

## Pengaruh Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Konawe)

Inang Verlani<sup>1</sup>, Umi Musdalifa<sup>2</sup>

1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Halu Oleo

2 Jurusan Pendidikan Anak Usia Dini Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar

---

### Abstract

*This study aims to determine and analyze the effect of subjective norms on taxpayer compliance in paying motorized vehicle taxes (Empirical Study at SAMSAT Joint Office, Konawe Regency). This type of research is using quantitative methods. The variables in this study are subjective norms as independent variables and taxpayer compliance as the dependent variable. Methods of data collection using questionnaires and interviews. This study used an accidental sampling technique with a total of 100 taxpayers at the Konawe District Samsat Office. Data analysis used descriptive analysis method and simple regression analysis with the help of the IBM SPSS Version 16 Software application. The results of this study indicate that Subjective Norms have a significant effect on taxpayer compliance. The conclusion of this shows that the better the subjective norms of the WP (taxpayer) will increase compliance in paying taxes.*

**Keywords:** Subjective Norms, Taxpayer Compliance

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara norma subjektif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Konawe). Jenis penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini dari Norma Subjektif Sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Penelitian ini menggunakan teknik aksidental sampling yang berjumlah 100 wajib pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Konawe. Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif dan analisis regresi sederhana dengan bantuan aplikasi Software IBM SPSS Versi 16. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Norma Subjektif berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesimpulan hal ini menunjukkan bahwa semakin baik norma subjektif wp (wajib pajak) maka akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

**Kata Kunci:** Norma Subjektif, Kepatuhan Wajib Pajak

---

*Keywords:* Subjective Norms, Taxpayer Compliance

*Corresponding author:* Umi Musdalifa (Musdalifahasy42@gmail.com)

## Pendahuluan

Pajak merupakan sarana atau alat penghasilan negara yang dikelola pemerintah dalam aspek pembangunan guna meningkatkan angka kesejahteraan masyarakat. Salah satu aspek penunjang dalam keberhasilan pembangunan nasional tersebut diambil dari sumber daya alam, sumber daya manusia, dan sumber daya lainnya. Yang mana semuanya itu merupakan ketersediaan dana pembangunan baik diperoleh dari sumber pajak maupun non pajak (Nugroho, 2016).

Faktor yang mempengaruhi penerimaan suatu pajak daerah diantaranya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak masyarakat di daerah tersebut. Salah satu masalah yang paling serius bagi para pembuat kebijakan ekonomi adalah mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu diperlukan mengkaji secara intensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Teori yang dapat menjelaskan perilaku kepatuhan pajak yaitu Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*). Dalam Teori Perilaku Terencana, perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Munculnya niat berperilaku ditentukan oleh tiga faktor penentu, yaitu: *behavioral beliefs*, *normatif beliefs*, dan *control beliefs*. Secara berurutan *behavioral beliefs* menghasilkan sikap yang mendorong perilaku dan niat terhadap perilaku positif atau negatif, *normatif beliefs* menghasilkan norma subjektif dan *control beliefs* menghasilkan kontrol perilaku persepsian.

Norma subjektif merupakan persepsi yang bersifat individual terhadap tekanan sosial untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu. Seorang individu akan melakukan suatu perilaku tertentu yang dilakukan orang lain apabila persepsi orang lain terhadap perilaku tersebut bersifat positif (Alvin, 2014). Norma subjektif perasaan atau dugaan-dugaan seseorang terhadap harapan harapan dari orang-orang disekitarnya jika ia melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu, karena perasaan ini sifatnya subjektif maka dimensi ini disebut norma subjektif. Norma subjektif menunjukkan pengaruh lingkungan terhadap perilaku individu, dengan adanya pengaruh lingkungan karena banyak wajib pajak yang patuh terhadap kewajiban perpajakannya menyebabkan wajib pajak yang lain juga ikut patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak (Yasa, 2017). Umumnya masyarakat masih kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama seperti upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, serta kurangnya pemahaman masyarakat tentang pajak (Irianingsih, 2015).

Wajib pajak patuh yaitu wajib pajak yang taat akan peraturan pajak dengan memenuhi serta melaksanakan kewajibannya (Rahayu, 2017:193). Tingkat kepatuhan wajib pajak tidak hanya bersumber dari dalam diri individu seseorang, melainkan dipengaruhi oleh individu lain atau bahkan kelompok lingkungan yang berada disekitar wajib pajak, yang dapat disebut dengan norma subjektif (Dharmawan, 2015).

Instansi yang menangani Wajib Pajak membayar Pajak Kendaraan Bermotor adalah Dinas Pendapatan Dan Pengelolaan Aset Daerah (DPPAD) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan yang merupakan kerjasama 3 instansi terkait yaitu DPPAD Provinsi Sulawesi Tenggara, Kepolisian RI, dan Asuransi Jasa Raharja. Besarnya penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor diukur dengan peredaran jumlah kendaraan bermotor yang semakin tinggi dari tahun ke tahun (Chasanah, 2016).

Pada saat ini, jumlah pemilik kendaraan bermotor baik di kabupaten Konawe terus bertambah, kendaraan bermotor bukan lagi menjadi barang mewah untuk masyarakat saat ini, karena di tiap rumah sudah ada bahkan kadang lebih dari 1 yang dimiliki. Semakin meningkat jumlah kendaraan yang ada, maka semakin meningkat pula jumlah wajib pajak kendaraan bermotor tiap tahunnya. Hal ini akan sangat dirasakan oleh pemerintah daerah, karena dengan jumlah yang relatif meningkat terus, maka akan berimbas pada meningkatnya penerimaan pajak. Namun karena tidak sedikitnya penunggakan yang dilakukan oleh wajib pajak, maka belum maksimal penerimaan pajak yang diperoleh pemerintah. Alasan pemilihan lokasi penelitian di Kabupaten Konawe adalah Kabupaten Konawe merupakan kabupaten yang mengalami permasalahan penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) yang tidak sesuai target. kemudian, penentuan variabel norma subjektif sangat menarik untuk diteliti di Kabupaten Konawe karena norma subjektif berkaitan dengan perilaku seorang wajib pajak untuk patuh atau tidak akan kewajiban perpajakan karena pengaruh orang sekitarnya. Berikut adalah tabel wajib pajak aktif dan wajib pajak yang bayar pajak:

Tabel 1  
Wajib Pajak Aktif dan Wajib Pajak Yang Bayar Pajak

No	Tahun	Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Yang Menunggak Bayar Pajak	Perkembangan Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Yang Menunggak Bayar Pajak (%)
1	2018	18.823	3.040	46,58
2	2019	20.381	949	14,54
3	2020	17.302	2.538	38,88
Jumlah		56.506	6.527	100 %

Sumber: Kantor Samsat Konawe 2021

Berdasarkan Tabel 1 Fenomena ini menjelaskan bahwa Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Yang Menunggak Bayar Pajak di kabupaten konawe pada 3 tahun terakhir ini masih bersifat Dinamis hal ini dikarenakan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor Yang Menunggak Bayar Pajak yaitu untuk tahun 2018 sejumlah 3.040 atau 46,58% tahun 2019 sejumlah 949 Atau 14,54% tahun 2020 sejumlah 2.538 atau 38,88% seharusnya yang membayar wajib pajak sesuai dengan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor. Kondisi perpajakan dalam menyelenggarakan perpajakannya menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak yaitu dibutuhkan kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Ketidak patuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam melakukan kewajibannya dalam membayar pajak dapat dipengaruhi oleh lain seperti norma subjektif.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Konawe).

### **Literatur Review dan Pengembangan Hipotesis**

#### **Pajak**

Pengertian pajak Berdasarkan UU No 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas No 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi sebagai berikut:

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi, atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Banyak para ahli dalam bidang perpajakan yang turut memberikan gagasan terkait dengan definisi pajak. Gagasan yang dikemukakan tentunya berbeda antara satu dengan yang lainnya, namun pada dasarnya berbagai macam definisi yang dikemukakan oleh para ahli tersebut mempunyai inti atau tujuan yang sama. Berikut ini beberapa definisi pajak yang dikemukakan oleh para ahli.

Menurut Adriani (Waluyo, 2011:2) adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut praturan-praturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang 4d.

Menurut Rochmat Soemitro (2017:1) "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang di gunakan untuk membayar pengeluaran umum.

### **Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)**

Berdasarkan Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara No. 10 Tahun 2019, dalam Bab 1 (Ketentuan Umum) pasal 1 menyatakan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat PKB adalah pajak daerah yang di pungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang di gunakan disemua jenis jalan darat, dan di gerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak.

Marihot (2013:175) mendefenisikan pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor adalah kendaraan beroda serta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya atau berfungsi mengubah suatu daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan diair.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan Wajib Pajak adalah kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana Wajib Pajak paham berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya (Siti Kurnia Rahayu, 2017:41).

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak dimana dari hasil pemeriksaan pajak akan diketahui tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Bagi Wajib Pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong rendah (minim), maka diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan dapat memberikan motivasi positif agar menjadi lebih baik untuk kedepannya (Siti Kurnia Rahayu 2017:41).

## **Norma Subjektif**

Theory of Planned Behavior (TPB), Menurut Ajzen (2015:130) perilaku aktual seseorang dalam melakukan suatu tindakan tertentu secara langsung dipengaruhi oleh niat perilakunya, yang secara bersama-sama ditentukan pula oleh sikap (attitude), Norma subjektif (subjective norm), dan kontrol perilaku (behavioral control) terhadap perilaku tersebut. Niat perilaku merupakan ukuran dari kemauan seseorang untuk mengerahkan usaha pada saat melakukan perilaku tertentu. Azjen melakukan revisi dengan menambahkan satu faktor yang dapat mempengaruhi intensi dan perilaku. Selain dari sikap (attitude towards behavior) dan norma subjektif (subjective norms), ditambahkan satu variabel yaitu kontrol perilaku (perceived behavioral control). Dengan adanya pengembangan berupa penambahan variabel, maka teori yang telah diperbaharui ini dikenal dengan Theory of Planned Behavior (TPB).

Menurut Guzman (dalam Wedyanti dan Giantari, 2016) norma subjektif merupakan keterkaitan persepsi individu tentang pendapat seseorang dari lingkungan sosialnya sehingga dukungan keluarga dan teman-teman mempunyai peran penting dalam membentuk niat seseorang. Imelda et al (2014) menjelaskan bahwa norma subyektif merupakan produk dari keyakinan seseorang bahwa referensi (orang lain yang dianggap penting), berpendapat sebaiknya melakukan atau tidak, ditambah adanya motivasi orang tersebut untuk menuruti pengharapannya.

Menurut Dyan dan Venusita (2013) indikator norma subjektif sebagai berikut (1) Pengaruh keluarga, (2) Pengaruh kawan dekat, (3) Pengaruh media cetak/elektronik, (4) Pengaruh petugas pajak.

## **Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan pendahuluan dan literatur rewiuw yang telah di uraikan maka hipotesis penelitian ini adalah

Ha: Norma Subjektif berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Konawe.

Ho : Norma subjektif tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak pada Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Konawe.

## **Metode Riset**

### **Lokasi dan Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Kantor SAMSAT Kabupaten Konawe yang beralamat di Kompleks Perkantoran, Kelurahan Inolobungadue, Kecamatan Unaaha, Kabupaten Konawe. Objek Penelitian ini adalah Pengaruh Norma Subjektif sebagai Variabel independen (X) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Dependen (Y) Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Konawe).

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT Kabupaten Konawe yang berjumlah 17.302 orang. Jumlah sampel sebanyak 100 orang responden.

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data kualitatif dalam penelitian ini berupa uraian penjelasan dari variabel dan objek penelitian dan juga pertanyaan dalam kuesioner yang akan diklasifikasikan kedalam kategori menggunakan skala likert kepada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Konawe yang berhubungan dengan penelitian. Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah jawaban responden atas pertanyaan kuesioner yang diukur menggunakan skor dari skala likert.

Data dalam penelitian ini berasal dari dua sumber, yaitu Data primer, bersumber langsung dari responden yang berhubungan dengan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Konawe yang dikumpulkan melalui kuesioner. Data sekunder dalam penelitian ini, yaitu mengambil data-data dokumen pada Kantor SAMSAT yakni profil.

### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Kuesioner dalam penelitian ini dibuat berdasarkan indikator, dan merujuk pada penelitian terdahulu serta menyesuaikan dengan keadaan objek penelitian.
2. Adapun wawancara yang dilakukan yaitu terkait Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Konawe.

### **Metode Analisis Data**

Sesuai dengan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan landasan teori yang digunakan serta hipotesis yang diajukan, maka model yang digunakan dalam menganalisis data adalah berbentuk Regresi Linier Sederhana dengan bantuan *SPSS for VI6*. Tujuan menggunakan analisis ini untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya, dalam hal ini meliputi variabel-

variabel Norma Subjektif yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Adapun model regresi linier Sederhana yang digunakan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + bX + \epsilon$$

Keterangan:

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

$\alpha$  :Konstanta

b1 : Koefisien variabel

X1 : Norma Subjektif

$\epsilon$  : standar *error*

## Hasil dan Analisis

### Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil analisis regresi sederhana yang menguji pengaruh variabel Norma Subjektif (X) terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) pada Kantor SAMSAT Konawe, dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2  
Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	15.468	2.365		6.539	.000					
Norma Subjektif	.789	.074	.734	10.688	.000	.734	.734	.734	1.000	1.000

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel 2 diatas maka dapat diambil persamaan sebagai berikut:

$$Y = 15.468 + 0,789X + \epsilon$$

Dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Nilai Konstanta

Konstanta dengan nilai 15.468 memiliki arti bahwa apabila variabel independen Norma subjektif sama dengan nol, maka variabel dependen kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah sebesar 15.468

b. Koefisien Regresi



Koefisien regresi Norma Subjektif sebesar 0,789. Koefisien ini bertanda positif jika Norma Subjektif baik atau meningkat maka akan semakin baik atau meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

**Hasil Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan membandingkan t-hitung dengan t-tabel dan nilai t-sig dengan  $\alpha : 0,05$ . Apabila t-hitung > t-tabel atau t-sig < dari  $\alpha : 0,05$ , maka diterima H1 atau tolak H0. Sebaliknya, apabila t-hitung < t tabel atau t-sig > dari  $\alpha : 0,05$  maka tolak H1 atau terima H0h. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Tabel 3  
Hasil Parsial (Uji t)  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.468	2.365		6.539	.000
Norma Subjektif	.789	.074	.734	10.688	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 3 menunjukkan bahwa t-hitung untuk variabel Norma Subjektif sebesar 10.688 > dari t-tabel yaitu sebesar 1,66023 atau tingkat signifikansi sebesar 0,000 < dari  $\alpha = 0,05$ , maka dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa H<sub>a</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Norma Subjektif berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Konawe.

**Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi dimaksudkan untuk mengetahui besarnya kontribusi Norma Subjektif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dengan melihat nilai koefisien determinasinya ( $r^2$ ). Nilai koefisien determinasi berada diantara nol dan satu. Nilai ( $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas.

Tabel 4  
Koefisien Determinasi ( $R^2$ )  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.734 <sup>a</sup>	.538	.534	3.870	.538	114.244	1	98	.000	1.763

a. Predictors: (Constant), Norma Subjektif

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,538. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh langsung variabel Norma Subjektif terhadap kepatuhan

wajib pajak (Y) adalah sebesar 53,8%. Hal ini berarti bahwa ada variabel epsilon ( $\epsilon$ ) sebesar 46,2% yang mempengaruhi variabel (Y) namun tidak diukur dalam penelitian ini.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

berdasarkan hasil uji analisis statistik menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  nilai lebih besar dari  $t_{tabel}$  tahun yang dimana berarti variabel norma subjektif berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. berpengaruh signifikan artinya semakin baik norma subjektif yang dimiliki oleh wajib pajak, maka akan baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut dalam membayar pajak.

Berdasarkan distribusi jawaban responden yaitu wajib pajak yang terdaftar di kantor samsat bersama kabupaten konawe menunjukkan bahwa indikator yang paling kuat dalam memberikan kontribusi terhadap variabel kepatuhan wajib pajak yaitu indikator pengaruh keluarga dengan nilai rata-rata 4,10 dan termasuk dalam kategori baik. Hal ini menjelaskan bahwa Dorongan dari keluarga, saudara, untuk senantiasa patuh dalam membayar pajak merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten konawe.

Keluarga memberikan peran penting dalam pembentukan karakteristik seseorang dalam hal perilaku kepatuhan karena kekuatan orang sekitar pada tindakan yang akan dilakukan wajib pajak melakukan seseorang untuk bertindak. Keluarga dapat berpengaruh dalam memberikan motivasi bagi wajib pajak untuk berperilaku patuh atau tidak dalam hal kepatuhan wajib pajak. Apabila wajib pajak terbiasa dengan lingkungan keluarga yang patuh terhadap pajak, maka akan dapat mempengaruhi wajib pajak dalam mematuhi aturan perpajakan. Ikatan keluarga dapat memfasilitasi atau menghambat tindakan sosial. Wajib pajak sebagai anggota keluarga yang sering berinteraksi dengan anggota keluarga yang lain. Jika orang-orang disekitar wajib pajak seperti keluarga, teman, dan orang terdekat lainnya mampu memberikan pengaruh untuk meyakinkan wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan perpajakan, dan apa yang ia lakukan akan memberikan keuntungan untuknya, maka hal tersebut akan mempengaruhi perilakunya sehingga kepatuhan pajak menjadi semakin besar. Anggota keluarga merupakan sumber informasi yang signifikan dalam pengambilan keputusan. Sebagai sumber informasi anggota keluarga dapat mempengaruhi keputusan dalam melakukan suatu tindakan dalam mematuhi kewajibannya.

Selain faktor keluarga banyak faktor lain dari norma subjektif yang mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak dengan tepat waktu seperti karena adanya pengaruh dari teman, sosialisasi yang diberikan oleh petugas pajak mendorong seseorang untuk melakukan perilaku kepatuhan pajak, informasi dari media cetak dan elektronik, aspek lain yang sangat penting adalah sistem pembayaran pajak yang memudahkan seseorang dalam melakukan pembayaran secara online memberikan kontribusi penting kepada seseorang untuk melakukan kewajibannya dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti bahwa norma subjektif berperan penting dalam meningkatkan

kepatuhan wajib pajak guna mengoptimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor khususnya di Kabupaten Konawe. Dengan adanya norma subjektif yang baik maka wajib pajak akan tepat waktu dalam membayar pajak.

Manajemen penggunaan sosial media dari segi tanggung jawab dan waktu penggunaan tersebut sangatlah penting sehingga butuh banyak peran seluruh masyarakat terutama keluarga, keluarga adalah tempat pertama mendapatkan informasi dibandingkan dengan media cetak. Penguatan peran keluarga sebagai pembentukan perilaku taat terhadap aturan diklaim harus saling bekerja sama untuk membentuk perilaku seseorang patuh terhadap pajak

Dalam hukum normatif perpajakan, sebuah keluarga dilihat sebagai satu kesatuan entitas yang tidak terpisah, yang pelaksanaan hak dan kewajibannya diwakili oleh keluarga, petugas pajak bukanlah faktor utama dalam seseorang untuk memenuhi hak dan kewajibannya dalam membayar pajak. Rendah kepatuhan pajak dapat disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan petugas pajak seperti penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, dan banyak kasus-kasus yang menjerat petugas pajak sehingga berdampak negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Secara teori, norma subjektif merupakan keterkaitan persepsi individu tentang pendapat seseorang dari lingkungan sosialnya sehingga dukungan keluarga dan teman-teman mempunyai peran penting dalam membentuk niat seseorang. Seseorang yang percaya terhadap orang lain yang memotivasi mereka untuk menaatinya dan berpikir seharusnya melakukan sesuatu perilaku dapat dikatakan bahwa seseorang tersebut mendapat tekanan sosial untuk melakukan perilaku tersebut. Sebaliknya, apabila seseorang percaya bahwa orang lain yang membuat mereka termotivasi untuk menaatinya tetapi tidak setuju melakukan suatu perilaku akan mempunyai norma subjektif yang meletakkan tekanan pada mereka untuk menghindari melakukan perilaku tersebut (Wedyanti dan Giantari, 2016).

Seseorang akan memiliki keinginan terhadap suatu obyek atau perilaku seandainya ia terpengaruh oleh orang-orang di sekitarnya untuk melakukannya atau ia meyakini bahwa lingkungan atau orang-orang disekitarnya mendukung terhadap apa yang ia lakukan. Kontrol perilaku yang dipersepsikan (perceived behavioral control) berkaitan dengan sumberdaya-sumberdaya yang dimiliki dan kesempatan yang ada untuk melakukan sesuatu (Tan and Thomson, 2011).

Berdasarkan teori tersebut, norma subjektif adalah persepsi seseorang tentang pengaruh sosial dalam membentuk perilaku tertentu. Seseorang bisa terpengaruh atau tidak terpengaruh oleh tekanan sosial. Norma subjektif dalam penelitian ini berarti sebagai faktor sosial dalam kepatuhan wajib pajak untuk melakukan atau tidak dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Mira Sanita, I Nyoman Putra Yasa (2018) dalam penelitian ini norma subjektif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Ni ketut Desta Budiarti (2019) yang menyatakan bahwa norma subjektif

berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. serta Yoshinta dan Lintang Mustika (2020) Hasil pengujian menunjukkan bahwa norma subjektif berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. semakin baik norma subjektif maka semakin baik kepatuhan wajib Pajak, dengan kata lain norma subjektif berperan penting dalam kepatuhan membayar pajak.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil peneliti dan analisis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa norma subjektif berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berpengaruh signifikan artinya semakin baik norma subjektif yang dimiliki oleh wajib pajak, maka akan semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di kantor sama satu bersama kabupaten konawe.

### **Implikasi**

1. Penelitian ini memberikan bahan masukan terutama bagi Kantor SAMSAT Kabupaten Konawe dalam hal yang menyangkut kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Penelitian ini menjadi tambahan ilmu pengetahuan bagi masyarakat luas mengenai perpajakan di Indonesia, memahami pentingnya membayar pajak untuk Negara serta meningkatkan kepedulian masyarakat untuk ikut berpartisipasi aktif dalam hal membayar pajak.

### **Keterbatasan**

Penelitian ini hanya terbatas pada Pengaruh Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Konawe).

### **Rekomendasi**

Rekomendasi penelitian yaitu:

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan variabel bebas selain dari norma subjektif seperti variabel kesadaran wajib pajak, sanksi pajak terutama untuk variabel yang belum pernah diteliti di SAMSAT konawe. Kendaraan bermotor untuk membayar.
2. Disarankan kepada wajib pajak agar lebih aktif lagi dalam menggali informasi mengenai perpajakan dikarenakan saat ini sudah banyak kemudahan yang dapat diperoleh dalam melakukan prosedur pembayaran perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi sehingga diharapkan mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak agar lebih patuh dan akan memicu peningkatan penerimaan pajak yang optimal demi kesejahteraan rakyat.
3. Diharapkan pemerintah agar dapat memberikan pemahaman yang lebih kepada wajib pajak akan pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor, termasuk tata cara melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor serta besarnya sanksi pajak yang dikenakan apabila terlambat dalam

melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pemerintah juga dapat melakukan sosialisasi kepada wajib pajak terkait pembaharuan system administrasi pajak kendaraan bermotor, seperti E-Samsat. Selain itu, pemerintah juga dapat melakukan perbaikan atau meningkatkan fasilitas ruang tunggu bagi wajib pajak, menambah jumlah tempat duduk dan AC agar wajib pajak dapat menunggu dengan nyaman. Dengan demikian maka wajib pajak di Konawe akan semakin patuh akan kewajibannya dalam membayar pajak yang tentunya akan memicu penerimaan pajak kendaraan bermotor semakin optimal.

### **Daftar Pustaka**

- Ajzen, I. 2015. Consumer Attitudes and Behavior: The Theory of Planned Behavior Applied to Food Consumption Decisions. *Rivista di Economia Agraria*, Anno, 70 (2): 121-138.
- Alvin, Aloysius. 2014. Pengaruh Sikap, Norma Subyektif, Dan Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan Staff Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Badan. *Tax & Accounting Review*. 4 (1): 1-12
- Arismayani, Yuniarta, dan Yasa. 2017. Pengaruh modernisasi system administrasi perpajakan, motivasi wajib pajak, dan tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum terhadap kepatuhan wajibpajak. *e-Journal S1 AkUniversitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1*, 8 (2). (Online), (<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/download/13185/8322>), diakses 10 November 2021.
- Andrew Gustnest Binalay, Silvy L. Mandey, C. M. O. M. 2016. Pengaruh Sikap, Norma Subyektif dan Motivasi Terhadap Minat Beli secara Online pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Manado. *Jurnal EMBA*, 4Maret,395–406. Diakses dari : <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11607/11203>
- Azhari Aziz Samudra. 2015. *Perpajakan di Indonesia: Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Darma, Lizamary, Angelina, Edwin, Japarinto. 2014. Analisa Pengaruh Hedonic Shopping Value terhadap Impulse Buying dengan Shopping Lifestyle dan Positive Emotion sebagai variabel Interventing pada Mall Ciputra World Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8 (2)
- Dharmawan, Golfritz, B. 2015. Pengaruh Norma Subyektif, Pemahaman Terhadap Sistem Self Assessment, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Perpajakan. *JurnalIlmiahMahasiswa FEB UniversitasBrawijaya*, 4 (1).
- Dyan, F. Dan L. Venusita. 2013. Analisis Pengaruh Sikap, Norma Subyektif, dan Kontrol Keprilakuan Terhadap PerilakuKepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Surabaya. *Aktrual Jurnal Akuntansi*, 5 (1): 59-74.
- Eka Irianingsih. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bemotor SAMSAT Sleman. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas PGRI.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi AnalisisMultivarieteDengan Program IBM SPSS23 (Edisi 8.Cetakan ke VIII)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasanah, R. A. 2016. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Tarif Pajak, Lingkungan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna E-Commerce (Studi Kasus Pada

- Pengusaha Online Shopping).Skripsi. Malang: Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim.
- Imelda, Sri. 2014. Pengaruh Sikap dan Norma Subjektif Terhadap Minat Konsumen (Studi Pada Pengguna Refill Tinta Printer Data print di Banjarmasin).Smart – Study & Management Research, 11 (2): 39-51.
- Ilhamsyah, Randi. 2016. Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi SAMSAT Kota Malang). Jurnal Perpajakan (JEJAK), 8 (1).(Online), (<http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/219>), diakses 9 November 2021.
- Mardiasmo. 2016. Perpajakan. Yogyakarta: Andi offset.
- Mustika, Yoshinta, Lintang. 2020. Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Dan Kontrol Perilaku Yang Dipersembahkan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Skripsi. Yogyakarta: Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Ni Made Mira Sanita, I Nyoman Putra Yasa, 2018. Pengaruh norma subjektif terhadap kepatuhan wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Buleleng). JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha, 9 (1): 145-154.
- Ni ketut Desta Budiarti. 2019. Pengaruh Norma Subyektif, Pengetahuan perpajakan, Dan Persepsi Tentang Kondisi Keuangan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepatuhan WajibPajak Orang Pribadi di KPP Pratamallir Barat Palembang. Skripsi.Palembang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis STIE Multi Data
- Nugroho, Aditya. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi kasus pada KPP Semarang Candi).Journal of Accounting, 2 (2): 1-13.
- Perda.Nomor 10 tahun tentang Tata cara penyaluran dana bagi hasil pajak provinsi kepada pemerintah kabupaten/kota se Sulawesi tenggara
- Rahayu, SitiKurnia. 2017. Perpajakan Konsep dan Aspek Formal. Bandung: Rekayasa Bisnis.
- Ramdhani, Neila. 2011. Penyusunan Alat Ukur Berbasis Theory of Planned Behavior.Buletin Psikologi, 19 (2): 55-69
- Rochmat soemitro, 2017.Dasar-dasar perpajakan, Edisi 6, Salemba Empat
- Rustiyaningsih, Sri. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Widya Warta No. 2 Tahun XXXV, Juli 2011 hal. 44-54.
- Sabil.2017. Peranan Pajak Reklame Terhadap Pendapatan Asli Daerah Pada Kabupaten Bogor Jawa Barat. Volume IV/No.2/2017. ISSN: 2550-0139
- Sagita, Ratih, Kusuma, Wardani. 2017. Pengaruh Norma Subjektif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Wilayah I Kota Makassar. Skripsi. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Siahaan, Marihot. 2013. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Edisi Revisi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Solimun, Achmad, Adji. R. F, Nurjannah. 2017. Metode Statistika Multivariat Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) Pendekatan WarpPLS. Malang: UB Press.
- Sugiarto. 2017. Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta: Andi

- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sujarweni, V. 2020. Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suryani, Lilis. 2017. Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, dan Kontrol Perilaku Persepsian Terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Di Daerah Istimewa Yogyakarta Dengan Niat Mematuhi Sebagai Variabel Pemoderasi. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Unversitas Negeri Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat (1). Pengertian Pajak Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009.
- Undang-undang. Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Waluyo. 2011. Perpajakan Indonesia. Edisi 10 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Wedayanti, Giantari. 2016. Peran Pendidikan Kewirausahaan Dalam Memediasi Pengaruh Norma Subyektif Terhadap Niat Berwirausaha. E-Jurnal Manajemen Unud, 5 (1). (Online), (<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/artcile/view/16295/11544>), diakses 29 November 2021.
- Widiastuti, Nur Endah. (2015). "Pengaruh persepsi keadaan pajak mengenai peraturan pemerintah No. 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia