

## **Pengaruh Kewajiban Moral, Tingkat Pendapatan, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang**

*Dewi Wilandari*  
*Universitas Buddhi Dharma*  
Email : [wilanliemz@gmail.com](mailto:wilanliemz@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kewajiban Moral, Tingkat Pendapatan, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak yang terdaftar atau membayarkan pajaknya di Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang. Dengan sampel sebanyak 100 responden yang telah di hitung menggunakan rumus Slovin. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik purposive sampling. Peneliti menyebarkan kuesioner sebagai pengambilan data penelitian dan diolah menggunakan IBM SPSS versi 26. Hasil dari penelitian yaitu (1) Kewajiban Moral memiliki nilai sig.  $0,009 < 0,05$ ; (2) Tingkat Pendapatan memiliki nilai sig.  $0,019 < 0,05$ ; (3) Sosialisasi Perpajakan memiliki nilai sig.  $0,017 < 0,05$ ; (4) Kualitas Pelayanan memiliki nilai sig.  $0,003 < 0,05$ ; dan (5) secara simultan dalam uji F nilai sig.  $0,000 < 0,05$ . Artinya Kewajiban Moral, Tingkat Pendapatan, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan baik secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Kata Kunci : Kewajiban Moral, Tingkat Pendapatan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

## PENDAHULUAN

Indonesia menjadi salah satu negara berkembang yang akan terus meningkatkan pembangunan setiap tahunnya dan dalam membangun infrastruktur yang memadai di suatu negara tentu membutuhkan biaya dan salah satu penerimaan negara yaitu dari pemungutan pajak. Pajak merupakan pemungutan atau iuran wajib yang harus dibayarkan oleh rakyat kepada negara, yang nantinya akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Di Indonesia, jenis pajak terdiri dari pajak pusat dan pajak daerah berdasarkan lembaga pemungutannya. Pajak daerah merupakan pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah guna membiayai seluruh pengeluaran untuk pembangunan daerah. Salah satu penerimaan pajak daerah yang cukup besar yaitu dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Jumlah kendaraan di Indonesia pada Maret 2023 meningkat 1,09% dari dua bulan sebelumnya, mencapai 154 juta unit yang besarnya melampaui setengah populasi di Indonesia (Raharjo & Winanto, 2023). Populasi kendaraan yang terus meningkat maka seharusnya semakin besar pula penerimaan pajak kendaraan bermotor. Namun, pada kenyataannya di Indonesia masih banyak tunggakan yang tercatat. Salah satunya pada bulan September 2023, terdapat kasus 114 ribu dari 317 ribu kendaraan bermotor di kabupaten purwakarta yang masih menunggak pajak, besarnya mencapai 36% yang belum membayar pajak (Mulyana, 2023).

Dan, pada 5 Januari 2023 diketahui total tunggakan PKB se-Banten mencapai 1,02 triliun, dengan tunggakan pajak kendaraan yang terus naik signifikan selama 5 tahun belakangan ini sejak 2018. Di Kabupaten Tangerang sendiri tergolong masih banyak kendaraan yang menunggak, salah satunya di samsat Balaraja. Menurut data bappenda provinsi banten dari 12 UPT samsat di banten, urutan ke dua yang memiliki tunggakan tertinggi yaitu dipegang

oleh samsat Balaraja sebesar Rp. 138,26 miliar, dan posisi pertama yakni di Ciputat mencapai Rp. 148,8 miliar (Rostinah, 2023).

Faktor yang dapat mempengaruhi suatu pendapatan pajak diantaranya yaitu persentase atau besaran kepatuhan dari wajib pajak. Namun, dari fenomena diatas, terdapat masalah dari segi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajiban pajaknya, untuk menambah pendapatan negara melalui sektor perpajakan, pemerintah akan terus berupaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu tindakan yang dilandasi oleh rasa taat dan kesadaran akan keteraturan pembayaran dan pelaporan perpajakan bagi mereka yang memenuhi syarat sebagai wajib pajak dalam masa atau periode pajak yang telah ditetapkan (Varian & Jenni, 2023).

Kepatuhan bisa berasal dari faktor luar ataupun dalam yang berasal dari dorongan diri manusia itu sendiri, dengan adanya dorongan dari manusia untuk membayar pajaknya, maka target yang sudah ditetapkan akan mencapai targetnya secara efisien dan efektif. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti Kewajiban Moral, Tingkat Pendapatan, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan.

Kewajiban Moral, Tingkat Pendapatan, Sosialisasi perpajakan, dan Kualitas pelayanan memiliki dampak yang agak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini diperkuat oleh studi (Intan Rismayanti, 2021) dimana Kewajiban Moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Studi (Ridhayani Barlan et al., 2021) menyatakan jika Tingkat Pendapatan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut studi (Kurniawan & Limajatini, 2023) Sosialisasi Perpajakan mempunyai pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dan menurut studi (Wangi et al., 2023) kualitas pelayanan

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Tapi disisi lain, hal ini tidak didukung oleh studi (Sista, 2019) yang menyatakan bahwa Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Studi (Nita et al., 2022) menyatakan jika Tingkat Pendapatan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor. Studi (Widajantie & Anwar, 2020) juga menyatakan jika sosialisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari Kewajiban Moral, Tingkat Pendapatan, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang baik secara parsial ataupun simultan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Teori Atribusi

Teori atribusi merupakan kerangka teori yang bertujuan untuk memahami alasan yang mendasari di balik perilaku individu dan orang lain (Handayani, 2019). Penelitian ini menggunakan teori atribusi untuk menjelaskan seberapa banyak faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Saputra et al., (2022) mengusulkan bahwa teori atribusi mengidentifikasi dua elemen utama yang dapat memengaruhi perilaku seseorang: penyebab internal dan eksternal. Perilaku yang diakibatkan oleh faktor internal tunduk pada kendali pribadi atau yurisdiksinya sendiri. Sementara itu, pengaruh faktor eksternal mengacu pada perilaku seseorang yang disebabkan oleh pengaruh dari luar atau lingkungan, yang berarti individu tersebut terpaksa berperilaku karena situasi.

### Kewajiban Moral

(Harfiani et al., 2021) Mengatakan bahwa :

“Kewajiban moral merupakan moral individu yang berkaitan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan mencakup etika, nilai-nilai kehidupan, dan rasa bersalah, karena telah memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela dan benar. Moral ini mungkin tidak dimiliki oleh orang lain.”

(Anggita, 2023) mengatakan bahwa: “Kewajiban moral adalah suatu etika, prinsip hidup, dan rasa bersalah yang tumbuh pada seseorang, yang rela melakukan kewajibannya walau tidak ada jaminan jika orang lain akan seperti itu.”

### Tingkat Pendapatan

Menurut (Amanda et al., 2023) mengatakan bahwa:

“Pendapatan wajib pajak adalah perolehan penghasilan disetiap akhir bulan berupa gaji, juga menjadi tambahan kekayaan harta untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, yang perolehannya didapat baik dari dalam maupun dari luar negara.”

(Dewi & Wibowo, 2022) mengatakan bahwa:

“Penghasilan atau pendapatan adalah penerimaan sejumlah uang oleh seseorang baik dari pekerjaan utama maupun sampingan dalam waktu tertentu.”

### Sosialisasi Perpajakan

(Kurniawan & Limajatini, 2023) mengatakan bahwa:

“Sosialisasi perpajakan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh otoritas perpajakan untuk memberikan pemahaman yang bersifat edukatif mengenai pajak kepada masyarakat melalui penyampaian yang tepat dan menarik atau bujukan secara halus dalam menyampaikan gambaran umum mengenai peraturan perundang-undangan perpajakan dan tata cara perpajakan.”

(Varian & Jenni, 2023) mengatakan bahwa :

“Sosialisasi perpajakan adalah usaha pemerintah untuk memberikan pengetahuan dan pengarahan kepada seseorang, dalam hal ini wajib pajak, mengenal segala sesuatu

yang berhubungan dengan perpajakan.”

### Kualitas Pelayanan

(Yuniarsih & Sutandi, 2023) menjelaskan bahwa:

“Kualitas pelayanan pajak adalah sikap yang ditunjukkan dan/atau merujuk pada sikap dalam membantu wajib pajak untuk memenuhi harapan mereka.”

(Priatna & Apriliyanti, 2022) mengatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan adalah kemampuan pegawai pajak dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan atau permintaan konsumen.”

### Kepatuhan Wajib Pajak

(Chandra & Simbolon, 2023) Mengatakan bahwa:

“Kepatuhan wajib pajak mengacu pada pemenuhan seluruh tanggung jawab perpajakan dan pelaksanaan hak perpajakan oleh wajib pajak.”

(Varian & Jenni, 2023) mengatakan bahwa:

“Kepatuhan Wajib Pajak adalah tindakan mentaati peraturan perundang-undangan mengenai pembayaran dan pelaporan pajak dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Ini melibatkan kepatuhan terhadap persyaratan dan kesadaran akan keteraturan kewajiban ini.”

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner sebagai pengumpulan datanya.

### 1. Sampel

Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus slovin dengan 10% (error), hasil yang didapatkan dibulatkan 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Balaraja.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$= \frac{1.014.071}{1 + 10.140,71} = 99,99$$

### 2. Pengumpulan data

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara langsung oleh peneliti.

### 3. Pengukuran

Pengukuran penelitian menggunakan skala likert dengan skor 1-5.

## HASIL

### 1. Tabel Model Summary

#### • Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.657 <sup>a</sup>	.432	.408	1.753

Diperoleh nilai sebesar 0,408 atau 40,8%. Hal ini menunjukkan persentase pengaruh variabel Kewajiban Moral, Tingkat Pendapatan, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 40,8%. Sedangkan sisanya 59.2% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

### 2. Tabel Uji Hipotesis

#### • Uji T

1. Kewajiban Moral (X<sub>1</sub>) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan nilai sig. 0,009 < 0,000.
2. Tingkat Pendapatan (X<sub>2</sub>) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan nilai sig. 0,019 < 0,000.
3. Sosialisasi Perpajakan (X<sub>3</sub>) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan nilai sig. 0,017 < 0,000.

4. Kualitas Pelayanan (X<sub>4</sub>) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan nilai sig. 0,003 < 0,000.

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	B	Unstandardized Coefficients Std. Error			
1 (Constant)	3.314	2.200	1.506	.135	
Kewajiban Moral (X1)	.205	.077	2.663	.009	
Tingkat Pendapatan (X2)	.199	.084	2.381	.019	
Sosialisasi Perpajakan (X3)	.217	.089	2.424	.017	
Kualitas Pelayanan (X4)	.238	.078	3.067	.003	

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

• Uji F

ANOVA <sup>a</sup>				
Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
222.147	4	55.537	18.066	.000 <sup>b</sup>
292.043	95	3.074		
514.190	99			

Hasil menunjukkan jika nilai sig. kurang dari 0,000 yang menunjukkan jika secara simultan seluruh variabel berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor disamsat Balaraja.

**KESIMPULAN**

Simpulan yang dapat diambil yaitu baik secara parsial maupun simulatan, keempat variabel independent (kewajiban moral, tingkat pendapatan, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat balaraja.

**REFERENSI**

Amanda, A., Made Sudiartana, I., Putu, N., Dewi, S., Ekonomi, F., Universitas, B., & Denpasar, M. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Self Assessment System, E-Filing, Tingkat Pendapatan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 5(2), 456–467. [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)

Anggita. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan E-filing dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Warga Perumahan Duta Bandara Permai). *Global Accounting : Jurnal Akuntansi*, 2(1), 281–288. <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/ga>

Chandra, P. P. B., & Sabam Simbolon. (2023). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan, dan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Karyawan di Yayasan Pendidikan Dharmawidya). *Global Accounting : Jurnal Akuntansi*, 2(2).

Dewi, R. M., & Wibowo, S. (2022). Pengaruh Pemahaman Teknologi Informasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Penerapan Pph Serta Ppn Dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bagi Pelaku Commerce (Studi Kasus Pada Pelaku E-Commerce Di Kota Tangerang). *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2).

Handayani, T. F. (2019). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(12), 1–18.

Harfiani, Mursalim, & Tjan, J. S. (2021). Pengaruh Akses Pajak, Kewajiban Moral, Love of Money dan Persepsi

- Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Pangkep. *Journal of Accounting Finance*, 2(1), 141–154.
- Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas* (N. A. Aziz, Ed.). Health Book Publishing.  
<https://books.google.co.id/books?id=0dAeEAAAQBAJ&lpg=PA8&dq=skala%20pengukuran%20instrumen&lr&hl=id&pg=PA2#v=onepage&q=skala%20pengukuran%20instrumen&f=false>
- Intan Rismayanti, N. W. (2021). Pengaruh Kewajiban Moral, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Hita Akuntansi Dan Keuangan*, 2(3), 234–251.  
<https://doi.org/10.32795/hak.v2i3.1811>
- Kurniawan, S., & Limajatini. (2023). Pengaruh Pemahaman Pajak, Sanksi Perpajakan, Tax Law Enforcement, dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus terhadap Mahasiswa dan Alumni Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma). *Global Accounting : Jurnal Akuntansi*, 2(1), 101–110.  
<https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/ga>
- Milleani, A., & Maryono. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kendal. *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 13(1), 89–98.  
<http://journal.stekom.ac.id/index.php/kompak>
- Mulyana, A. (2023, September 1). Sebanyak 114.000 Ranmor di kabupaten Purwakarta Masih Nunggak Pajak. *Bandung.Bisnis.Com*.  
[https://bandung.bisnis.com/read/20230901/549/1690649/sebanyak-114000-ranmor-di-kabupaten-purwakarta-](https://bandung.bisnis.com/read/20230901/549/1690649/sebanyak-114000-ranmor-di-kabupaten-purwakarta-masih-nunggak-pajak)
- masih-nunggak-pajak
- Nita, E., Ahmad, A. W., Santi, E., Akuntansi, J., & Padang, N. (2022). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Sanksi Perpajakan dan Gender Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang). *Accounting Information System, Taxes, and Auditing, Vol. 1 No. 2*, 128–141.
- Priatna, E. C. J., & Apriliyanti, R. (2022). Pengaruh Tax Amnesty, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 41–54.
- Raharjo, D. B., & Winanto, A. (2023, June 7). Makin Macet, Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia Tembus 154 Juta Unit. *Suara.Com*.  
<https://www.suara.com/foto/2023/06/07/180756/makin-macet-jumlah-kendaraan-bermotor-di-indonesia-tembus-154-juta-unit>
- Ridhayani Barlan, A., Laekkeng, M., & Sari, R. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat Kabupaten Polewali Mandar. *Journal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6(2), 168–178.  
<http://journal.iainsinjai.ac.id/index.php/adz-dzahab>
- Rostinah. (2023, February 19). Tunggakan Pajak Kendaraan Bisa Buat Satu Tahun Pemerintahan. *Radarbanten.Co.Id*.  
<https://www.radarbanten.co.id/tunggakan-pajak-kendaraan-bisa-buat-satu-tahun-pemerintahan/>
- Saputra, D., Dewi, R. C., & Erant, G. P. (2022). Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Pembebasan Bea Balik Nama, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 56–

67.  
<https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.841>  
Sista, N. P. A. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen*, Vol. 1.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo, Ed.; 2nd ed.). Alfabeta.
- Varian, & Jenni. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (Studi Kasus di Kecamatan Pinang 2022). *Global Accounting : Jurnal Akuntansi*, 2(1), 49–56.  
<https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/ga>
- Wangi, N. M. P., Mahaputra, I. N. K. A., Ardianti, P. N. H., & Putra, M. D. P. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi, Tarif, Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Badung. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi*, 5, 443–455.
- Widajantie, T. D., & Anwar, S. (2020). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioral Accounting Journal*, 3(2)(<https://baj.upnjatim.ac.id/index.php/baj/issue/view/21>), 129–143.
- Yuniarsih, K., & Sutandi. (2023). Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela (PPS), Kesadaran Pajak, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Jakarta Kalideres). *Global Accounting : Jurnal Akuntansi*, 2(2).