

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

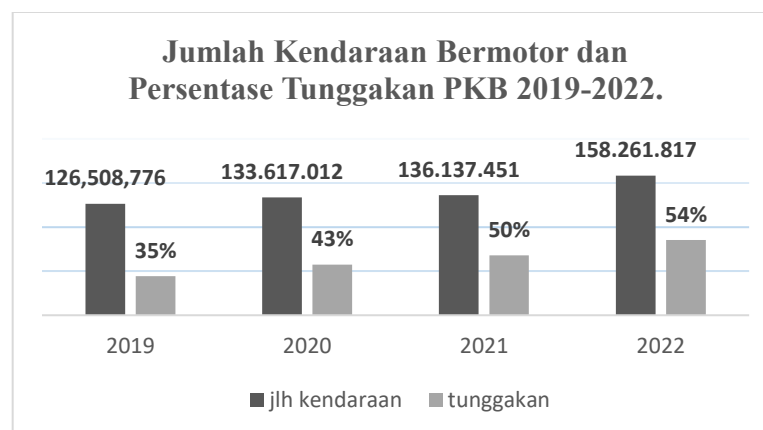
Pendapatan negara merupakan salah satu indikator penting bagi perekonomian Indonesia. Pendapatan negara digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat akan didukung oleh pendapatan negara yang tinggi. Sebagian besar pendapatan negara berasal dari pajak. Sekitar 83% dari penerimaan APBN berasal dari kontribusi pajak (Kemenkeu, 2019). Di Indonesia, ada dua kategori pajak yaitu pajak pusat dan pajak daerah.

Pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk mendanai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah. Pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan penting bagi daerah. Pajak daerah dipungut berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah. Pajak daerah dipungut oleh pemerintah daerah melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda). Bapenda bertanggung jawab atas pengumpulan, administrasi, dan pelaporan pajak daerah.

Pajak kendaraan merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang berkontribusi bagi pemerintah daerah. Pengenaan pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu kebijakan pemerintah untuk membiayai layanan transportasi

dan pembangunan infrastruktur daerah, serta untuk mengatur penggunaan kendaraan dan lalu lintas di jalan raya.

Di Indonesia, jumlah kendaraan bermotor terus meningkat setiap tahunnya. Sekitar 50% kendaraan bermotor di Indonesia masih memiliki tunggakan pajak kendaraan bermotor (PKB), menurut Korlantas Polri. Tindakan lanjutan diperlukan karena tunggakan PKB Indonesia sudah mencapai 20,7 triliun. Kantor Bersama Samsat mencatat sekitar 136 juta kendaraan bermotor hingga Desember 2021. Namun, hanya 60 juta kendaraan, atau sekitar 44% dari total tersebut, yang melunasi PKB. Pernyataan ini didukung berdasarkan data perolehan dari BPS Indonesia yang merangkum grafik persentase tunggakan PKB yang terus meningkat seiring dengan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Indonesia sejak tahun 2019 hingga tahun 2022.



Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia.

Gambar 1.1 Pertumbuhan Jumlah Kendaraan Bermotor dan Tunggakan PKB Indonesia Periode 2019-2022.

Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi fenomena yang jamak dijumpai di berbagai daerah di seluruh Indonesia, tidak terkecuali Kota Pasir Pengaraian. Dominasi tunggakan pajak pada kendaraan roda dua menjadi sorotan utama, hal ini dapat menghambat optimalisasi penyerapan pajak daerah dan menghambat potensi pembangunan daerah. Kajian akademis ini bertujuan untuk menganalisis fenomena tunggakan pajak kendaraan bermotor (PKB) di UPT Samsat Kota Pasir Pengaraian secara mendalam, dengan fokus pada faktor-faktor penyebabnya seperti kualitas pelayanan pajak, pengenaan sanksi pajak, tingkat pendapatan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak.

Data berikut diperoleh dari badan pusat statistik (BPS) Provinsi Riau dan UPT Samsat Kota Pasir Pengaraian, data tersebut memuat jumlah kendaraan yang terdaftar di Samsat Kota Pasir Pengaraian dan jumlah kendaraan yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor periode 2019-2022.

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan dan Tunggakan Pajak
Tahun 2019-2022

Tahun	Jumlah Kendaraan Yang Terdaftar	Jumlah Tunggakan PKB
2019	46.776	10.132
2020	53.239	12.345
2021	58.995	14.467
2022	65.262	16.789

Sumber : UPT Samsat Pasir Pengaraian

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor seharusnya diimbangi dengan peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Namun kenyataannya, tunggakan pajak kendaraan bermotor dalam jumlah besar terus terjadi.

Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dan mengurangi angka tunggakan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan temuan Desti Handayani (2020), kualitas pelayanan pajak mempengaruhi penunggakan PKB oleh wajib pajak. Penelitian ini dilakukan di Kota DKI Jakarta. Studi ini menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak yang maksimal dapat mengurangi angka tunggakan pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan pajak yang baik dapat memberikan insentif kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya, karena kemudahan prosedur dan pendampingan dari petugas pajak dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk melunasi pajak kendaraan bermotor dengan tepat waktu.

Penelitian yang dilakukan di Kutai Kertanegara, oleh Anis ridho wardhati (2022) menemukan bahwa sanksi pajak berdampak negatif dan signifikan terhadap tunggakan PKB. Berdasarkan temuan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tunggakan pajak kendaraan bermotor. Penerapan kebijakan sanksi perpajakan yang tegas dan adil dapat mendorong wajib pajak untuk membayar pajaknya tepat waktu dan mengurangi angka tunggakan pembayaran PKB.

Penelitian yang dilakukan oleh Eymilia Oktavia (2019) di kabupaten Tanjung Jabung Barat menunjukkan bahwa pendapatan wajib pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor di Samsat kecamatan Tungkal ilir, artinya pendapatan wajib pajak yang relatif stabil dapat menekan angka tunggakan pajak kendaraan bermotor. Sebaliknya, berdasarkan hasil temuan Siska alfiani (2019) di kota Jepara, pendapatan wajib pajak berpengaruh positif

terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor. Artinya pendapatan yang relatif rendah menjadi salah satu faktor penyebab penunggakan pajak kendaraan bermotor di kota Jepara.

Penelitian yang dilakukan oleh Sherly wulandari (2020) di kecamatan Rancaekek menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor (PKB). Studi tersebut menemukan bahwa pembayar pajak dengan tingkat kesadaran yang tinggi memiliki kemungkinan 62% lebih kecil untuk terlambat membayar PKB. Berdasarkan temuan penelitian dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan dalam rangka mengurangi angka tunggakan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan temuan peneliti sebelumnya, maka perlu dilakukan kajian lanjutan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, pendapatan dan kesadaran wajib pajak terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini dilatar belakangi oleh fenomena tingginya tingkat penunggakan pajak kendaraan bermotor di Indonesia. Dengan memahami dampak dari faktor-faktor tersebut, diharapkan dapat ditemukan solusi efektif untuk mengurangi jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak kendaraan bermotor.

1.2 Rumusan masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara parsial terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Pasir Pengaraian?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh secara parsial terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Pasir Pengaraian?
3. Apakah pendapatan wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Pasir pengaraian?
4. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Pasir Pengaraian?
5. Apakah kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, pendapatan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Pasir Pengaraian?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan di lakukannya penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh parsial kualitas pelayanan pajak terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Pasir Pengaraian
2. Untuk mengetahui pengaruh parsial sanksi perpajakan terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Pasir Pengaraian
3. Untuk mengetahui pengaruh parsial pendapatan wajib pajak terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Pasir Pengaraian
4. Untuk mengetahui pengaruh parsial kesadaran wajib pajak terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Pasir Pengaraian

5. Untuk mengetahui pengaruh simultan kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, pendapatan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Pasir Pengaraian.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis, yaitu meningkatkan wawasan dan pengetahuan mengenai dampak kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, pendapatan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor.
2. Manfaat Praktis, yaitu memberikan informasi kepada pemangku kepentingan seperti pemerintah daerah, Samsat, dan wajib pajak mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tunggakan pajak kendaraan.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada :

1. Objek Penelitian
Objek penelitian ini terbatas pada wajib pajak kendaraan bermotor yang sedang atau pernah menunggak PKB di Samsat Kota Pasir Pengaraian. Sampel yang digunakan untuk penelitian ini adalah 100 wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kota Pasir Pengaraian.
2. Periode Penelitian
Penelitian ini hanya akan dilaksanakan pada tahun 2024. Penelitian akan dilaksanakan pada bulan Maret hingga Juni 2024.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini akan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor wilayah Pasir Pengaraian.

4. Variabel Penelitian

Penelitian ini hanya berfokus pada variabel Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Pendapatan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor.

1.6 Originalitas

1. Penelitian ini dilakukan di Kota Pasir Pengaraian, Kabupaten Rokan Hulu, Riau, yang belum pernah ada penelitian mengenai Tunggakan Pajak sebelumnya.
2. Penelitian yang akan dilakukan di Kota Pasir Pengaraian, Kabupaten Rokan Hulu, Riau, memiliki empat variabel bebas dimana pada penelitian sebelumnya belum pernah menggunakan keempat variabel bebas tersebut secara bersamaan. Selain itu, pada penelitian sebelumnya telah di temukan inkonsistensi hasil penelitian variabel kesadaran wajib pajak.
3. Jenis alat pengukuran sampel pada penelitian ini adalah Smart PLS 4 dengan metode SEM, dimana pada penelitian sebelumnya masih menggunakan jenis software SPSS dengan metode regresi linear berganda.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini mencakup Latar Belakang, Rumusan Masalah, Sistematis Penulisan, dan Tujuan dan Manfaat Penelitian.

BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Bab ini memberikan penjelasan tentang landasan teori, penelitian yang relevan, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas metode penelitian. Ini mencakup lokasi penelitian, variabel yang digunakan, populasi dan sampel, jenis dan sumber data yang digunakan, serta metode pengumpulan dan analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang deskripsi hasil, pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini membahas kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian serta berisi saran untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Teori atribusi adalah teori psikologi sosial yang menjelaskan bagaimana orang membuat inferensi tentang penyebab perilaku orang lain dan diri mereka sendiri. Teori ini pertama kali dikemukakan oleh Fritz Heider pada tahun 1958. Teori atribusi menjelaskan bagaimana individu menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi perilaku orang lain. Dalam konteks perpajakan, teori ini dapat membantu memahami bagaimana wajib pajak membuat keputusan terkait kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan sebagai faktor eksternal dapat memengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan.

Dalam konteks tunggakan pajak, sanksi pajak memengaruhi konsensus wajib pajak. Jika sanksi dianggap sebagai penyebab yang dapat memengaruhi kepatuhan, maka konsensus terhadap kepatuhan pajak akan tinggi. Sebaliknya, jika sanksi dianggap tidak memengaruhi kepatuhan, maka konsensus terhadap kepatuhan pajak akan rendah. Teori atribusi dapat digunakan untuk menjelaskan hal ini. Menurut Robbins dalam Romadhon et al. (2020), seseorang yang melihat perilaku orang lain akan mencoba menentukan apakah perilaku tersebut berasal dari sumber internal atau eksternal. Perilaku yang dianggap dapat dikendalikan secara pribadi disebut perilaku internal.

2.1.2 Pajak

2.1.2.1 Pengertian Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan, bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dan tidak mendapat imbalan secara langsung, serta digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Prof. Dr. P.J.A. Andriani (2018), pajak merupakan iuran yang dapat dipaksakan yang dibayar oleh individu atau organisasi kepada negara berdasarkan undang-undang, dengan tanpa mendapatkan imbalan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan negara dan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran wajib yang terutang oleh orang pribadi atau badan kepada negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara.

2.1.2.2 Pajak daerah

Pendapatan Asli Daerah yang selanjutnya disingkat PAD adalah pendapatan daerah yang diperoleh dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah sesuai dengan peraturan perundang undangan.

Berdasarkan Perda Kabupaten Rokan Hulu nomor 9 tahun 2023, Pajak Daerah 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. Pajak daerah dipungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah.

2.1.2.3 Pajak kendaraan bermotor

Peraturan Daerah (Perda) Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Perda Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) mendefinisikan PKB sebagai pungutan wajib atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Definisi ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Kendaraan bermotor yang dimaksud dalam Perda ini mencakup semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat. Kendaraan ini digerakkan oleh motor atau peralatan lain yang mengubah sumber daya energi menjadi tenaga penggerak. Cakupan ini juga meliputi alat berat dan alat besar yang menggunakan roda dan motor non-permanen dalam operasinya, serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Dengan demikian, definisi PKB dalam Perda No. 2 Tahun 2015 menunjukkan cakupan yang luas, meliputi berbagai jenis kendaraan yang beroperasi di berbagai medan.

Dapat disimpulkan bahwa pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, baik baru

maupun bekas, yang digunakan di jalan raya, baik untuk kepentingan umum maupun kepentingan pribadi, dengan tujuan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah. Berdasarkan UU No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang menjadi Objek Pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.

2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan merupakan elemen krusial dalam interaksi antara organisasi dan pelanggannya, termasuk dalam konteks perpajakan. Dalam ranah ini, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada wajib pajak, baik dalam bentuk pelayanan umum maupun administrasi (Hidayatullah, 2020). Dimensi-dimensi kunci yang menentukan kualitas pelayanan perpajakan meliputi :

1. Berwujud (*Tangible*) yaitu penampilan, fasilitas fisik dan sarana komunikasi.

Ketersediaan infrastruktur yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, peralatan kantor yang lengkap, dan akses internet yang stabil, dapat meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya.

2. Keandalan (*Reliability*), atau kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, petugas pajak harus memiliki pengetahuan yang memadai

tentang peraturan dan prosedur perpajakan, serta mampu mengomunikasikan informasi tersebut dengan jelas dan ringkas kepada wajib pajak.

3. Tanggapan dan kesopanan (*Responsiveness*), atau kesediaan pegawai memberikan pelayanan yang tanggap, membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, petugas pajak diharapkan bersikap responsif terhadap pertanyaan dan kebutuhan wajib pajak, serta menunjukkan sikap yang sopan dan ramah dalam setiap interaksi.
4. Kepastian (*Assurance*) berupa kemampuan mendapatkan kepercayaan wajib pajak terhadap institusi perpajakan. Petugas pajak harus menunjukkan profesionalisme dan objektivitas dalam menjalankan tugasnya dan menjalankan proses pelayanan perpajakan dengan terbuka dan akuntabel.
5. Empati (*Empathy*) yaitu Memahami situasi dan kondisi wajib pajak dengan menempatkan diri pada posisi mereka. Memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk menyampaikan keluhan dan permasalahan mereka dengan penuh perhatian.

kualitas pelayanan perpajakan menjadi tolak ukur utama dalam menilai kinerja institusi perpajakan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Hidayatullah, 2020). Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak, sehingga mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela.

2.1.4 Sanksi Pajak

2.1.4.1 Pengertian Sanksi Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), sanksi pajak adalah tindakan yang dikenakan kepada wajib pajak atau penanggung pajak karena tidak memenuhi kewajiban perpajakan atau karena melakukan perbuatan yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sanksi pajak merupakan upaya pemerintah untuk memaksa wajib pajak agar mematuhi peraturan perpajakan. Wajib Pajak yang melanggar ketentuan undang-undang perpajakan dapat dikenakan denda. Sanksi pajak kendaraan bermotor merupakan sanksi terhadap wajib pajak kendaraan bermotor yang melanggar ketentuan undang-undang perpajakan mengenai pajak kendaraan bermotor.

2.1.4.2 Jenis-jenis Sanksi Pajak

Berdasarkan UU KUP, sanksi pajak kendaraan diklasifikasikan menjadi dua jenis:

1) Sanksi Administratif

Sanksi administratif adalah sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak tanpa melalui prosedur peradilan. Sanksi administratif yang dapat dikenakan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran PKB antara lain:

a. Bunga

Bunga dibebankan kepada wajib pajak yang terlambat membayar PKB. Bunga dihitung sebesar 2% per bulan dari jumlah PKB yang tertunggak, dihitung sejak jatuh tempo sampai tanggal pembayaran.

b. Denda

Denda untuk keterlambatan PKB adalah sebesar 25 persen dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) untuk setiap tahunnya. Keterlambatan yang terhitung lebih satu bulan, denda dihitung dengan membagi besaran denda tahunan tersebut sesuai jumlah bulan. Denda lain yang perlu di bayarkan adalah denda Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ). Denda SWDKLLJ menurut Permen Keuangan No. 36/PMK.010/2008 ini sebesar Rp100.000 untuk roda empat, dan Rp35.000 untuk roda dua.

Tabel 2.1

Perhitungan Denda Keterlambatan PKB

Keterlambatan	Perhitungan Denda
Keterlambatan 2 Hari - 1 Bulan	$PKB \times 25\% \times 1/12$
Keterlambatan 2 Bulan – 3 Bulan	$PKB \times 25\% \times 2/12 + SWDKLLJ$
Keterlambatan 3 bulan- 6 bulan	$PKB \times 25\% \times 3/12 + SWDKLLJ$
Keterlambatan 6 bulan -1 Tahun	$PKB \times 25\% \times 6/12 + SWDKLLJ$
Keterlambatan 1 Tahun-2 Tahun	$PKB \times 25\% \times 12/12 + SWDKLLJ$
Keterlambatan 2 Tahun lebih	$2 \times PKB \times 25\% \times 12/12 + SWDKLLJ$
Keterlambatan 3 Tahun lebih	$3 \times PKB \times 25\% \times 12/12 + SWDKLLJ$
Keterlambatan STNK mati 4 tahun	$4 \times PKB \times 25\% \times 12/12 + SWDKLLJ$
Keterlambatan 5 Tahun lebih	$5 \times PKB \times 25\% \times 12/12 + SWDKLLJ$

Sumber : Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 (LLAJ).

c. Pencabutan STNK

Kendaraan yang tidak membayar pajak selama 2 tahun dapat dicabut STNK-nya (Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2012 Pasal 40 ayat (2)). Pencabutan STNK dilakukan oleh Samsat.

d. Penghapusan Data Kendaraan

Kendaraan yang tidak membayar pajak selama 3 tahun dapat dihapus datanya dari daftar registrasi kendaraan (Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2012 Pasal 41 ayat (2)). Penghapusan data kendaraan dilakukan oleh Korlantas Polri.

2) Sanksi Pidana

Sanksi pidana diatur dalam Pasal 39 ayat (1) huruf i Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, yang menyebutkan bahwa setiap orang yang dengan sengaja tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong atau dipungut sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara di pidana dengan pidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 6 (enam) tahun dan denda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar. Wajib Pajak yang tidak membayar PKB dalam jangka waktu satu tahun dapat dikenakan sanksi pidana.

2.1.5 Pendapatan Wajib Pajak

Pendapatan merupakan total penerimaan, baik dalam bentuk uang maupun non-uang, yang diperoleh individu atau rumah tangga dalam periode tertentu. Definisi ini dikemukakan oleh Rahardja dan Manurung (2016) dan Sukirno (2010).

Pendapatan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Ini sejalan dengan penelitian Desti Handayani (2020) yang menyatakan bahwa kemampuan wajib pajak untuk membayar pajak tergantung pada kondisi keuangan mereka atau tingkat pendapatannya.

Secara umum, terdapat hubungan positif antara pendapatan dan kepatuhan pajak. Ketika masyarakat atau wajib pajak memiliki penghasilan tinggi, kebutuhan hidupnya terpenuhi, sehingga mereka mampu memenuhi kewajiban pajaknya tepat waktu. Hal ini sejalan dengan penelitian Saputro et al. (2019) yang menemukan bahwa besarnya penghasilan berkaitan erat dengan ketepatan dan kemampuan dalam membayar pajak. Namun, perlu diingat bahwa wajib pajak juga memiliki prioritas lain dalam menggunakan pendapatannya, seperti untuk memenuhi kebutuhan hidup. Saputro et al. (2019) mengemukakan bahwa dalam beberapa kasus, wajib pajak lebih memilih menggunakan pendapatannya untuk memenuhi kebutuhan hidup daripada membayar pajak, oleh karena beberapa kasus terjadi penunggakan pajak yang cukup tinggi.

Tingkat pendapatan masyarakat yang beragam dapat memengaruhi pola dan perilaku dalam membayar pajak. Rosidi (2013) menjelaskan bahwa status sosial yang dibedakan oleh uang atau harta dapat memengaruhi kepatuhan pajak. Masyarakat dengan penghasilan rendah hingga sedang, dalam beberapa kasus, memiliki keterbatasan dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Pendapatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Semakin tinggi pendapatan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya.

Manurung dalam (Siska Alfiyani, 2019) mengklasifikasikan beberapa sumber pendapatan. Itu adalah:

1. Usaha Sendiri: Usaha, Pertanian dan Pengelolaan Perdagangan.
Berkolaborasi dengan orang lain: Bekerja sebagai karyawan di perusahaan .
2. Pendapatan aset: Pendapatan pensiun, sewa rumah dan sawah.
3. Hadiah : Warisan, Tabungan dan Hadiah.

2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor penting yang mempengaruhi keputusan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan. Menurut Nasution dalam (Siska Alfiyani, 2019), kesadaran wajib pajak dapat diartikan sebagai keadaan dimana wajib pajak mengetahui dan memahami maksud, fungsi, dan tujuan membayar pajak kendaraan. Kesadaran wajib pajak merupakan landasan fundamental bagi terciptanya kepatuhan dan moralitas pajak dalam masyarakat. Definisi kesadaran pajak sendiri mencakup pandangan, persepsi, keyakinan, pengetahuan, dan penalaran individu terkait kewajiban perpajakan, serta kecenderungan mereka untuk bertindak sesuai aturan yang berlaku (Nasution, 2018).

Efisiensi dan efektivitas kinerja pemerintah memainkan peran penting dalam menumbuhkan kesadaran ini. Ketika masyarakat melihat kebocoran, korupsi, dan penyelewengan dana publik, kepercayaan mereka terhadap sistem perpajakan runtuh, dan berakibat pada penurunan moralitas pajak (Nasution, 2018). Pada dasarnya, kesadaran pajak merupakan bagian integral dari kesadaran berwarga

negara. Masyarakat yang memiliki kesadaran tinggi sebagai warga negara akan memiliki moralitas pajak yang tinggi pula. Individu dengan tingkat kesadaran tinggi akan menunjukkan fokus dan perhatian serius dalam melaksanakan kewajibannya, termasuk membayar pajak.

Sebaliknya, individu dengan kesadaran rendah akan menunjukkan sikap kurang fokus dan kurang terorganisir dalam memenuhi kewajibannya (Alfiani dan Subadriyah, 2018). Kesimpulannya, membangun kesadaran pajak yang tinggi merupakan kunci untuk meningkatkan kepatuhan dan moralitas pajak dalam masyarakat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam penggunaan dana pajak, serta edukasi berkelanjutan tentang pentingnya pajak bagi pembangunan bangsa.

Ada berbagai faktor yang diduga menjadi penyebab kesadaran membayar pajak kendaraan bermotor di kalangan wajib pajak kendaraan bermotor.

1) Pengetahuan perpajakan

Penelitian yang dilakukan oleh Alfiani dan Subadriyah (2018) menemukan bahwa pengetahuan perpajakan terbukti meningkatkan kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan yang memadai dapat lebih memahami pengertian, peranan, dan tujuan membayar pajak kendaraan, sehingga akan lebih sadar untuk membayar kewajiban pajak nya tepat waktu.

2) Adanya sosialisasi perpajakan

Nasihat perpajakan yang diberikan oleh pemerintah dan pemangku kepentingan dapat membantu meningkatkan kesadaran wajib pajak.

3) Memahami manfaat pajak

Kesadaran pajak akan meningkat ketika masyarakat mampu merasakan langsung hasil dari pajak, seperti pembangunan infrastruktur, pendidikan, dan layanan publik (Alfiani dan Subadriyah, 2018).

4) Kepercayaan kepada pemerintah.

Wajib pajak yang percaya kepada pemerintah mempunyai kemungkinan lebih besar untuk membayar pajaknya. Kesadaran yang tinggi di kalangan wajib pajak kendaraan bermotor akan mendorong mereka untuk mematuhi kewajiban perpajakannya dengan baik. Hal ini akan berdampak positif terhadap penerimaan pajak kendaraan yang dapat digunakan sebagai dana pembangunan daerah.

2.1.7 Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Siregar (dalam Handayani, 2020 : 17), tunggakan pajak kendaraan bermotor adalah pajak kendaraan bermotor yang belum dibayar oleh wajib pajak pada saat jatuh tempo, yang dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya pemahaman wajib pajak tentang pajak, lemahnya pengawasan pemerintah, dan tingginya biaya hidup. Tunggakan pajak mengacu pada pajak yang masih harus dilunasi oleh wajib pajak, termasuk sanksi administrasi seperti bunga, denda, atau kenaikan yang tercantum dalam Surat Ketetapan Pajak (SKP) atau surat sejenisnya. Hal ini merujuk pada peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Tangoy, 2023).

Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP), tunggakan pajak kendaraan bermotor di Indonesia diperkirakan mencapai Rp 20,7 triliun pada tahun

2022. Tunggakan pajak kendaraan tersebar luas di seluruh Indonesia. Tunggakan pajak kendaraan bermotor dapat menimbulkan berbagai dampak negatif seperti:

1. Penurunan pendapatan daerah.

Pajak kendaraan merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting. Tunggakan pembayaran pajak kendaraan dapat menurunkan pendapatan daerah dan akibatnya menghambat pembangunan daerah.

2. Peningkatan resiko kecelakaan

Kendaraan bermotor tanpa STNK yang masih berlaku tidak akan diasuransikan dan dapat meningkatkan risiko kecelakaan..

Dalam hal kontribusinya terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah, pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah salah satu sektor utama. Namun, harapan tersebut seringkali tidak sejalan dengan kesadaran masyarakat terhadap kewajibannya untuk membayar pajak, sebagian dari wajib pajak enggan memenuhi kewajiban tahunan tersebut (Rosidi, 2013). Dengan demikian, jumlah tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terus meningkat setiap tahunnya. Ketidakmampuan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya adalah salah satu penyebab tunggakan pajak kendaraan bermotor yang tinggi.

Dalam hal ini tunggakan pajak timbul semata-mata karena wajib pajak tidak mampu memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika bidang penagihan menentukan adanya tunggakan, maka perlu dilakukan tindakan penagihan aktif untuk memungut pajak dari wajib pajak. Namun ketika diterapkan di lapangan, upaya pemungutan proaktif tunggakan pajak kendaraan tidak dilakukan secara komprehensif terhadap seluruh wajib pajak yang menunggak.

2.2 Penelitian Relevan

Tabel 2.2
Penelitian Relevan

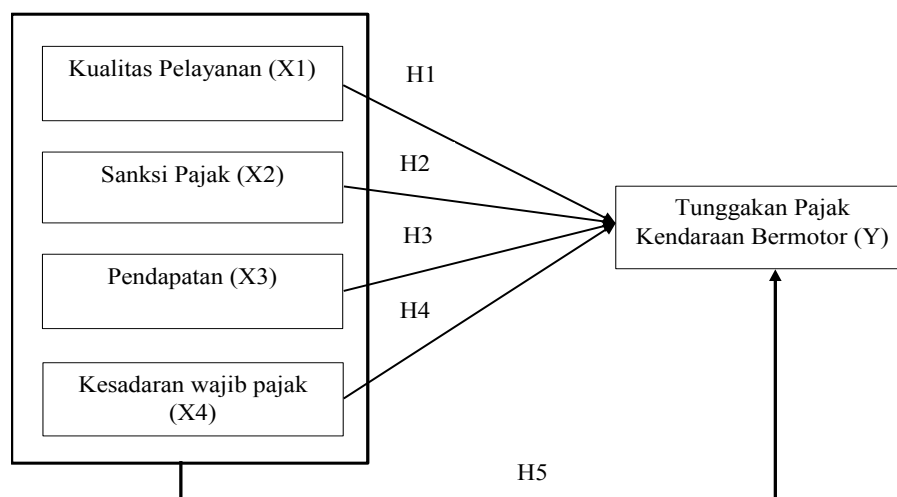
No	Nama/Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Juwita A.Tangoy (2023)	Faktor yang Mempengaruhi Penunggakan Pajak di Samsat Manado	1. Tingkat Pendapatan (X1) 2. Tingkat kualitas Pelayanan (X2) 3. Tingkat Kesadaran (X3) 4. Tunggakan PKB (Y)	Penelitian ini menemukan bahwa Tingkat pendapatan berpengaruh terhadap tunggakan PKB di samsat Manado, Tingkat kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tunggakan PKB dan Tingkat kesadaran tidak berpengaruh.
2.	Anis Ridho Wardhati (2022)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kutai Kertanegara	1. Pemahaman Pajak (X1) 2. Sanksi Perpajakan (X2) 3. Kualitas Pelayanan (X3) 4. Tunggakan PKB (Y)	Penelitian ini menemukan bahwa Pemahaman pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap tunggakan pajak. Sanksi perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap tunggakan pajak. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan.
3.	Desti Handayani (2020)	Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pendapatan dan Religiusitas Terhadap Tunggakan Pajak Kendaraan	1. Kesadaran (X1) 2. Kualitas Pelayanan (X2) 3. Pendapatan (X3)	Kesadaran berpengaruh signifikan terhadap tunggakan PKB, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan, Pendapatan berpengaruh secara signifikan, Religiusitas berpengaruh secara signifikan, keempat variable berpengaruh

No	Nama/Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
		Bermotor di DKI Jakarta	4. Religiusitas (X4) 5. Tunggakan PKB (Y)	signifikan dan simultan terhadap tunggakan PKB di DKI Jakarta.
4.	Eymilia Oktavia (2019)	Faktor-Faktor yang mempengaruhi Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Tungkal Ilir	1. Umur (X1) 2. Tingkat Pendidikan (X2) 3. Pendapatan (X3) 4. Sistem Pelayanan Pajak (X4) 5. Tunggakan PKB (Y)	Umur berpengaruh positif dan signifikan terhadap tunggakan PKB, sedangkan tingkat pendidikan, Pendapatan dan Sistem pelayanan pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap tunggakan PKB di kecamatan Tungkal ilir, baik secara parsial maupun simultan.
5.	Siska Alfiani (2019)	Analisis Penyebab Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Jepara	1. Kesadaran (X1) 2. Pendapatan (X2) 3. Jarak (X3) 4. Kualitas Pelayanan (X4) 5. Kelalaian (X5) 6. Pendidikan (X6) 7. Pemahaman (X7) 8. Tunggakan PKB (Y)	Berdasarkan penelitian ini disimpulkan bahwa Kesadaran berpengaruh negatif, Pendapatan berpengaruh positif, Jarak tempat tinggal berpengaruh negatif, Kualitas pelayanan berpengaruh negatif, Kelalaian berpengaruh positif, Pendidikan berpengaruh negatif dan Pemahaman berpengaruh terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor di Jepara.

No	Nama/Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
6.	Sherly Wulandari (2020)	Analisis Prosedur Dan Faktor yang Mempengaruhi Tunggakan Pajak Kendaraan (Studi kasus Samsat Rancaekek)	1. Kesadaran (X1) 2. Pendapatan (X2) 3. Jarak Tempat (X3) 4. Pelayanan Jasa (X4)	Kesadaran berpengaruh sebesar 7,2%, Pendapatan berpengaruh sebesar 13%, Jarak tempat tinggal berpengaruh sebesar 9,5% dan Pelayanan jasa berpengaruh sebesar 9,9%.

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan penelitian terdahulu dan permasalahan yang telah di rumuskan sebelumnya, maka berikut ini adalah model kerangka berpikir untuk penelitian yang hendak meneliti pengaruh antara variabel independen yaitu Kualitas pelayanan (X1), Sanksi Pajak (X2) , Pendapatan wajib pajak (X3) dan Kesadaran Wajib Pajak (X4) terhadap variabel dependen Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (Y).



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2022) Hipotesis didefinisikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Adapun Hipotesis sementara untuk digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Pasir Pengaraian.

Berdasarkan teori atribusi eksternal salah satu faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak menunda pembayaran pajak nya adalah kualitas pelayanan pajak yang buruk, sebaliknya kualitas pelayanan yang baik dapat memicu persepsi positif wajib pajak terhadap Samsat, sehingga mereka lebih patuh membayar pajak. Hal ini sejalan dengan hasil studi Desti Handayani (2020) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak yang maksimal dapat mengurangi angka tunggakan pajak kendaraan bermotor.

Kualitas pelayanan pajak yang baik akan memberikan insentif kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban nya, karena kemudahan prosedur dan pendampingan dari petugas pajak dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk melunasi pajak kendaraan bermotor dengan tepat waktu. Berdasarkan uraian yang telah dibahas, maka Hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

H1: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor.

b. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Pasir Pengaraian.

Teori atribusi dalam konteks tunggakan pajak menyatakan bahwa sanksi pajak dapat memengaruhi konsensus wajib pajak. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anis ridho wardhati (2022) yang menemukan bahwa sanksi pajak berdampak negatif dan signifikan terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan temuan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan kebijakan sanksi perpajakan yang tegas dan adil dapat mendorong wajib pajak untuk membayar pajaknya tepat waktu dan mengurangi angka tunggakan pembayaran PKB. Berdasarkan uraian yang telah dibahas, maka Hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

H2: Sanksi Pajak Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor.

c. Pengaruh Pendapatan Terhadap Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Pasir Pengaraian.

Pendapatan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi keputusan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Farandy (2018) yang menyatakan bahwa kemampuan wajib pajak dalam membayar pajak salah satunya dilihat dari kondisi keuangan atau tingkat pendapatannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eymilia Oktavia (2019) menunjukkan bahwa pendapatan wajib pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap tunggakan pajak

kendaraan bermotor di Samsat kecamatan Tungkal ilir, artinya pendapatan wajib pajak yang relatif stabil dapat menekan angka tunggakan pajak kendaraan bermotor.

Sebaliknya, berdasarkan hasil temuan Siska alfiani (2019) di kota Jepara, pendapatan wajib pajak berpengaruh positif terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor. Artinya pendapatan yang relatif rendah menjadi salah satu faktor penyebab penunggakan pajak kendaraan bermotor di kota Jepara. Berdasarkan uraian yang telah dibahas, maka Hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

H3: Pendapatan Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor.

d. Pengaruh Kesadaran Terhadap Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Pasir Pengaraian.

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor penting yang mempengaruhi keputusan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Sherly wulandari (2020) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor (PKB). Studi tersebut menemukan bahwa pembayar pajak dengan tingkat kesadaran yang tinggi memiliki kemungkinan 62% lebih kecil untuk terlambat membayar PKB. Berdasarkan uraian yang telah dibahas, maka Hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

H4: Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor.

- e. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi pajak, Pendapatan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor.

Kualitas pelayanan yang baik mendorong wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu, Sanksi perpajakan dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak yang tidak membayar pajaknya, Pendapatan yang stabil mengurangi angka tunggakan PKB, sedangkan pendapatan yang relatif rendah meningkatkan angka tunggakan PKB, Wajib pajak dengan kesadaran yang tinggi akan membayar pajaknya dengan lebih jujur dan tepat waktu. Berdasarkan uraian yang telah dibahas, maka Hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

H5 : Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Pendapatan dan Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Sugiyono (2022) mendefenisikan objek penelitian sebagai sesuatu yang menjadi sasaran penelitian, dapat berupa benda, manusia, atau proses. Objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang melakukan penunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Pasir Pengaraian.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan dengan pendekatan asosiatif kausal. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2022). Jenis penelitian kuantitatif sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk menguji teori atau hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Metode penelitian asosiatif kausal oleh (Sugiyono, 2022) di defenisikan sebagai rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih., untuk mengetahui sejauh mana hubungan sebab-akibat dari variabel independen dan variabel dependen.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu lingkungan umum yang terdiri atas objek atau subjek dengan sifat atau karakteristik tertentu yang diselidiki oleh peneliti untuk diambil kesimpulan (Sugiyono, 2022). Populasi dalam penelitian ini terdiri dari seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar dan wajib pajak sedang menunggak atau pernah menunggak pajak kendaraan bermotor di Samsat Pasir Pengaraian selama periode 2019 hingga 2022, dan di peroleh populasi sebanyak 16.789 wajib pajak.

Sampel ialah bagian dari beberapa karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2022). Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode random sampling. Random sampling adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara mengambil anggota sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2022).

Menimbang jumlah populasi yang cukup besar, estimasi waktu penelitian yang relatif panjang dan estimasi biaya yang cukup besar, maka untuk meminimalisir keterbatasan tersebut besar sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin.

Rumus slovin menurut Sugiyono (2022) adalah rumus yang digunakan untuk mencari besaran sampel yang dinilai mampu mewakili keseluruhan populasi yang digunakan jika jumlah populasi diketahui. Semakin besar tingkat kesalahan yang diizinkan, semakin kecil jumlah sampel yang perlu diambil. Dalam penelitian ini, tingkat kesalahan yang dapat di toleransi adalah 10% dengan tingkat kepercayaan 90%.

Alasan penggunaan *margin of error* sebesar 10% mengacu pada tingkat kesalahan maksimum yang dapat ditoleransi dalam penelitian ilmu sosial (Nur Bahri, 2021). Berdasarkan ketentuan rumus slovin populasi besar menggunakan nilai $e = 0,1$ (10%) sedangkan ntuk populasi kecil menggunakan nilai $e = 0,2$ (20%). Semakin kecil batas toleransi maka semakin akurat sampel tersebut menggambarkan populasi (Sugiyono, 2014). Maka diperoleh sampel sebanyak 100 orang responden dengan perhitungan sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{16.789}{1+16.789 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{16.789}{1+167,89}$$

$$n = \frac{16.789}{168,89} = 99,4078986 \text{ di bulatkan menjadi } 100 \text{ responden.}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel atau jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di toleransi; $e=10\%$

Hal ini juga didukung dengan teori Roscoe dalam (Ferdinand, 2014:173) mengemukakan bahwa besarnya sampel ditentukan sebanyak 25 kali dari variabel independen. Berdasarkan ketentuan tersebut maka besar sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber data melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Data primer menurut Sugiyono (2022) adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Data ini dikumpulkan sendiri oleh peneliti melalui kuesioner penelitian dan observasi atau pengamatan langsung di lapangan. Responden adalah orang yang memberikan data kepada peneliti. Responden dapat berupa individu, kelompok, atau organisasi. Responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang ditentukan oleh peneliti (Sugiyono, 2022). Data-data tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk menjawab pertanyaan penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengkaji hubungan antar variabel. Data dikumpulkan melalui metode kuesioner, di mana responden mengisi kuesioner yang telah dirancang untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2022).

3.6 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional

Variabel penelitian adalah atribut orang atau benda yang “bervariasi” antara orang yang satu dengan orang yang lain atau benda yang satu dengan benda yang lain (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan untuk definisi operasional terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Menurut Sugiyono

(2022:57), variabel independen adalah variabel yang sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, atau anteseden. Dalam bahasa Indonesia, variabel ini juga dikenal sebagai variabel bebas.

Variabel bebas penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1) Sanksi Perpajakan (X2) Pendapatan Wajib Pajak (X3) dan Kesadaran Wajib Pajak (X4). Sugiyono (2022:57) mendefinisikan variabel dependen sebagai variabel yang sering disebut sebagai variabel output, kriteria, atau konsekuen. Dalam bahasa Indonesia, variabel ini dikenal sebagai variabel terikat. Variabel terikat penelitian ini adalah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (Y).

Tabel 3.1
Defenisi dan Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi	Indikator
1	Kualitas Pelayanan (X1)	Menurut Boediono (2003), kualitas pelayanan pajak adalah proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan empati dan hubungan interpersonal untuk mencapai kepuasan dan keberhasilan. Menurut Kotler dalam buku Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016:284), ada lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, yang meliputi	<i>1.Tangible</i> ▪ Kenyamanan fasilitas fisik ▪ Ketersediaan Ruang Tunggu ▪ Penampilan petugas pelayanan <i>2.Realibility</i> ▪ Kemudahan mendapatkan informasi dan kejelasan tentang pajak ▪ Petugas pajak yang bertanggung jawab ▪ Kemudahan dalam proses pembayaran tunggakan pajak <i>3.Responsiveness</i> ▪ Kesediaan petugas menjawab pertanyaan

No	Variabel	Defenisi	Indikator
		• Bukti fisik (tangibles) • Keandalan(reliability) • Daya tanggap (responsiveness) • Jaminan (assurance) • Empati (empathy)	▪ Petugas mampu menyelesaikan masalah dengan cepat tanggap dan tepat ▪ Petugas melayani dengan cepat tanggap <i>4.Assurance</i> ▪ Petugas menguasai peraturan perpajakan ▪ Petugas menguasai teknologi yang digunakan dalam menunjang pelayanan ▪ Petugas mampu berkomunikasi dengan efektif <i>5.Empathy</i> ▪ Petugas memberikan pelayanan yang terbaik ▪ Pengutamaan kepentingan wajib pajak dan sikap simpatik dalam melayani
2.	Sanksi Pajak (X2)	Sanksi pajak adalah tindakan yang diberikan kepada penanggung pajak atau wajib pajak karena tidak memenuhi kewajiban pajak mereka atau karena melakukan perbuatan yang melanggar peraturan perundang-undangan pajak (Meiranto, 2017:5).	▪ Wajib pajak mengetahui dan memahami tujuan pengenaan sanksi pajak kendaraan bermotor. ▪ Wajib pajak mengetahui dan paham mengenai prosedur pengenaan sanksi pajak kendaraan bermotor ▪ Wajib pajak setuju dan menerima

No	Variabel	Defenisi	Indikator
			penerapan sanksi pajak kendaraan bermotor. ▪ Wajib pajak tidak akan menunggak pajak kendaraan bermotor karena adanya sanksi pajak.
3.	Pendapatan (X3)	Pendapatan adalah jumlah uang yang diterima oleh masyarakat atas pekerjaannya selama periode waktu tertentu, baik itu harian, mingguan, bulanan, atau tahunan (Soekartawi, 2012:132).	▪ Kesesuaian dengan besarnya pajak yang dikenakan ▪ Pemenuhan kebutuhan sehari-hari ▪ Kemampuan membayar pajak sesuai pendapatan ▪ Sumber pendapatan
4.	Kesadaran wajib pajak (X4)	Keadaan di mana wajib pajak mengetahui dan memahami arti, peran, dan tujuan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan memahami kewajibannya membayarkan pajak tanpa unsur paksaan disebut sebagai kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor. (Mardiasmo, 2013:26).	▪ Tingkat pengetahuan fungsi pajak ▪ Tingkat pemahaman kewajiban perpajakan ▪ Tingkat pemahaman fungsi pajak untuk pembiayaan negara ▪ Tingkat pemahaman akan sanksi melakukan tunggakan pembayaran

No	Variabel	Defenisi	Indikator
5.	Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	Menurut Siregar dan Sari (2017), tunggakan pajak kendaraan bermotor adalah pajak kendaraan bermotor yang belum dilunasi oleh wajib pajak pada saat jatuh tempo.	▪ Ketepatan waktu dalam membayar pajak

Sumber : Skripsi Desti Handayani, 2020.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Menurut Sugiyono (2022), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau anggota mengenai fenomena sosial. Responden diminta memilih jawaban yang ingin dipilihnya dan memasukkan jawaban miliknya. Tanggapan ini dikuantifikasi dan diukur menggunakan skala Likert 5 poin.

Tabel 3.2
Parameter Pengukuran Instrumen Dengan Skala Likert

No	Pertanyaan	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Ragu-Ragu	RR	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : Sugiyono, 2022.

3.7 Teknik Analisis Data

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan software statistik *Partial Least Square* (PLS) untuk penelitian kuantitatif, untuk analisis data menggunakan persamaan struktural (SEM). SEM merupakan teknik analisis multivariat yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antar variabel yang kompleks baik itu hubungan yang searah maupun hubungan bolak-balik untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai keseluruhan model, Ghozali (2015).

Abdillah dan Hartono (Abdillah & Hartono, 2015) menyebutkan bahwa SEM-PLS merupakan *variance* atau *component-based* SEM, di mana indikator-indikator variabel laten yang satu tidak dikorelasikan dengan indikator-indikator dari variabel laten lain dalam satu model penelitian. Keunggulan SEM-PLS adalah bersifat non parametrik atau tidak membutuhkan berbagai asumsi. Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam SEM-PLS tidak besar.

SEM memungkinkan peneliti untuk menguji secara bersama-sama model struktur dan model jadi indikator-indikator penelitian serta dapat merepresentasikan sebuah variabel dan hubungan antar konstruk independen dengan dependen. Berbeda dengan regresi linier berganda yang mengharuskan peneliti untuk melakukan uji secara satu persatu. Berikut jenis uji data yang akan dilakukan.

3.7.1 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2022), analisis deskriptif mendeskripsikan data dengan cara mengilustrasikan data yang dikumpulkan tanpa bermaksud menarik kesimpulan atau membuat generalisasi yang berlaku bagi masyarakat umum. Representasi data dalam analisis ini dapat diwakili dengan tabel, grafik, diagram

lingkaran, piktogram, perhitungan modus, median, mean, desil, perhitungan persentil, perhitungan sebaran data dan simpangan baku. Singkatnya, analisis deskriptif ini berguna untuk dan memberikan gambaran umum tentang data yang diperoleh. Metodologi penentuan rangking respon pada penelitian ini adalah skala likert 5 poin seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 3.3
Peringkat Jawaban Kuesioner

Skala	1	2	3	4	5
X1	STS	TS	RR	S	SS
X2	STS	TS	RR	S	SS
X3	STS	TS	RR	S	SS
X4	STS	TS	RR	S	SS
Y	STS	TS	RR	S	SS

Sumber : Sugiyono, 2022.

Dengan menggunakan metode perangkungan responden di atas, nilai indeks dihitung sebagai berikut:

$$\text{Nilai indeks} = \frac{((\%F1 \times 1) + (\%F2 \times 2) + (\%F3 \times 3) + (\%F4 \times 4) + (\%F5 \times 5)) : 5 \times \text{total}}{5 \times \text{Total responden}}$$

Keterangan :

F1 adalah frekuensi responden yang menjawab 1

F2 adalah frekuensi responden yang menjawab 2

F3 adalah frekuensi responden yang menjawab 3

F4 adalah frekuensi responden yang menjawab 4

F5 adalah frekuensi responden yang menjawab 5

Dijelaskan oleh Ferdinand (2014: 233) bahwa untuk mengetahui tren setiap variabel digunakan nilai rata-rata rating atau indeks yang dikategorikan ke dalam rentang rating dengan menggunakan metode perhitungan tiga kotak. Dari perhitungan di atas, nilai indeks responden diinterpretasikan sebesar dengan beberapa kategori sebagai berikut:

Tabel 3.4
Interpretasi nilai Indeks

Nilai Indeks	Interpretasi
10.00-40.00	Rendah
40.01-70.00	Sedang
70.01-100	Tinggi

Sumber : Ferdinand, 2014.

3.7.2 Analisis Inferensial

Menurut Sugiyono (2022), analisis inferensial adalah metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan memperoleh populasi dari hasilnya. Untuk analisis inferensial ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan alat uji *Partial Least Squares* (PLS). Analisis *Partial Least Squares* (PLS) bertujuan untuk menguji hubungan prediktif antar konstruk dengan cara mengamati ada tidaknya hubungan antar konstruk tersebut (konsep laten atau terukur dan dapat di observasi) (Sugiyono, 2022).

Analisis inferensial dalam penelitian ini akan dilakukan dalam dua sesi. Sesi pertama adalah melakukan evaluasi model pengukuran atau *outer model* dan sesi kedua adalah melakukan evaluasi model struktural atau *inner model*. Evaluasi dalam kedua sesi pada penelitian ini adalah untuk model penelitian reflektif.

3.7.2.1 Measurement Model (*Outer model*)

Menurut Ghazali dan Latan (2020), model pengukuran atau evaluasi model eksternal (*outer model*) dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Bagian ini menentukan hubungan antara konstruk dan indikator variabel. Bagian ini juga menentukan apakah indikator-indikator dalam penelitian ini bersifat *reflektif* atau *formatif*. Model eksternal dengan indikator *reflektif* dievaluasi berdasarkan validitas konvergen dan diskriminan dari indikator pembentuk konstruk laten, dan *composite reliability* dan *Cronbach's alpha*.

Outer Model di evaluasi menggunakan PLS Algorithm dalam Smart PLS. Adapun caranya adalah **Calculate**→**PLS Algorithm**. Prosedur ini sekaligus akan menghasilkan Nilai VIF, R², f², dan *Path Coefficients* yang digunakan dalam evaluasi *Inner Model*. Menurut Ghazali dan Latan (2020: 71), uji yang digunakan pada outer model ini menggunakan model pengukuran reflektif. Model pengukuran reflektif mengevaluasi validitas dan reliabilitas untuk menilai ketepatan pengukuran variabel laten.

Berikut uji validitas yang digunakan:

A. Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen berfungsi untuk membuktikan bahwa masing-masing indikator dapat diterima dan mampu menjelaskan variabel latennya. Nilai validitas konvergen dapat dilihat dari nilai outer loading setiap indikator variabel. Menurut Ghazali dan Latan (2014: 68), kriteria untuk menilai *outer loading*, indikator harus memiliki nilai 0,70 atau lebih tinggi.

Nilai tersebut menunjukkan bahwa konstruk dapat menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya (Wong, 2013; Sarstedt dkk., 2016). Namun, menurut Chin seperti yang dikutip oleh Imam Ghozali, nilai *outer loading* antara 0,5 dan 0,6 masih dapat diterima untuk memenuhi syarat validitas konvergen (Ghozali, 2006).

Nilai rata-rata *Average Variance Extracted* (AVE) digunakan untuk menentukan apakah persyaratan validitas konvergen terpenuhi. Untuk menyatakan keandalan, nilai AVE harus $> 0,50$. (Hair et al., 2016). Jika nilai AVE $< 0,50$ maka dapat dikatakan indikator tidak valid secara konvergen.

B. Validitas Diskriminan

Tujuan validitas diskriminan adalah untuk menguji sejauh mana suatu konstruk laten berbeda dengan konstruk lainnya. Pengukur-pengukur konstruk lainnya seharusnya tidak berkorelasi tinggi (Ghozali dan Latan, 2015). Dalam aplikasi Smart PLS uji validitas diskriminan menggunakan Nilai *Fornell-Lacker Criterion* (Henseler dkk., 2015). Kriteria *Fornell-Larcker* digunakan untuk meyakinkan validitas diskriminan, maka nilai AVE untuk setiap variabel laten harus lebih tinggi dari pada nilai R² variabel laten lainnya.

Jika nilai validitas diskriminan tinggi, maka dapat dinyatakan bahwa konstruk tersebut layak dan dapat menjelaskan fenomena yang diukur. Dilihat dari nilai AVE $> 0,50$, atau indikator dianggap memenuhi validitas diskriminan jika akar AVE lebih besar dari korelasi antara sesama variabel laten (Hair et al. 2016: 139). Nilai AVE 0,50 atau lebih berarti dapat disimpulkan bahwa konstruk dapat menjelaskan 50% atau lebih varians itemnya ((Wong, 2013), Sarstedt dkk., 2016).

Kriteria kedua untuk validitas diskriminan ialah '*loading*' untuk masing-masing indikator diharapkan lebih tinggi dari '*cross-loading*' nya masing-masing. Jika kriteria *Fornell-Larcker* menilai validitas diskriminan pada tataran konstruk (variabel laten), maka '*cross-loading*' memungkinkan pada tataran indikator (Ferdinand, 2014).

C. Uji Reliabilitas

Nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite Reliability* dapat menunjukkan reliabilitas internal variabel laten. Berikut kriteria untuk nilai keandalan realibilitas:

- a. Nilai *Composite Reliability* (ρ_c) harus lebih besar dari 0,70 dengan ketentuan apabila konstruk memiliki nilai *Composite Reliability* yang lebih besar dari 0,70 maka di anggap reliabilitas nya baik (Gozali, 2014).
- b. Nilai kriteria *Cronbach's alpha* adalah $\geq 0,70$ untuk semua konstruk, namun nilai $> 0,60$ masih dapat diterima (*reliable*) untuk studi eksplorasi (*exploratoring research*) (Ferdinand, 2014).

3.7.2.2 Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural dibentuk antar variabel laten berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis dalam penelitian. Dalam proses ini akan ditentukan *inner model*, yang akan menggambarkan hubungan antara konstruk independen dan konstruk dependen. Evaluasi model struktural bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten (Ghozali dan Latan, 2017: 67). Pengukuran model struktural dapat dilihat dari Koefisien *Determinan Square* (R^2).

Nilai *R-Square* (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya variansi variabel independen terhadap variabel dependen. Apakah variabel dependen mempunyai pengaruh yang signifikan dalam analisis di Smart PLS. Nilai kriteria R^2 sebesar 0,67 menunjukkan model kuat, nilai sebesar 0,33 menunjukkan model sedang, dan nilai sebesar 0,19 menunjukkan model lemah (Ghozali dan Latan, 2017: 73).

3.7.3 Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan metode *bootstrap resampling* untuk melakukan uji hipotesis. Uji t-statistik digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikansi parsial atau pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Sahir, 2021: 53). Ada dua jenis pengujian hipotesis dengan *T-test* di dalam penelitian ini, yaitu hipotesis secara parsial dan hipotesis secara simultan.

1. Uji Hipotesis secara parsial

Signifikansi hipotesis secara parsial dapat dilihat melalui nilai *T-Statistics* dan *P-Values* , Sedangkan nilai Koefisien Path menunjukkan hubungan positif ataupun negatif antar variabel. Nilai koefisien path > 0 menunjukkan hubungan positif antara variabel. Nilai koefisien path < 0 menunjukkan hubungan negatif antara variabel. Kriteria penilaian untuk nilai t-statistik akan dibandingkan dengan nilai t-tabel.

Nilai t-tabel diperoleh melalui persamaan pada *Microsoft excel* dengan formula *TINV(Signifikansi ; DF)* . Tingkat signifikansi yang dalam penelitian ini adalah 10%. Nilai *Degree of freedom* (DF) diperoleh melalui jumlah sampel dikurangi jumlah variabel. Maka, diperoleh nilai t-tabel sebesar 1,66.

Berikut adalah kriteria signifikansi untuk peluang di terimanya hipotesis alternatif (H_a) dan hipotesis nol (H_0) :

Nilai T-Statistik:

- 1) Jika nilai t -statistik $>$ t -tabel 1,66 (tingkat signifikansi 10%), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh terdapat signifikan variabel independen.
- 2) Jika nilai t -statistik $<$ t -tabel 1,66 (tingkat signifikansi 10%), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antar variabel independen.

P-Values:

- 1) Jika nilai P -Values $>$ 0,05 maka H_0 diterima. Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antar variabel independen.
- 2) Apabila nilai P -Values $<$ 0,05 maka H_0 ditolak. Artinya terdapat pengaruh signifikan variabel independen.

Tabel 3.5

Result For Inner Weights

Variabel	<i>Original Sample</i>	<i>T Statistik</i>	<i>P Values</i>	Kesimpulan
X1 → Y	0.146	2.069	0.039	Berpengaruh positif dan signifikan
X2 → Y	0.165	2.005	0.045	Berpengaruh positif dan signifikan
X3 → Y	0.248	2.031	0.043	Berpengaruh positif dan signifikan
X4 → Y	0.436	2.588	0.010	Berpengaruh positif dan signifikan

Sumber : Data Primer Di Olah, 2019.

2. Uji hipotesis secara simultan

Uji statistik f dapat dihitung dengan menggunakan rumus uji f. Pengujian ini menggunakan persamaan F hitung dengan rumus berikut :

$$F = \frac{R^2(n - k - 1)}{(1 - R^2)k}$$

Keterangan:

R^2 : Koefisien determinasi

n : Jumlah data

K : Jumlah variabel bebas

Hasil perhitungan uji F akan dibandingkan dengan nilai F tabel untuk menentukan pengaruh simultan antara keseluruhan variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai F tabel diperoleh melalui persamaan pada *Microsoft excel* dengan formula ***FINV(Signifikansi ; DF1 ; DF2)***. Signifikansi yang digunakan adalah 10%. *Degree of freedom* (DF1) diperoleh dari jumlah variabel independen sedangkan DF2 diperoleh melalui jumlah sampel dikurangi jumlah seluruh variabel penelitian. Berdasarkan rumus tersebut, maka diperoleh nilai F tabel sebesar 2,00.

Apabila F hitung $\geq$ F tabel maka Hipotesis diterima, yang berarti terdapat pengaruh variabel Independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Namun sebaliknya apabila F hitung $\leq$ F tabel maka Hipotesis ditolak. Ini berarti bahwa secara simultan seluruh variabel independen bersama-sama tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2022).