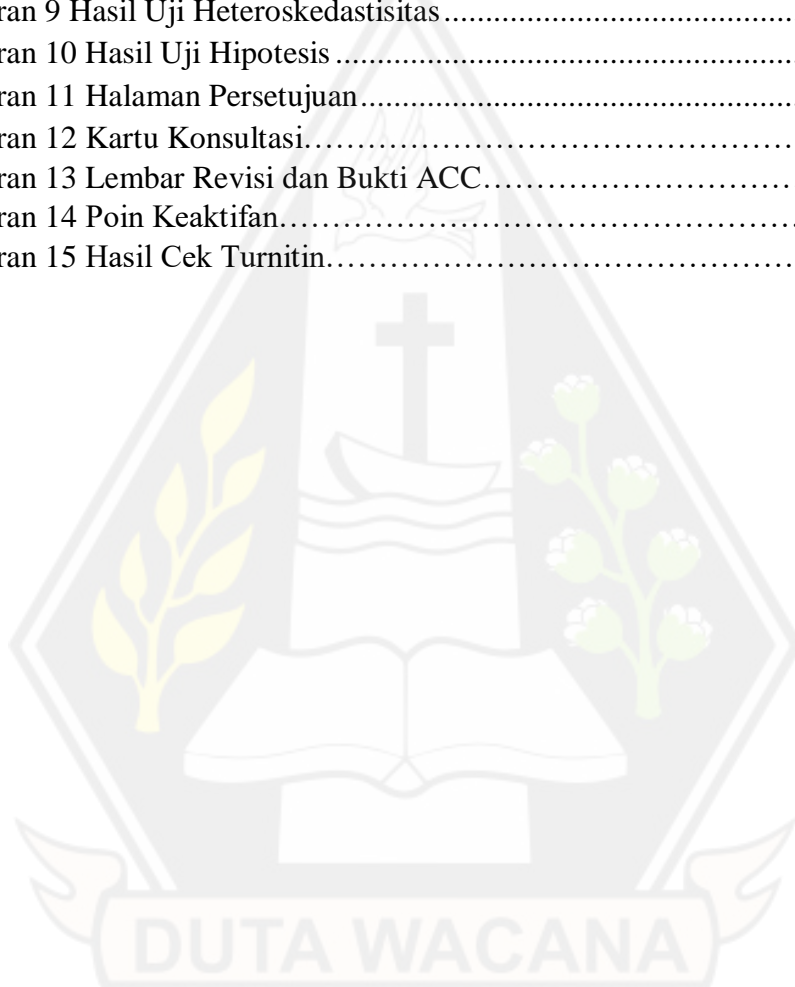
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	32
--------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	89
Lampiran 2 Data Responden	93
Lampiran 3 Jawaban Responden	97
Lampiran 4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	116
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas.....	116
Lampiran 6 Hasil Uji Realibilitas	121
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas	123
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolonieritas	124
Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	124
Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis	125
Lampiran 11 Halaman Persetujuan.....	128
Lampiran 12 Kartu Konsultasi.....	128
Lampiran 13 Lembar Revisi dan Bukti ACC.....	128
Lampiran 14 Poin Keaktifan.....	128
Lampiran 15 Hasil Cek Turnitin.....	128



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN MORAL PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI KETAPANG KALIMANTAN BARAT

Safari

12170162

Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email: 12170162@students.ukdw.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh, pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan moral pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan usia dan tingkat pendidikan sebagai variabel kontrol dan sanksi pajak sebagai variabel moderasi di Ketapang Kalimantan Barat. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Daerah Kabupaten Ketapang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, dengan kriteria wajib pajak yang terdaftar di Kantor Samsat Ketapang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 104 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden. Terdapat beberapa metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini di antaranya adalah analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, uji *moderated regression analysis* (MRA), dan uji f, uji t dan uji r. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan moral pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Daerah Kabupaten Ketapang. Sanksi pajak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan dan moral pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi tidak memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Daerah Kabupaten Ketapang.

Kata Kunci: Kepatuhan wajib pajak, Kualitas Pelayanan, Kesadaran wajib pajak, Moral Pajak, Sanksi Perpajakan.

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, TAXPAYER
AWARENESS, AND TAX MORAL ON TAXPAYER
COMPLIANCE IN PAYING MOTOR VEHICLE TAX WITH
TAX SANCTIONS AS MODERATING VARIABLES IN
KETAPANG, WEST BORNEO**

Safari

12170162

Business Faculty Accounting Study Program

Duta Wacana Christian University

Email: 12170162@students.ukdw.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, taxpayer awareness, and tax morale on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes with age and education level as control variables and tax sanctions as moderating variables in Ketapang, West Kalimantan. The population of this study is motor vehicle taxpayers in the Ketapang Regency. The sampling technique used in this study is accidental sampling, with the criteria of taxpayers registered at the Ketapang Samsat Office. The number of samples used in this study were 104 respondents. The data used in this study is primary data in the form of questionnaires distributed to respondents. There are several research methods used in this study including descriptive statistical analysis, validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis, moderated regression analysis (MRA) test, and f test, t test and test r. The results of this study indicate that service quality, taxpayer awareness, and tax morale have a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance in the Ketapang Regency. Tax sanctions moderate the effect of service quality and tax morale on taxpayer compliance. While sanctions do not moderate the effect of taxpayer awareness on motor vehicle taxpayer compliance in the Ketapang Regency.

Keywords: Taxpayer Compliance, Service Quality, Taxpayer Awareness, Tax Morale, Tax Sanctions.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi, daerah provinsi terdiri atas daerah-daerah kabupaten atau kota dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Masing-masing daerah mempunyai hak dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya dan setiap daerah juga memerlukan pembangunan infrastruktur untuk mendukung pelayanan publik. Penyelenggaraan pembangunan membutuhkan pembiayaan untuk menyokong pembangunan itu sendiri, baik yang bersumber dari penerimaan dalam negeri maupun pinjaman dari luar negeri. Salah satu sumber penerimaan yang berasal dari dalam negeri tersebut adalah dari sektor pajak (Andreoni, 1998).

Pajak merupakan pungutan dari masyarakat kepada Negara berdasarkan undang-undang yang bersifat dipaksakan dan terutang, kemudian hasilnya digunakan untuk membiayai pembangunan Negara (Siahaan, 2004). Negara membutuhkan dana yang besar untuk membiayai segala kebutuhan pelaksanaan pembangunan (Winerungan, 2013). Pemerintah bertekad untuk melepaskan ketergantungan pada bantuan luar negeri dan beralih pada kemampuan bangsa sendiri melalui peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak. Penyelenggaraan otonomi daerah merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat melalui pajak daerah dan retribusi daerah (Cristina, 2012 dalam Susilawati, 2013). Dengan sistem pemerintahan daerah diharapkan dapat membantu meningkatkan pemerataan

pembangunan di seluruh wilayah Indonesia sehingga pembangunan nasional berjalan dengan baik dan dapat mewujudkan masyarakat adil, makmur dan sejahtera (Dharma, 2014). Dari sumber kalbar.bpk.go.id data total tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kalimantan Barat pada 2019 mencapai Rp 920 miliar lebih. Jika diurut, kabupaten/kota yang paling banyak menunggak pajak yakni Ketapang 954 unit, Kapuas Hulu 821 unit, Sintang 789 unit, Provinsi Kalimantan Barat 757 unit, Sanggau 605 unit, Sambas 603 unit, Landak 553 unit dan Bengkayang 399 unit.

Pajak kendaraan bermotor atau PKB adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (Suryarini, 2012). Semakin bertambahnya jumlah penduduk, maka bertambah juga penerimaan Negara dan daerah dari sektor pajak. Dalam penelitian ini, banyaknya masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor di Kabupaten Ketapang Kalimantan Barat belum pasti meningkatkan pendapatan daerah apabila tidak didukung dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak.

Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi pajak bagi para pelanggarnya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih merugikannya (Jatmiko, 2006). Banyak wajib pajak yang membayar lima tahun sekaligus bahkan ada juga yang sama sekali tidak membayar karena tidak diimbangi dengan sanksi perpajakan yang tegas yang menyebabkan wajib pajak menganggap remeh kewajibannya. Oleh karena itu sanksi perpajakan relevan jika digunakan sebagai variabel moderasi dalam penelitian ini.

Menurut Gardina dan Haryanto (2006) dalam Supriyati dan Hidayati (2008), penyebab rendahnya kepatuhan pajak dapat disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan petugas pajak. Sistem *self assessment* yang berlaku di Indonesia dengan Wajib Pajak diberikan kepercayaan penuh untuk melaksanakan kewajiban pembayaran pajak dengan menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri. Agar *self assessment* dapat berjalan dengan baik, pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak menjalankan salah satunya fungsinya yaitu fungsi pelayanan.

Moralitas pajak dapat didefinisikan sebagai motivasi intrinsik untuk membayar pajak yang timbul dari kewajiban moral atau keyakinan untuk berkontribusi kepada negara dengan membayar pajak (Torgler, 2003). Moralitas pajak tidak mengukur perilaku individu, namun lebih kepada sikap dan pendirian individu. Hal ini dapat dilihat sebagai kewajiban moral untuk membayar pajak, keyakinan untuk berkontribusi kepada masyarakat dengan membayar pajak. Indikator moralitas pajak antara lain: tingkat partisipasi warga, tingkat kepercayaan, tingkat otonomi daerah atau desentralisasi, faktor demografis, kondisi ekonomi, kebanggaan nasional, faktor pencegah dan sistem perpajakan.

Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan untuk meningkatkan kemauan membayar pajak (Hardiningsih, 2011). Jika jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan dan tidak diimbangi dengan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, maka hal ini dapat menyebabkan tunggakan dan denda yang cukup besar pada kantor SAMSAT Kabupaten Ketapang Kalimantan Barat.

Beberapa peneliti telah melakukan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian dilakukan oleh (Ilhamsyah, Endang, & Dewantara, 2016), bahwa Pengetahuan Wajib Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan penelitian yang dilakukan (Karlina & Ethika, 2020) bahwa Pengetahuan Wajib Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak serta penelitian yang dilakukan (Yanti & At, 2019) bahwa sanksi perpajakan dan kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Riset mengenai kepatuhan pajak sebelumnya yang dilakukan oleh Widodo (2010) menggunakan variabel moralitas pajak, dan budaya pajak sebagai variabel independen dan kepatuhan pajak sebagai variabel dependen. Penelitian dilakukan dengan metode survey terhadap 480 responden wajib pajak yang tersebar di enam kota besar di Indonesia, yaitu Jakarta, Makasar, Medan, Surabaya, Yogyakarta dan Bandung. Adapun responden adalah mereka yang berusia 17 tahun ke atas yang dipilih melalui metodologi acak sistematis.

Berdasarkan yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan moral pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan sanksi pajak sebagai pemoderasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu: penelitian ini menggunakan objek penelitian yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Ketapang. Populasi yang digunakan ini adalah masyarakat di Daerah

Kabupaten Ketapang. Berdasarkan latar belakang serta permasalahan yang terjadi, maka judul penelitian yang diajukan oleh penulis adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Usia dan Tingkat Pendidikan Sebagai Variabel Kontrol Dan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Di Ketapang Kalimantan Barat”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah:

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kualitas pelayanan yang dilakukan kantor pajak dalam melayani wajib pajak untuk membayar pajak. Hal ini berdampak pada ketidakpatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya untuk membayar pajak.
2. Kurangnya kesadaran wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini, berdampak pada ketidakpatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan dalam membayar pajaknya.
3. Kurangnya keyakinan moral pajak untuk berkontribusi dalam melakukan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini, berdampak pada ketidakpatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan dalam membayar pajaknya.
4. Kurangnya penegakkan sanksi perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak, sehingga berdampak pada ketidakpatuhan wajib pajak dalam

membayar pajaknya. Dalam hal ini sanksi pajak digunakan untuk memoderasi pengaruh pelayanan, kesadaran wajib pajak dan moral pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Ketapang.
2. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Ketapang.
3. Pengaruh moral pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Ketapang.
4. Pengaruh sanksi perpajakan dalam memoderasi pengaruh pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak dan moral pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Ketapang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan harapan akan memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis dan Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberi kontribusi terhadap ilmu akuntansi perpajakan, terutama untuk menambah referensi literature yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, serta dapat digunakan sebagai masukan bagi

kalangan akademisi untuk berkontribusi dalam pengembangan model dari penelitian penelitian terdahulu yang sudah di lakukan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu bahan acuan serta pertimbangan bagi Pemerintahan Kabupaten Ketapang Kalimantan Barat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Variabel yang digunakan terdiri dari kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, moral pajak, kepatuhan wajib pajak dengan usia dan tingkat pendidikan sebagai variabel kontrol dan sanksi pajak sebagai moderasi. Wajib pajak yang menjadi subjek penelitian terbatas wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di kabupaten Ketapang Kalimantan Barat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dengan didasari oleh data yang telah dianalisa, dengan demikian bisa disimpulkan sebagaimana dibawah ini.

1. Kualitas pelayanan memberi pengaruh positif serta signifikan pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kabupaten Ketapang. Dengan demikian dapat diartikan bahwasanya layanan yang diberi pada masyarakat yang hendak membayarkan pajaknya memberi pengaruh pada keinginan serta rasa patuh mereka untuk membayarkan PKB
2. Kesadaran wajib pajak memberi pengaruh pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kabupaten Ketapang. Dengan demikian dapat diartikan bahwasanya kesadaran yang dipunyai oleh wajib pajak di Kabupaten Ketapang telah membaik hingga kemudian kepatuhannya untuk membayarkan PKB di Kabupaten Ketapang mengalami peningkatan.
3. Moral pajak memberi pengaruh pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kabupaten Ketapang. Dengan demikian dapat diartikan bahwasanya kesadaran moral yang dimiliki oleh mereka memberi pengaruh pada keinginan serta rasa patuh mereka untuk membayarkan PKB
4. interaksi kualitas pelayanan serta sanksi pajak memberi pengaruh pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kabupaten Ketapang. Dengan demikian memperlihatkan bahwasanya berkat keberadaan sanksi pajak dapat

menguatkan hubungan antara kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor untuk membayarkan kewajibannya.

5. Interaksi kesadaran wajib pajak serta sanksi pajak tidak memberi pengaruh pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kabupaten Ketapang. Dengan demikian memperlihatkan bahwasanya berkat adanya sanksi tidak memberikan kekuatan terhadap relasi antara kesadaran wajib pajak pada kepatuhan mereka untuk membayarkan PKB
6. Interaksi moral pajak serta sanksi pajak memberi pengaruh pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kabupaten Ketapang. Dengan demikian memperlihatkan bahwasanya berkat keberadaan sanksi pajak akan menguatkan relasi antara moral pajak terhadap kepatuhan mereka untuk membayarkan PKB.

5.2 Keterbatasan Penelitian

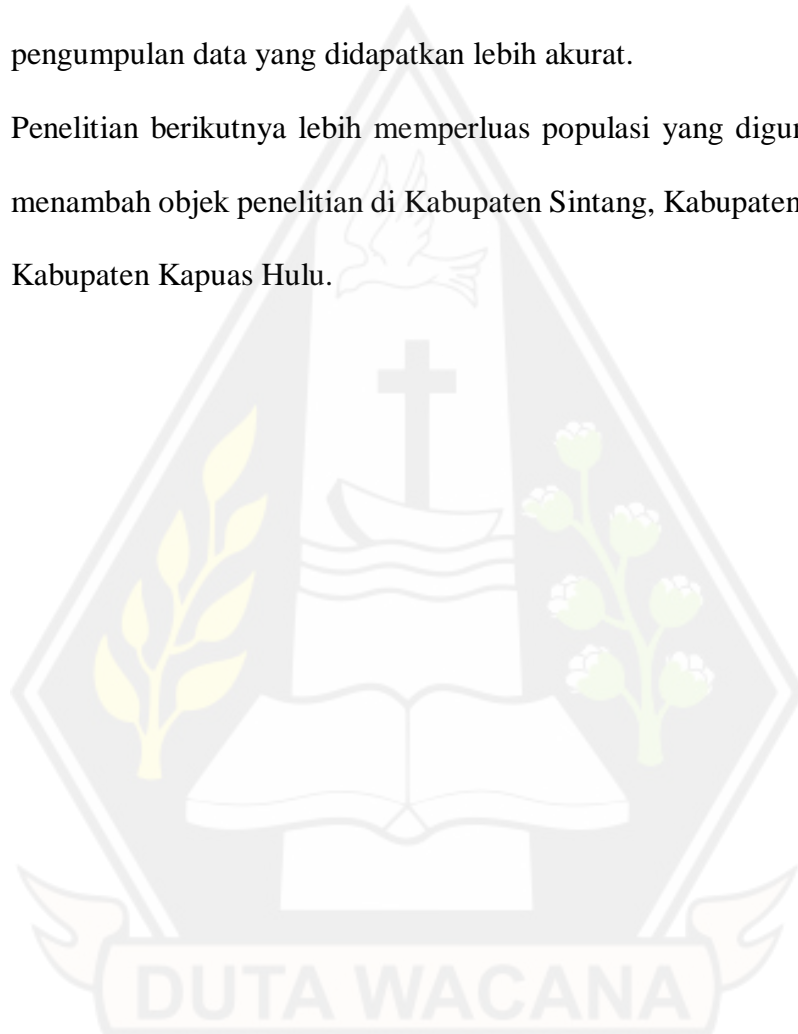
Pada penelitian ini ada beberapa hal yang membatasi dan bisa memberi pengaruh terhadap hasil penelitian ini. Keterbatasan itu di antaranya:

1. Penelitian ini dalam pengambilan sampel serta menghimpun data memakai kuesioner sehingga terdapat hal yang memungkinkan bahwasanya jawaban yang dilontarkan oleh responden kurang memiliki objektivitas hingga kemudian menghasilkan perolehan yang minim dalam memperlihatkan hasil yang sesungguhnya.
2. Populasi dalam penelitian ini terbatas hanya wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor Samsat Kabupaten Ketapang Kalimantan Barat.

5.3 Saran

Dengan didasari oleh hasil penelitian serta beberapa hal yang membatasi peneliti, dengan demikian peneliti menyarankan beberapa hal di bawah ini:

1. Peneliti berikutnya bisa memakai metode lainnya misalnya seperti wawancara atau observasi sehingga pada proses mengambil sampel serta pengumpulan data yang didapatkan lebih akurat.
2. Penelitian berikutnya lebih memperluas populasi yang digunakan, seperti menambah objek penelitian di Kabupaten Sintang, Kabupaten Sanggau dan Kabupaten Kapuas Hulu.



DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. P. E. & Wirama, D. G. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 588-615.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Ariesta, R. P., & Latifah, L. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang. *Akuntansi Dewantara*, 173-187.
- Basri, Y. M. & Azhar. (2017). ANTESEDEN DAN KONSEKUENSI MORAL PAJAK (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Fakultas Ekonomi (JIAFE)*, 61-75.
- Cahyani, L. P., & Naniek, N. (2019). Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 2302-8556.
- Damanik, D. H., at, & al. (2021). Analysis of Factors For Increasing Income Tax in Motor Vehicles in UPT PPD (Technical Implementing Unit of Regional Revenue Management) in Siantar. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 2073-2082.
- DeLone, W. H., Ephraim & McLean, R. (2002). Information Systems Success Revisited. *Hawaii International Conference on System Sciences*. 1-11.
- Efendy, M. A. R., Handayani, S. R. & Zahroh. (2015). PENGARUH BIAYA KEPATUHAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Upt Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Malang Kota). *Jurnal Administrasi Bisnis - Perpajakan (JAB)*, 1-10.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guspul, A. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). *Jurnal PPKM UNSIQ I*, 40-54.
- Hertanto, E. (2017). Perbedaan Skala Likert Lima Skala Dengan Modifikasi Skala Likert Empat Skala. *Metode Penelitian*, 1-4.
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1-9.

- Marliza, Y., & at, a. (2020). The influence of service quality of motor vehicle tax toward taxpayer compliance in paying motor vehicle tax (a case study at Samsat Lubuk Linggau). *International Conference On Agriculture and Applied Science (ICoAAS)*, 84-87.
- Perdana, E. S., & Dwirandra, A. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi . *Jurnal Akuntansi*, 1458-1469.
- Pratama, R. A. & Mulyani, E. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN BIAYA KEPATUHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA PADANG. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1293-1306.
- Prof.Dr.Mardiasmo, M. (2018). *Perpajakan- Edisi Terbaru*. (Maya, Ed.) Yogyakarta.
- Putri, N. A. & Tambun, S. (2018). PENGARUH KUALITAS SISTEM PERPAJAKAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING DENGAN KEPERCAYAAN TERHADAP OTORITAS PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING. *Media Studi Ekonomi*, 1-9.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 15-30.
- Rusgiyana, S. W. (2020, Februari). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- Sani, A. & Habibie, A. (2017). Pengaruh Moral Wajib Pajak, Sikap Wajib Pajak dan Norma Subjektif terhadap Kepatuhan Pajak melalui Pemahaman Akuntansi. *Jurnal Ilman*, 80-96.
- Santoso, S. (2015). *Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Sriyati. (2020). Pengaruh Moral Pajak, Sanksi Pajak, dan Kebijakan Pengampunan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 14-23.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, N. A. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman). *Jurnal Akuntansi*.
- Taing, H. B. & Chang, Y. (2020). Determinants of Tax Compliance Intention: Focus on the Theory of Planned Behavior. *International Journal of Public Administration*, 1-12.
- Warani, & Asis, M. R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Dewantara*, 106-116.

- Wardani, & Rumiayatun. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 15-24.
- Yanti, & At, A. (2019). The Impact of Tax Awareness and Taxation Sanctions on the Motor Vehicles Tax Compliance (Case Study on SAMSAT Karawang Regency's, West Java). *European Exploratory Scientific Journal*, 1-8.
- Yunianti, p. a. (2019). THE INFLUENCE OF AWARENESS, MORAL OBLIGATIONS, TAX ACCESS, SERVICE QUALITY AND TAX SANCTIONS ON TAXPAYER COMPLIANCE IN PAYING MOTOR VEHICLE TAX. *Journal of Accounting and Strategic Finance*, 1-13.
- Zhang, X. & Prybutok, V. R. (2005). A Consumer Perspective of E-Service Quality. *IEEE TRANSACTIONS ON ENGINEERING MANAGEMENT*, 461-477.

