

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, Kewajiban Moral dan Sanksi Pajak Terhadap Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Wajib Pajak di Samsat Kabupaten Karanganyar)

Daffanny Dicky Indraziz

Universitas Airlangga, Indonesia

E-mail: daffanny.dicky@gmail.com

Article History:

Received: 27 Februari 2026

Revised: 06 Maret 2026

Accepted: 12 Maret 2026

Keyword: *kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, kewajiban moral, sanksi pajak, dan tunggakan pajak kendaraan bermotor*

Abstract: *Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, Kewajiban Moral dan Sanksi Pajak Terhadap Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Karanganyar. Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan sumber data adalah data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Samsat Kabupaten Karanganyar dan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan metode Accidental Sampling dan diuji dengan program SPSS 23. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda. Hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, Kewajiban Moral dan Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan untuk menurunkan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Karanganyar.*

PENDAHULUAN

Indonesia memiliki beberapa sumber pendapatan negara, salah satunya yang menjadi sumber penerimaan yang cukup besar dan yang penting bagi pembangunan nasional adalah pajak. Pajak merupakan pungutan wajib yang dibayarkan rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Berdasarkan kewenangannya, pajak dibedakan menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara (Mardiasmo, 2018: 7). Adapun jenis-jenis pajak pusat seperti Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Bea Materai. Pajak Daerah menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 yang selanjutnya disebut pajak merupakan kontribusi wajib pajak daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Adapun Pajak Kendaraan Bermotor termasuk ke dalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari Pajak Daerah. Lebih lanjut, Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di kantor bersama samsat. Kantor Bersama SAMSAT ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

Fenomena Berdasarkan data dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Karanganyar mencatat masih ada tunggakan pajak kendaraan bermotor (PKB) yang ditimbulkan oleh wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karanganyar. Data tunggakan pajak kendaraan bermotor yang dicatat mencapai Rp33,9 miliar, angka itu diperoleh dari perhitungan tunggakan PKB selama 5 tahun terakhir ditambah tahun berjalan hingga 10 Februari 2021. Perincian akumulasi tunggakan PKB sejak tahun 2015 hingga 2020 mencapai Rp28,1 miliar, sementara tunggakan PKB pada tahun berjalan 1 Januari 2021 hingga 10 Februari 2021 mencapai Rp5,8 miliar. Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Karanganyar sudah menempuh banyak cara untuk menyelesaikan tunggakan tersebut dengan menggandeng Satlantas dan Satpol PP Karanganyar menyelenggarakan operasi pajak kendaraan bermotor jika melanggar segera diberikan sanksi dan juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Bupati Karanganyar berharap tetap dilakukannya operasi khusus gabungan dari Satpol PP dari Kabupaten Karanganyar dan Provinsi Jawa Tengah, berbeda kaitannya dengan tunggakan PKB pelat merah. Pemkab Karanganyar yang kemungkinan melakukan penghapusan aset setelah berkoordinasi dengan bagian aset.

Faktor yang mempengaruhi penurunan tunggakan pajak kendaraan bermotor salah satunya Kualitas Pelayanan berdasarkan penelitian Sari dan Susanti; Juliantari, Sudiartana dan Dicriyani (2021); Wicaksono dan Andayani (2020); Widnyani dan Suardana (2016); Rismayanti (2021); Putri dan Jati; Hamta (2018). Sosialisasi Pajak berdasarkan penelitian Dewi dan Supadmi (2021); Juliantari, Sudiartana dan Dicriyani (2021); Wicaksono dan Andayani (2020); Khasanah, Harimurti dan Kristianto; Widnyani dan Suardana (2016); Rismayanti (2021). Kewajiban moral berdasarkan penelitian Juliantari, Sudiartana dan Dicriyani (2021); Widnyani dan Suardana (2016); Rismayanti (2021); Putri dan Jati; Hamta (2018). Sanksi Pajak berdasarkan penelitian Dewi dan Supadmi (2021); Sari dan Susanti; Juliantari, Sudiartana dan Dicriyani (2021); Wicaksono dan Andayani (2020); Khasanah, Harimurti dan Kristianto; Widnyani dan Suardana (2016); Putri dan Jati; Hamta (2018). Kesadaran wajib pajak berdasarkan penelitian Juliantari, Sudiartana dan Dicriyani (2021); Wicaksono dan Andayani (2020); Khasanah, Harimurti dan Kristianto; Putri dan Jati; Hamta (2018).

Untuk mengaitkan kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, kewajiban moral dan sanksi pajak dengan tunggakan pajak kendaraan bermotor diperlukan teori atribusi, yang bisa menjabarkan bahwa setiap orang akan mengidentifikasi perilaku seseorang dan kemudian menyimpulkan bahwa apakah perilaku tersebut dapat timbul dari individu wajib pajak itu sendiri. Kualitas pelayanan, sosialisasi pajak dan kewajiban moral termasuk dalam aspek eksternal sementara kewajiban moral termasuk dalam aspek internal, keduanya memengaruhi untuk menurunkan tunggakan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Karanganyar.

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Teori Atribusi

Teori ini menjabarkan mengenai alasan perilaku seseorang yang akan memberikan suatu

kesan di kemudian hari. Dapat disimpulkan bahwa kesan yang dibentuk dapat memberikan pengaruh terhadap sikap orang lain. Teori atribusi menjelaskan informasi universal mengenai hal dilihat individu saat mencoba untuk memahami alasan peristiwa yang mereka hadapi sebagai psikolog amatir. Pada dasarnya teori atribusi menjabarkan bahwa setiap orang akan mengidentifikasi perilaku seseorang dan kemudian menyimpulkan bahwa apakah perilaku tersebut dapat timbul dari dalam diri sendiri maupun dari luar. Sikap internal adalah perilaku yang muncul dari individu itu sendiri, sedangkan sikap eksternal adalah perilaku timbul karena pengaruh dari lingkungan sekitar.

Dalam teori atribusi, aspek eksternal yang memengaruhi untuk menurunkan tunggakan antara lain kualitas pelayanan, sosialisasi pajak dan sanksi pajak, hal ini dikarenakan seseorang atau wajib pajak terpaksa bertindak yang disebabkan faktor keadaan. Sementara dalam aspek internal yang memengaruhi untuk menurunkan tunggakan adalah kewajiban moral, hal ini dikarenakan wajib pajak sukarela untuk bertindak.

Pajak Daerah dan Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pajak Daerah menyebutkan bahwa Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah, yang selanjutnya disebut pajak, adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Salah satu pajak daerah yang dipungut pemerintah provinsi adalah pajak kendaraan bermotor. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2014 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan, pajak kendaraan bermotor yang selanjutnya disingkat PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak terutang oleh wajib pajak harus dibayar atau dilunasi tepat pada waktunya, pembayaran harus dilakukan di Kas Negara atau kantor yang ditunjuk oleh pemerintah. Untuk memperingankan wajib pajak maka pembayaran pajak dapat diangsur selama satu tahun berjalan. Setelah jumlah pajak yang sesungguhnya terutang diketahui, maka kekurangannya setelah tahun pajak tersebut belum dilunasi maka timbul tunggakan pajak. Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak, sebagai pencerminan kewajiban kenegaraan di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut. Hal tersebut sesuai dengan sistem self assessment yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia. Peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan. Tunggakan Pajak adalah pajak yang masih harus dibayar termasuk sanksi administrasi berupa bunga, denda atau kenaikan yang tercantum dalam Surat Ketetapan Pajak atau surat sejenisnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan arti tunggakan pajak menurut Resmi (2013) adalah jumlah piutang pajak yang belum lunas sejak dikeluarkannya ketetapan pajak, dan jumlah piutang pajak yang belum lunas yang sebelumnya dalam masa tagihan pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, Surat Keputusan Pembetulan dan Putusan Banding. Dari defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa tunggakan pajak timbul apabila wajib pajak

tidak melunasi pajaknya saat tanggal jatuh tempo, telah ditegur dan ditagih.

Kualitas Pelayanan

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1), pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan pendudukan atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan adalah suatu proses untuk memberikan bantuan kepada orang lain untuk menciptakan kepuasan. Pelayanan pajak bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan dan kepastian kepada wajib pajak saat melakukan kewajibannya dan haknya di bidang perpajakan (Kusuma, 2016). Dalam upaya menurunkan tunggakan pajak kendaraan bermotor dibutuhkan pelayanan baik yang dilakukan pegawai pajak kepada masyarakat. Menurut Kotler dalam (Ilhamsyah, Endang dan Dewantara, 2016) kualitas pelayanan dapat diamati dari lima indikator yaitu *tangibles* adalah bantuan fisik yang meliputi ruang tunggu dan perlengkapan kantor, *reliability* adalah pelayanan yang tepat, bertindak cepat dan teliti, *responsiveness* adalah sigap dalam memberikan pelayanan dan tanggap terhadap keinginan masyarakat, *assurance* adalah memiliki pengetahuan luas, ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan serta jaminan keamanan dan *emphaty* adalah perhatian yang diberikan secara individual serta kemudahan untuk mengakses informasi. Berdasarkan penelitian terdahulu (Ida Ayu Dewi Widnyani dan Ketut Alit Suardana, 2016) penelitiannya menyebutkan bahwa Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang menjadikan penurunan tunggakan pajak.

H1 : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Untuk Menurunkan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor

Sosialisasi Pajak

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sosialisasi adalah proses dimana anggota masyarakat belajar memahami dan mengimplementasikan nilai-nilai budaya masyarakat di lingkungannya. Sehingga, masyarakat perlu melakukan sosialisasi pajak untuk mengenalkan dan memperdalam pemahaman tentang pentingnya perpajakan untuk kebutuhan setiap orang dan wajib pajak. Menurut (Kamaruddin, Sutanti, dan Suprapti, 2017) sosialisasi perpajakan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh kantor pajak untuk memberikan informasi pajak guna meningkatkan pengetahuan dan wawasan masyarakat wajib pajak sehingga mampu menumbuhkan kesadaran dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Sosialisasi perpajakan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam berbagai bentuk atau cara sosialisasi. Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan berbagai sosialisasi perpajakan untuk mendorong kepatuhan masyarakat, dengan diadakan berbagai lomba mulai dari lomba penulisan karya tulis hingga slogan perpajakan.

Berdasarkan penelitian terdahulu (Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana dan Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani, 2021) penelitiannya menyebutkan bahwa Sosialisasi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang menjadikan penurunan tunggakan pajak.

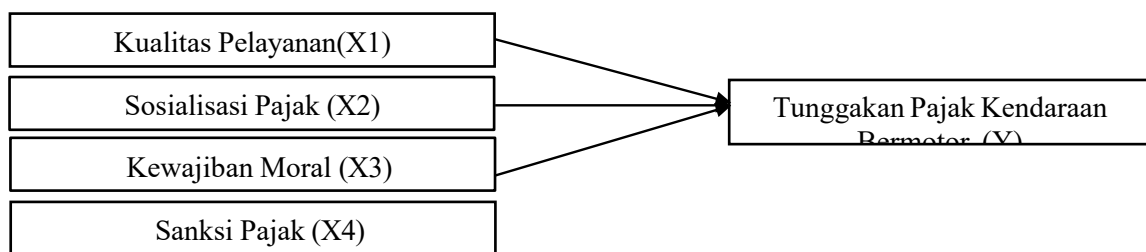
H2: Sosialisasi Pajak Berpengaruh Positif Untuk Menurunkan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor

Kewajiban Moral

Kewajiban moral merupakan moral yang dimiliki individu seperti etika, prinsip hidup serta

perasaan bersalah dalam melakukan kewajiban perpajakannya namun tidak semua orang memilikinya (Widi dan Setiawan, 2016). Kewajiban moral terkait dengan perasaan individu mengenai kewajiban untuk terlibat ataupun menolak melakukan perilaku tertentu. Aspek moral dalam perpajakan sangatlah penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini dikarenakan pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak tidak lepas dari kondisi behavior dari wajib pajak itu sendiri (Anik Yustina, Diatmika, Putra Yasa, 2020). Wajib pajak yang memiliki kewajiban moral yang baik, akan lebih patuh terhadap kewajiban perpajakan dibandingkan dengan wajib pajak lainnya. Hal ini senada dengan penelitian terdahulu (Firdaus Hamta 2018) penelitiannya menyebutkan bahwa Kewajiban memiliki kontribusi terbesar yaitu 62% terhadap kepatuhan wajib pajak yang menjadikan penurunan tunggakan pajak.

H3: Kewajiban Moral Berpengaruh Positif Untuk Menurunkan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup Penelitian

Responden dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak yang terdaftar di Samsat Kabupaten Karanganyar. Jenis data yang digunakan yaitu data kuantitatif dengan sumber data primer.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh wajib pajak kendaraan bermotor tahun 2021 yang terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Karanganyar berjumlah 525.748 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik *Accidental Sampling*. Dalam sampel yang diteliti sebanyak 100 wajib pajak kendaraan bermotor dari jumlah populasi yang diperoleh dengan menggunakan rumus slovin dengan nilai kritis sebesar 10 persen.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner dimana kuesioner adalah teknik pengambilan data dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala likert.

Sanksi Pajak

Sanksi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan adalah hukuman kepada orang yang melanggar peraturan perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-

undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2013). Sanksi pajak terdiri dari dua jenis yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi Administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan 2013. Undang-undang perpajakan menyatakan jika pada dasarnya pengenaan sanksi pidana merupakan upaya trakir untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika wajib pajak tidak membayar kewajibannya pada waktu yang telah ditentukan, maka dinas pengelola Keuangan dan Kekayaan berhak memberikan surat teguran atau sanksi kepada wajib pajak agar dapat memenuhi kewajiban dalam membayarkan pajaknya.

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang- Undang Perpajakan. Wajib Pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikan. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Oleh karena itu, pandangan wajib pajak mengenai sanksi perpajakan diduga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, dengan demikian tunggakan pajak mengalami penurunan.

Definisi Operasional Variabel

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	Suatu keadaan dimana wajib pajak tidak memenuhi semua kewajiban perpajakan kendaraan bermotor di Samsat Karanganyar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak tepat waktu 2. Tidak bayar 3. Tidak merasa takut 4. Tidak merasa rugi kena sanksi
2.	Kualitas Pelayanan (X1)	Tingkat kesesuaian pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak dalam memenuhi kebutuhannya membayarkan tunggakan pajak kendaraan bermotor di Samsat Karanganyar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kenyamanan dan kemudahan pelayanan 2. Standar pelayanan jelas 3. Petugas cermat, cepat dan tepat 4. Petugas menjamin legalitas pelayanan 5. Kepentingan pelanggan hal utama
3.	Sosialisasi Pajak (X2)	Upaya dari pemerintah untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang berhubungan dengan peraturan perundang-undangan perpajakan di Samsat Karanganyar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyuluhan 2. Informasi langsung dari petugas 3. Pemasangan <i>billboard</i> 4. <i>Web site</i> Ditjen Pajak
4.	Kewajiban Moral (X3)	Cara pandang wajib pajak melihat kegiatan pajak kendaraan bermotor menjadi kegiatan yang positif di Samsat Karanganyar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melanggar etika 2. Perasaan bersalah 3. Prinsip hidup
5.	Sanksi Pajak (X4)	Alat pencegah agar wajib pajak kendaraan bermotor tidak melanggar norma perpajaka di Samsat Karanganyar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengenaan sanksi untuk mendidik 2. Sanksi pajak tegas 3. Pemberian sanksi sesuai pelanggaran 4. Penerapan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku

Teknik Analisis Data

Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS versi 23.00.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memperoleh rata-rata 4,14. Variabel sosialisasi pajak dengan rata-rata 4,17, kemudian variabel kewajiban moral dengan rata-rata 4,20, lalu variabel sanksi pajak dengan rata-rata 4,14 dan variabel tunggakan pajak kendaraan bermotor dengan rata-rata 4,35 yang dengan begitu mengartikan responden setuju dengan indikator dan item kuesioner dari semua variabel.

Uji Instrumen

Berdasarkan hasil uji validitas semua item kuesioner variabel kualitas sumber daya manusia (X1), pengawasan (X2), dan pelaksanaan anggaran (X3), dan penyerapan anggaran (Y) dinyatakan valid ditunjukkan dengan $p\text{-value } 0,000 < 0,05$. Sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua item kuesioner variabel kualitas sumber daya manusia (X1), pengawasan (X2), pelaksanaan anggaran (X3), dan penyerapan anggaran (Y) dinyatakan reliabel ditunjukkan dengan nilai $Cronbach's \text{Alpha} > 0,60$.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance variabel Kualitas Pelayanan (X1) = 0,917, Sosialisasi Pajak (X2) = 0,743, Kewajiban Moral (X3) = 0,738 dan Sanksi Pajak (X4) = 0,789 $> 0,10$ dan nilai VIF variabel Kualitas Pelayanan (X1) = 1,890, Sosialisasi Pajak (X2) = 1,700, Kewajiban Moral (X3) = 1,682 dan Sanksi Pajak (X4) = 1,654 < 10 , ini menunjukkan bahwa model regresi lolos uji multikolinearitas.

Uji Autokorelasi

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa $p\text{-value}$ (signifikansi) 0,318 $> 0,05$ (keadaan yang tidak signifikan), hal ini berarti tidak terjadi autokorelasi (bebas autokorelasi).

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji analisis menunjukkan $p\text{-value}$ (signifikansi) dari variabel Kualitas Pelayanan (X1) = 0,760, Sosialisasi Pajak (X2) = 0,944, Kewajiban Moral (X3) = 0,870 dan Sanksi Pajak (X4) = 0,740 $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji analisis menunjukkan bahwa $p\text{-value}$ (signifikansi) = 0,832 $> 0,05$ sehingga menunjukkan keadaan yang tidak signifikan. Hal ini berarti H_0 diterima, yang artinya bahwa residual berdistribusi normal (lolos uji normalitas).

Uji Hipotesis

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis

Model	Coefficients*			T	Sig
	Untandardized	Coefficients	Standardized Coefficients		
.....					

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	25,117	6,806		3,691	,000
Kualitas Pelayanan	,359	,150	,127	2,060	,004
1 Sosialisasi Pajak	,265	,106	,299	2,501	,005
Kewajiban Moral	,391	,168	,254	2,453	,000
Sanksi Pajak	289	,135	,254	2,453	,000
F hitung	57,633				
Signifikansi	,000				
R ²	,933				
Adjust R Square	,903				

Sumber: Data yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan garis regresi sebagai berikut:

$$Y = 25.117 + 0.359X_1 + 0.359X_2 + 0.359X_3 + 0.359X_4 + \varepsilon$$

Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa nilai konstanta (a) sebesar 25,117 artinya jika kualitas pelayanan (X1), sosialisasi pajak (X2), kewajiban moral (X3) dan sanksi pajak (X4) sama dengan nol, maka penurunan tunggakan pajak kendaraan (Y) positif.

Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa koefisien regresi parsial (b1) sebesar 0,359 artinya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor (Y) positif, artinya apabila kualitas pelayanan meningkat, maka dapat menurunkan tunggakan pajak kendaraan bermotor (Y) dengan asumsi X2, X3, X4 konstan.

Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa koefisien regresi parsial (b2) sebesar 0,265 artinya pengaruh variabel sosialisasi pajak (X2) terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor (Y) positif, artinya apabila sosialisasi pajak meningkat, maka dapat menurunkan tunggakan pajak kendaraan bermotor (Y) dengan asumsi X1, X3, X4 konstan.

Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa koefisien regresi parsial (b3) sebesar 0,391 artinya pengaruh variabel kewajiban moral (X3) terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor (Y) positif, artinya apabila kewajiban moral meningkat, maka dapat menurunkan tunggakan pajak kendaraan bermotor (Y) dengan asumsi X1, X2, X4 konstan.

Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa koefisien regresi parsial (b4) sebesar 0,289 artinya pengaruh variabel sanksi pajak (X4) terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor (Y) positif, artinya apabila sanksi pajak meningkat, maka dapat menurunkan tunggakan pajak kendaraan bermotor (Y) dengan asumsi X1, X2, X3 konstan.

Hasil analisis diperoleh nilai F hitung sebesar 57,633 dengan *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan (X1), sosialisasi pajak (X2), kewajiban moral (X3), sanksi pajak (X4), dan tunggakan pajak kendaraan bermotor (Y) dapat ditarik kesimpulan model regresi linear berganda yang digunakan sudah tepat (fit).

Hasil perhitungan diperoleh nilai *Adjusted R² Square* = 0,933 diketahui bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas yaitu variabel Kualitas Pelayanan (X1), Sosialisasi Pajak (X2), Kewajiban Moral (X3), Sanksi Pajak (X4), dan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (Y) mempunyai pengaruh yang nyata sebesar 93% sedangkan sisanya $(100\% - 93\%) = 7\%$ dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka kesimpulan

dari penelitian ini yaitu bahwa kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, kewajiban moral dan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan untuk menurunkan tunggakan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Karanganyar.

KETERBATASAN DAN SARAN

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu penelitian hanya dilakukan pada wajib pajak dalam satu samsat atau dalam hal ini adalah para wajib pajak yang berada di Samsat Kabupaten Karanganyar dan sekitar tempat tinggal peneliti, waktu penelitian yang terlalu singkat, penelitian hanya menyebarkan 100 kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Padahal seharusnya bisa lebih dari 100 orang karena hampir sebagian besar masyarakat memiliki kewajiban untuk membayar Pajak Kendaraan bermotor dan Samsat Kabupaten Karanganyar merupakan tempat pembayaran pajak kendaraan bermotor yang ramai dikunjungi oleh wajib pajak membuat penyebaran kuesioner sedikit sulit karena adanya wajib pajak yang sibuk dan enggan mengisi kuesioner tersebut.

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya yaitu bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan jumlah sampel yang diolah agar kesimpulan yang ditarik dapat berlaku secara umum, bagi peneliti berikutnya diharapkan dapat dilakukan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor di beberapa wilayah selain Kantor Samsat Kabupaten Karanganyar.

Saran yang dapat diberikan bagi kantor Samsat Kabupaten Karanganyar, diharapkan dapat lebih aktif dalam mensosialisasikan pentingnya pajak daerah dan meningkatkan pelayanan yang berkualitas untuk pembangunan daerah. Dimana salah satu penerimaan pajak daerah ini dapat melalui pajak kendaraan bermotor yang dapat berguna untuk pembangunan daerah itu sendiri, selain itu diharapkan agar sanksi/denda yang ada dalam pajak kendaraan bermotor dapat lebih dipertegas sehingga dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak yang melanggar karena sanksi yang ada ini dapat digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang realisasinya untuk menurunkan tunggakan pajak kendaraan bermotor terhadap kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor dan paham tanpa adanya paksaan untuk membayar pajak kendaraan bermotor dengan inisiatif diri sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M., Nurnaluri, S., & Kamal, A. Y. (2020). Analisis tunggakan pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Kota Kendari. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan (JAK)*, 5(2), 205–217.
- Artha, W., & Setiawan, E. (2016). Pengaruh kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Badung Utara. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 17(2), 913–937.
- Aryanti, T. (2012). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak badan. *Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen*, 25.
- Dewi, N. G., & Supadmi, N. L. (2021). Tax socialization moderates the effect of tax knowledge and tax sanctions on the compliance of motor vehicle taxpayers. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 5(2), 34–42.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamta, F. (2018). Faktor-faktor kepatuhan pajak ditinjau dari persepsi wajib pajak (studi kasus wajib pajak kendaraan bermotor di Batam). *Jurnal Ecobisma*, 5(1).
- Handayani, S. S. (2021, February 11). 186.129 kendaraan di Karanganyar nunggak pajak, nilainya Rp33,9 miliar. *Solopos*.

- Herryanto, M., & Toly, A. A. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kegiatan sosialisasi perpajakan, dan pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. *Tax & Accounting Review*, 1(1).
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.
- Kamaruddin, K., Sutanti, M., & Suprapti, R. (2017). Analisis pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumbawa Besar tahun 2011–2016. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14(3).
- Kusuma, K. C. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak tahun 2014. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Layata, S. (2014). Pengaruh kewajiban moral, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. (DOI tidak tersedia)
- Mardiasmo. (2013). *Perpajakan* (Edisi revisi). ANDI.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Edisi terbaru). ANDI.
- Nasution, N. (2015). *Manajemen mutu terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia.
- Putra, I. G. A. S. M., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gianyar. *E-Jurnal Akuntansi*, 23(1), 461–488. <https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v23.i01.p18>
- Resmi, S. (2016). *Perpajakan: Teori dan kasus*. Salemba Empat.
- Rismayanti, N. W. I. (2021). Pengaruh kewajiban moral, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *HITA Akuntansi dan Keuangan*, 234–251.
- Virgiawati, V., Samin, S., & Kirana, D. J. (2019). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Monex*, 8(2), 19–34.
- Wicaksono, E. S. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 9(10).
- Widnyani, I. A. D., & Suardana, K. A. (2016). Pengaruh sosialisasi, sanksi dan persepsi akuntabilitas terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 16(3), 2176–2203.
- Yustina, L. A., Diatmika, P. G., & Yasa, N. P. (2020). Pengaruh tingkat pendidikan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*, 11(1), 138–145.