

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT SERPONG

Indah Mutiara Lumban Gaol¹⁾, Benarda²⁾

Program Studi Sarjana Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Pamulang Tangerang Selatan

Correspondence		
Email: indahmutiara879@gmail.com	No. Telp:	
Submitted: 31 Desember 2024	Accepted: 7 Januari 2025	Published: 8 Januari 2025

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of taxpayer awareness, service quality and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance at the SAMSAT Serpong office. This type of research uses quantitative methods. The population in this study were Motor Vehicle Taxpayers registered at the SAMSAT Serpong Office. The sampling technique uses an accidental technique, where the sample is determined based on spontaneity factors. The sample in this study was 400 motor vehicle taxpayers. The data collection method uses a survey method, namely the author distributes questionnaires directly to respondents. The questionnaire was tested for validity and reliability before collecting research data. The data analysis technique in this research uses the classic assumption test, multiple linear regression test and hypothesis testing. Based on the SPSS Version 25 test results from the tests that have been carried out, it is known that Taxpayer Awareness, Service Quality and Tax Sanctions simultaneously influence Motor Vehicle Taxpayer Compliance. The Taxpayer Awareness variable partially influences Motor Vehicle Taxpayer Compliance, the Service Quality variable partially influences Motor Vehicle Taxpayer Compliance, while the Tax Sanctions variable influences Motor Vehicle Taxpayer Compliance.

Keywords: *Taxpayer Awareness, Service Quality, Tax Sanctions, Motor Vehicle Taxpayer Compliance*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Serpong. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Serpong. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik aksidental, yang mana penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas. Sampel dalam penelitian ini 400 Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei, yaitu penulis menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden. Kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum melakukan pengumpulan data penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil uji SPSS Versi 25 dari pengujian yang telah dilakukan, diketahui bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Variabel Kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, sedangkan variabel Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan pungutan dari negara kepada masyarakat berdasarkan undang-undang yang sifatnya dipaksakan dan terutang, lalu hasilnya digunakan untuk membiayai pembangunan negara. Negara juga membutuhkan dana yang besar untuk membiayai segala kebutuhan pelaksanaan pembangunan. Pemerintah bertekad untuk mengandalkan kemampuan bangsa sendiri melalui peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak dan melepaskan ketergantungan pada bantuan luar negeri (Adriani, 2017: 3).

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan pajak yang bersifat objektif, bergantung pada objek yang dikenakan pajak yang berada dalam kepemilikan atau penguasaan wajib pajak (Tumuli, dkk, 2021). Banyaknya masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor yang saat ini menyebabkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor saat ini menyebabkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor juga meningkat setiap tahunnya. Meningkatnya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor tentu saja Pemerintah Daerah mengharapkan akan meningkat pula penerimaan pajak kendaraan bermotor (Muhammad, 2021). Seiring dengan meningkatnya penerimaan pajak kendaraan bermotor tentu saja didukung oleh kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Kesadaran wajib pajak, kesadaran wajib pajak adalah sebuah itikad baik pada diri seseorang untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas tanpa paksaan (Agustin dan Putra, 2019). Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari kesadaran wajib pajak terhadap kesungguhan dan hati nurani wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajak untuk membayar dan melaporkan pajaknya. Ketika masyarakat memiliki kesadaran, maka membayar pajak akan dilakukan dengan tidak ada rasa paksaan dalam diri. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk tidak melaksanakan kewajiban tersebut sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan, dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penelitian yang dilakukan oleh Awaloedin (2020) juga menemukan adanya pengaruh signifikan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sanksi Perpajakan menurut Muhamad, et al. (2019) sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam ketentuan perpajakan sanksi perpajakan dikenal dengan dua macam yaitu, sanksi administrasi dan sanksi pidana. Suatu ancaman berupa pelanggaran norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan pidana.

Berdasarkan hasil penelitian diatas membuat penulis termotivasi untuk meneliti tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penulis memilih kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor dan sanksi perpajakan sebagai variabel bebas (X), dengan responden adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Serpong bertempat di Tangerang Selatan. Berdasarkan uraian teori dan penelitian terdahulu di atas, maka penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Serpong”**.

Rumusan Masalah

1. Apakah *sales growth* berpengaruh terhadap agresivitas pajak perusahaan subsektor makanan dan minuman tahun 2018-2022?

2. Apakah terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Serpong?
3. Apakah terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Serpong?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Serpong?
5. Apakah terdapat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Serpong?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Serpong.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Serpong.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Serpong.
4. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Serpong.

Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi SAMSAT Serpong

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan mengenai kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor badan pendapatan daerah provinsi Tangerang selatan dan kantor SAMSAT Serpong.

1.4.2. Manfaat Teoritis

1. Bagi penulis,

Menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai Kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan kendaraan bermotor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Disamping itu juga sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana akuntansi pada Universitas Pamulang.

2. Bagi Universitas,

Sebagai sumber informasi dan bahan referensi yang dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan sebagai titik tolak bagi penelitian lebih lanjut, lebih luas dan mendalam.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan teori

1. Teori Atribusi

Teori Atribusi (Attribution Theory) merupakan teori yang pertama kali dikemukakan oleh Harold Kelley (1972-1973) dalam teorinya menjelaskan tentang bagaimana orang menarik kesimpulan tentang “apa yang menjadi sebab” apa yang menjadi dasar seseorang melakukan suatu perbuatan atau memutuskan untuk berbuat dengan cara tertentu (Robbins, 2017). Teori atribusi menyatakan bahwa apabila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins, 2017). Dalam kepatuhan formal wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam

membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut diatas karena teori atribusi merupakan bagaimana dari seseorang untuk membuat suatu keputusan.

2. Teori Planned Behavior

Theory of Planned Behaviour (TPB) merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang telah dikemukakan sebelumnya oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1975. Ajzen's mengatakan TPB telah diterima secara luas sebagai alat untuk menganalisis perbedaan antara sikap dan niat serta sebagai niat dan perilaku. Dalam hal ini, upaya untuk menggunakan TPB sebagai pendekatan untuk menjelaskan *whistleblowing* dapat membantu mengatasi beberapa keterbatasan penelitian sebelumnya, dan menyediakan sarana untuk memahami kesenjangan luas diamati antara sikap dan perilaku (Park dan Blenkinsopp 2009)

3. Pajak

Pajak adalah salah satu sumber pendapatan negara yang nantinya akan digunakan untuk kepentingan umum dan negara. Maka dari itu, pajak bersifat wajib bagi setiap orang yang ada di dalam negara baik itu Warga Negara Indonesia atau Warga Negara Asing.

4. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Susilawati, dkk (2013) kepatuhan pajak adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi dari komponen kognitif, efektif dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak. Menurut Khasanah (2014), kepatuhan pajak merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak di mana dari hasil pemeriksaan pajak akan diketahui tingkat kepatuhan wajib pajak. Bagi wajib pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong rendah, maka diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan dapat memberikan motivasi positif agar menjadi lebih baik untuk ke depannya. Kepatuhan wajib pajak juga berarti dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku (Ilhamsyah, dkk. 2016). Menurut penjelasan berbeda sumber tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak adalah wajib pajak membayarkan pajak yang ditanggunginya dengan ikhlas tanpa rasa terbebani sesuai dengan batas waktu yang diberikan karena merupakan suatu kewajiban bagi wajib pajak agar kepatuhan pajak semakin meningkat.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, diduga terdapat hubungan antara kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak sehingga dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Diduga kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

5. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak ialah tingkat pemahaman wajib pajak terkait dengan kewajiban didalam membayar pajak (Nafiah & Novandalina, 2021). Tingginya kesadaran wajib pajak akan mempengaruhi pula tingginya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak secara sukarela tanpa adanya paksaan. Kesadaran wajib pajak adalah kemauan untuk memenuhi kewajiban dan memajukan pembangunan negara.

Penelitian ini sejalan dengan theory of planned behavior dan sesuai dengan faktor behavior belief dimana sebelum wajib pajak melakukan kewajibannya, wajib pajak sudah memiliki keyakinan akan manfaat yang diperoleh dari melakukan kewajiban tersebut, sehingga wajib

pajak dapat dengan suka rela akan membayarkannya. Penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Asis, (2017) dimana kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, diduga terdapat hubungan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak sehingga dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Diduga kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

6. Kualitas Pelayanan

Meningkatnya kualitas pelayanan diyakini akan meningkatkan antusias Wajib Pajak Kendaraan Bermotor untuk datang langsung ke samsat dan menuntaskan kewajiban perpajakannya. Theory of planned behavior (TPB) relevan dengan penelitian ini, yang dimana dengan fasilitas yang memadai, kemudahan dalam membayar PKB melalui e-Samsat dan lain sebagainya membuat wajib pajak akan memiliki niat untuk membayarkannya, karena wajib pajak beranggapan jika wajib pajak membayar pajaknya secara offline maupun online maka akan mendapat pelayanan yang nyaman. Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik dan cenderung meningkat tiap tahunnya, diyakini Wajib Pajak akan lebih patuh.

Berdasarkan teori pembelajaran sosial wajib pajak dapat melakukan proses perhatian dan reproduksi motorik melalui pengamatan serta pengalaman melalui aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas yaitu aparat pajak dalam memberikan pelayanan secara maksimal dan memperoleh nilai yang baik dari wajib pajak. Sehingga semakin baik pelayanan yang diberikan aparat pajak maka akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga mereka akan mematuhi kewajiban perpajakannya.

Hal ini sesuai dengan riset yang dilakukan oleh Anggraeni, (2022) yakni mutu pelayanan yang baik yang diberikan oleh petugas pajak akan membawa gasemakin baik kualitas pelayanan dalam perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak maka akan semakin meningkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, diduga terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak pajak sehingga dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

7. Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak menurut (Wijaya, 2022) ialah sebuah konsekuensi yang diterapkan oleh otoritas pajak terhadap wajib pajak yang tidak mematuhi kewajibannya atau melaksanakan pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan. Sanksi perpajakan berperan dalam sistem perpajakan yakni untuk mendorong kepatuhan wajib pajak serta menjaga integritas perpajakan. Dengan diterapkannya sanksi perpajakan diharapkan wajib pajak dapat patuh dengan terus melaksanakan kewajibannya terkait perpajakan.

Teori pembelajaran sosial dimana wajib pajak belajar dengan adanya sanksi pajak yang dikenakan kepada wajib pajak, dapat membuat wajib pajak menjadi jera dan menghindari sanksi yang ada, dengan begitu wajib pajak menjadi lebih patuh dalam membayarkan kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi sanksi perpajakan yang dikenakan akan membuat wajib pajak semakin khawatir akan terkena sanksi, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak juga ikut meningkat. Dalam hasil penelitian Fuziyyah dan Rakhmadhani, (2023) sanksi pajak mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, diduga terdapat hubungan antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak pajak sehingga dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H4: Diduga sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.**METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif sedangkan sifat dari penelitian ini bersifat asosiatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur, dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut Sugiyono (2018:9) “metode penelitian kuantitatif dapat di artikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan.

Lokasi Penelitian

Lokasi atau Tempat penelitian yaitu di Kantor SAMSAT Serpong jl. raya Serpong sektor VIII blok 405/, Jl. Serpong Raya Sektor 8 Blok 4/5 No. N2-2A, Lengkong Gudang, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310.

Operasional Variabel Penelitian**1. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Kepatuhan Wajib Pajak kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak badan (Nafiah & dkk, 2021). Variabel penelitian ini menggunakan skala likert sebagai skala pengukuran penelitian. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Instrumen pengukuran variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor menggunakan pernyataan yang dikembangkan oleh Wardani dan Asis, (2017) terdiri dari 9 (Sembilan) item pernyataan yang menggunakan skala likert 5 poin yang terdiri dari (1) Sangat tidak setuju, (2) Tidak setuju, (3) Netral, (4) Setuju, (5) Sangat setuju. Berikut 4 (Empat) indikator tersebut:

1. Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan pajak.
3. Membayar pajaknya tepat pada waktunya.
4. Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya.

2. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah sikap atau pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak, mencakup keyakinan, pengetahuan, penalaran, dan kecenderungan untuk berperilaku sesuai dengan aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Wardani dan Asis, (2017). Dalam kata lain, kesadaran wajib pajak mencerminkan sejauh mana individu memahami dan menginternalisasi tanggung jawab mereka sebagai pembayar pajak serta kewajiban untuk mematuhi peraturan perpajakan yang ada.

Instrumen pengukuran variabel Kesadaran Wajib Pajak menggunakan pernyataan yang dikembangkan oleh Wardani dan Asis, (2017) terdiri dari 6 (Enam) item pernyataan yang menggunakan skala likert 5 poin yang terdiri dari (1) Sangat tidak setuju, (2) Tidak setuju, (3) Netral, (4) Setuju, (5) Sangat setuju. Berikut 3 (Tiga) indikator tersebut:

1. Kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak memenuhi kewajiban membayar pajak.

2. Kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan negara dan daerah.
3. Dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pajak merupakan konsep yang menunjukkan sejauh mana layanan yang diberikan oleh lembaga atau instansi perpajakan memenuhi atau melampaui harapan dan kebutuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak mencakup aspek-aspek seperti kejelasan informasi yang disediakan, kesopanan dan keramahan petugas pajak, ketersediaan fasilitas yang memadai, kemudahan akses, kecepatan dalam penyelesaian transaksi, dan responsivitas terhadap keluhan atau pertanyaan wajib pajak (Mumu et al., 2020).

Instrumen pengukuran variabel Kualitas Pelayanan menggunakan pernyataan yang dikembangkan oleh Juliantari dan Sudiartana, 2021 terdiri dari 5 (Lima) item pernyataan yang menggunakan skala likert 5 poin yang terdiri dari (1) Sangat tidak setuju, (2) Tidak setuju, (3) Netral, (4) Setuju, (5) Sangat setuju. Berikut 5 (Lima) indikator tersebut:

1. Letak atau lokasi samsat yang strategis.
2. Petugas pajak dapat memberikan pelayanan pajak dengan baik.
3. Petugas mampu memberikan penjelasan yang akurat tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor.
4. Petugas dapat melakukan komunikasi dengan baik.
5. Petugas dapat memberikan kemudahan pelayanan terhadap wajib pajak.

4. Sanksi Perpajakan

Menurut Resmi (2013:23), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan.

Instrumen pengukuran variabel Sanksi Perpajakan menggunakan pernyataan yang dikembangkan oleh Wardani dan Asis, (2017) terdiri dari 5 (Lima) item pernyataan yang menggunakan skala likert 5 poin yang terdiri dari (1) Sangat tidak setuju, (2) Tidak setuju, (3) Netral, (4) Setuju, (5) Sangat setuju. Berikut 4 (Empat) indikator tersebut:

1. Wajib pajak mengetahui mengenai tujuan sanksi pajak kendaraan bermotor.
2. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu untuk mendidik wajib pajak.
3. Sanksi Pajak harus dikenakan pada wajib pajak yang melanggar tanpa toleransi.
4. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Populasi dan Sampel

Adapun populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Serpong.

Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin dengan mempertimbangkan bahwa populasi relatif homogen/seragam sehingga tidak terlalu diperlukan untuk di stratifikasi.

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

Jadi jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah 399 orang. Dengan menggunakan rumus slovin ini untuk mendapatkan sampel yang *representative* dan lebih pasti atau mendekati populasi yang ada.

Metode pengumpulan data

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang diberikan secara langsung dengan menjelaskan terlebih dahulu maksud dan tujuan penelitian untuk kepentingan ilmiah, kemudian menjelaskan bagaimana cara pengisian kuesioner yang telah dibuat dengan sangat sederhana sangat mudah untuk dapat dipahami.

Metode analisis data

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah Statistik Deskriptif ada juga uji validitas variabel dan uji reabilitas. Di uji asumsi klasik ada uji normalitas, ada uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, dilanjutkan ada uji regresi linier berganda dan uji hipotesis yang memuat uji koefisien determinasi, uji F dan uji t.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Statistik Deskriptif adalah analisis yang dilakukan untuk menilai karakteristik dari sebuah data. Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata – rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan *skewness* (kemencengan distribusi).

2. Hasil Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

		Unstandard ized Residual
N		400
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.49431393
Most Extreme Differences	Absolute	.029
	Positive	.020
	Negative	-.029
Test Statistic		.029
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel dapat dilihat bahwa nilai signifikansi 0,200 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

3. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kesadaran Wajib Pajak	.417	2.401
	Kualitas Pelayanan	.447	2.238
	Sanksi Perpajakan	.760	1.315
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor			

Tabel 4.11 menunjukkan nilai *tolerance* menunjukkan bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki nilai kurang dari 0,1. Kesadaran wajib pajak mendapatkan hasil 0,417, kualitas pelayanan 0,447 dan sanksi perpajakan 0,760, sedangkan pada tabel VIF mendapatkan hasil tidak ada variabel yang melebihi angka 10. Kesadaran wajib pajak mendapatkan hasil 2,401, kualitas pelayanan 2,238 dan sanksi perpajakan 1,315, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinearitas.

4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model terjadi ketidaksamaan varian dari residual atau suatu pengamatan ke- pengamatan lain.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.360	.593		3.980	.000
	Kesadaran Wajib Pajak	-.039	.033	-.091	-1.168	.243
	Kualitas Pelayanan	-.009	.039	-.018	-.239	.811
	Sanksi Perpajakan	.046	.032	.083	1.439	.151
a. Dependent Variable: ABRESID						

Berdasarkan tabel dapat disimpulkan bahwa nilai probabilitas signifikansi dari variabel independen di atas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 maka dapat disimpulkan model regresi ini tidak mengandung adanya gejala heteroskedastisitas.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data dengan menggunakan pengujian regresi linier berganda untuk menjawab analisis perbandingan Sosialisasi Perpajakan dan Penerapan *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

$$Y = 0,987 + 0,341X_1 + 0,259X_2 + 1,330X_3 + e$$

6. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat:

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.889 ^a	.790	.789	2.50374	2.120
a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak					
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor					

Hasil pengujian pada Tabel 4.14 menunjukkan besarnya koefisien korelasi (R), koefisien determinasi (R Square), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan standart eror (*Std Error of the Estimate*). Terlihat bahwa *Adjusted R Square* variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dipengaruhi sebesar 0,789 (78,9%). Dari hasil pengujian tersebut didapatkan hasil bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan sebesar 78,9%, sisanya yaitu 21,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini seperti variabel tarif pajak, sosialisasi perpajakan dan lain-lain.

7. Uji f (Uji Simultan)

Uji statistik f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9353.581	3	3117.860	497.367	.000 ^b
	Residual	2482.419	396	6.269		
	Total	11836.000	399			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor						
b. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak						

Pencarian tabel pada F hitung dengan $df_1=k-1$ yaitu 1 variabel terikat, 4 variabel bebas jadi $df_1=4-1=3$, $df_2=n-k$, yaitu jumlah n adalah 400 jumlah k adalah 4 jadi $df_2=400-4=396$, jadi nilai f tabel berdasarkan $df_1=3$ dan $df_2=396$ adalah 2,63. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.15 diperoleh bahwa f-statistic sebesar $497,367 > f$ tabel yaitu 2,63 dan nilai probabilitas 0,000 dengan hal ini menunjukkan bahwa keempat variabel kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan sanksi perpajakan (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil ini berarti membuktikan bahwa: Model regresi linier berganda dapat dilanjutkan untuk menguji hipotesis parsial. Hipotesis 1 terbukti berpengaruh secara simultan antara variabel kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan sanksi perpajakan (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) atau H_1 diterima.

8. Uji t (Uji Parsial)

Menurut Ghazali (2013) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.987	.974		1.013	.312
Kesadaran Wajib Pajak	.341	.055	.221	6.205	.000
Kualitas Pelayanan	.259	.064	.139	4.039	.000
Sanksi Perpajakan	1.330	.052	.674	25.549	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor

1. Nilai sig. Kesadaran wajib pajak $0,000 < 0,05$ yang berarti Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Nilai sig. Kualitas pelayanan $0,000 < 0,05$ yang berarti Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Nilai sig. Sanksi perpajakan $0,000 < 0,05$ yang berarti Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Penegakan hukum secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Diskriminasi perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Pemahaman perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Qohar 2019. “Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi”. Studi Empiris pada Mahasiswa Universitas Sriwijaya.
- Adisasmita, Rahardjo. (2014). *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Andriani, A. F., 2017, Pengaruh Reward, Pemeriksaan Pajak, Dan Penalti Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Indonesia. *E-Jurnal Akuntansi*, 3, 124- 137.
- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Kota Batam. *Measurement*, 13(1), 57–64.
- Andrew, R., & Sari, D. P. (2021). Insentif PMK 86/2020 Di Tengah Pandemi Covid 19: Apakah Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Surabaya? *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(02), 349–366. <https://doi.org/10.29040/jap.v21i02.1597>.
- Awaloedin, D. T., Erwin I., dan Leli M. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Populis: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5, 227–243.
- Ajzen, I., (1988) *Attitudes, Personality, and Behavior*, Dorsey Press: Chicago.
- Dian Fuziyyah dan Vania Rakhmadhani. 2023. Pengaruh penerapan e-SAMSAT dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kab. Indramayu. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perbankan Vol 17 No 1*, Hal 907-924. ISSN 2088-5008. E-ISSN 2722-4104.
- Emillia Nurdin, Sulvariany Tamburaka dan Sitti Nur Fadila. 2022. Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor *Jurnal Akuntansi dan Keuangan (JAK)* Volume 7, No. 1. e-ISSN: 2088-4656. Hal. 1-14.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Ferdinandus Kusuma. 2017. Pengaruh Pemahaman Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Vol 12 No.2.
- Ghozali, Imam, Dwi Ratmono. 2018. “Analisis Multivariat dan Ekonometrika Teori, konsep dan Aplikasi dengan EvIEWS 10”. Edisi 2. Semarang: Badan Penerbit Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Gundlach, Michael J., Scott C. Douglas, dan Mark J. Martinko. 2003. “The decision to blow the whistle: A social information processing framework.” *Academy of Management Review* 28 (1):107–123.
- Hannes Hanvansen dan Cherrya Dhia Wenny. 2022. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Palembang Dengan Sanksi Pajak Sebagai Intervening. *MDP Student Conference (MSC) 2022* ISBN :978-602-51717-7-2.

- Ilhamsyah, Randi, dkk. 2016. Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal. Perpajakan (JEJAK)* Vol. 8 No. 1.
- Indrawan, R., & Binekas, B. (2018). Pengaruh Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 6 (3): 419-428.
- Isnaini, Putri dan Abdul Karim. 2021. Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi kasus pada kantor Samsat Gowa). *PAY Jurnal Keuangan dan Perbankan*. Vol. 3 No. 1. e- ISSN 2657-0459.p-ISSN 2684-6713
- Jenni Cong dan Sukrisno Agoes. (2019). Faktor-Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Multiparadigma Akuntansi*, 1(2), 292–299.
- Kevin F. Tumuli, George M. V. Kawung dan Jaclien I. Sumual. 2021. Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum dan Selama Pandemi Covid 19 di Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* Volume 21 No. 02 September 2021.
- Khasanah, S. N. (2014). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Mardiasmo. 2019. *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Muhamad, M. S., Asnawi, M., & Pangayow, B. J. C. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelapor SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Jayapura). *Akuntansi & Keuangan Daerah*, 14(1), 69-86.
- Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana,N.L.G.M.D. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membaya rpajak kendaraan bermotor di kantor samsat gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128– 139.
- Nur Aisyah, Arpila Wulandari dan Fatwa Basar. 2023. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Gowa. *Jurnal Akuntansi Kompetif*, Online ISSN: 2622-5379 Vol. 6, No. 1.
- Putri, Dema Okta dan Luh Nadi. 2024. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Maneksi Vol 13, No. 1, Hal. 98-103. No. ISSN: p-ISSN: 2302-9560/e-ISSN: 2597-4599.**
- Ratu Rima Marfila, Diamonalisa Sofianty dan Nunung Nurhayati. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Kajian Akuntansi Universitas Islam Bandung* Vol 20 No.1, PP 52-57. No. ISSN: 1693-0164.
- Resmi, Siti. (2017). *Perpajakan*. Salemba Empat: Jakarta.
- Ridhwan Nafi'I dan Bambang Suryono. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* e-ISSN: 2460-0585
- Ringan, Angelina Yenny. 2023. Pengaruh Kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe. *JURNAL ECONOMINA* Volume 2, Nomor 7. Hal. 1699-1718. e-ISSN: 2963-1181.

- Siti Abina Lubis dan Aris Sanulika. 2024. Pengaruh Sosialisasi Pajak, Sanksi Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran PBB. Jurnal Nusa Akuntansi, Januari 2024, Vol.1 No.1 Hal 110-131. No. ISSN: 3031-8076.**
- Siti Khodijah, Harry Barli dan Wiwit Irawati. 2021. Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan fiskus, tarif pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia Vol. 4, No. 2 Hal. 185-195, No. ISSN: 2615-7896.**
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet.
- Sulistomo, Akmal dan Andri Prastiwi. 2011. Persepsi Mahasiswa Akuntansi Terhadap Pengungkapan Kecurangan (Studi Empiris Pada Mahasiswa Akuntansi UNDIP dan UGM). Diss. Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Suliyani, Agustina dan Benarda. 2023. Pengaruh Ukuran Perusahaan, Inflasi dan Suku Bunga SBI terhadap Return Saham Syariah. Jurnal Perbankan Syariah Darussalam (JPSDa) Vol.3 / No.1: 22-30. ISSN : 2775-6084 (online).**
- Susilawati, dkk. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntansi Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.
- Wardani, D.K., dan Asis, M.R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Akuntansi Dewantara, Vol. 1 No. 2.
- Wardani, D. K., & Erma Wati. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen). Jurnal Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen, 7(1),33-54.
- Zubaidah Anggraeni. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi e-ISSN: 2460-0585.