

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

Laurensius Hendro Jaya Sitorus¹, R. Bambang Dwi Waryanto², Fauziah³

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya^{1,2,3}

Email : hendrositorus301@gmail.com¹, Bambangdwiwaryanto@gmail.com² fauziyah@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Kecamatan Krian. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor Bersama Samsat Kecamatan Krian. Pengambilan sampel sebanyak 60 responden dengan menggunakan metode accidental sampling. Menggunakan model analisis regresi linear berganda dengan program SPSS . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Berdasarkan hasil kesimpulan menunjukkan bahwa wajib pajak semakin menyadari membayar pajak merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor, kualitas pelayanan secara menyeluruh memberikan rasa nyaman dan puas terhadap wajib pajak dan sanksi perpajakan dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci : Kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak.

ABSTRACT

This research aimed to find out the effect of taxpayers' awareness, service quality and tax sanction on tax payers' compliance of motor vehicle at Samsat office Krian distrct. The research was quantitative. Furthermore, the population in this research was taxpayers of vehicle tax which were listed on Samsat office Surabaya Selatan. Moreover, the data collection technique used accidental sampling. In line with, there were 60 respondents as sample. Additionally, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS . The research result concluded taxpayers' awareness, service quality and tax sanction had positive effect on taxpayers' compliance of vehicle tax at Office Samsat Krian district. Meanwhile, based on the research result, it concluded taxpayers had more awareness in paying its tax since it was the obligation for the owner of motor vehicle. In addition, service quality overall had its satisfaction and comfort on taxpayers. Besides, tax sanction had deterrent effect from tax payers who fulfilled their obligation in paying motor vehicle tax.

Keywords : taxpayer compliance, quality of Tax Services, Tax sanctions, taxpayer awareness.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu yang menjadi sumber penerimaan negara yang berasal dari dalam negeri, yang mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara dan masyarakat dari negara itu sendiri. Selain mempunyai peran penting dalam perkembangan ekonomi, pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh pembayar pajak atau wajib pajak dalam berkontribusi bagi pengguna bangsa yang diberikan secara sukarela. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak yang menjadi sumber pendapatan terbesar bagi suatu daerah. Namun, dalam penerimaannya pasti memiliki kendala tertentu seperti terjadinya perlambatan pertumbuhan Ekonomi Nasional yang berdampak pada menurunnya kemampuan daya beli masyarakat, sehingga berpengaruh pada tertundanya kemampuan daya beli masyarakat, dan berpengaruh juga pada tertundanya pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam hal ini pajak sangat ditegaskan kepada wajib pajak agar disiplin dalam kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh pembayar pajak atau wajib pajak dalam berkontribusi bagi pengguna bangsa yang diberikan secara sukarela (Rahman, 2019). Kepatuhan wajib pajak sangat mempengaruhi pada penerimaan pajak, apabila kepatuhan wajib pajak meningkat maka penerimaan pajak juga akan meningkat dan begitu juga sebaliknya apabila kepatuhan wajib pajak rendah maka penerimaan pajaknya pun juga rendah. Kepatuhan masyarakat pada peraturan perpajakan tentunya berpengaruh pada meningkatnya penerimaan pajak negara. Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung akan meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Jika semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajaknya maka akan semakin meningkatkan penerimaan pajaknya, begitu juga sebaliknya jika kepatuhan wajib pajaknya rendah maka penerimaan pajaknya akan semakin menurun (Mutia, 2018). Dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor tingkat kepatuhan wajib pajak masih sangat rendah. Tingkat kepatuhan masyarakat yang rendah pastinya disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor yang menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor tersebut diantaranya adalah faktor internal dan eksternal. Faktor internalnya yaitu kesadaran wajib pajak. Sedangkan faktor eksternal yaitu kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak (Mardiasmo, 2018).

Kesadaran wajib pajak adalah sesuatu yang muncul dari hati nurani seorang wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut (Kundalini, 2019) menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak sangat diperlukan, apabila seorang wajib pajak telah memiliki kesadaran untuk membayar pajak, maka kepatuhan wajib pajak dapat terpenuhi. Sehingga penerimaan pajak kendaraan bermotor akan terus meningkat dan tidak ada lagi wajib pajak yang enggan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Rahman (2018) kesadaran wajib pajak merupakan kemauan dari dalam diri seorang wajib pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain untuk mematuhi atau melaksanakan peraturan perpajakan yang berlaku. Sedangkan menurut Nafiah, Warno (2018) menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak adalah sikap rela dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan serta memberikan kontribusi kepada negara dalam menunjang pembangunan negara. Dari uraian diatas,

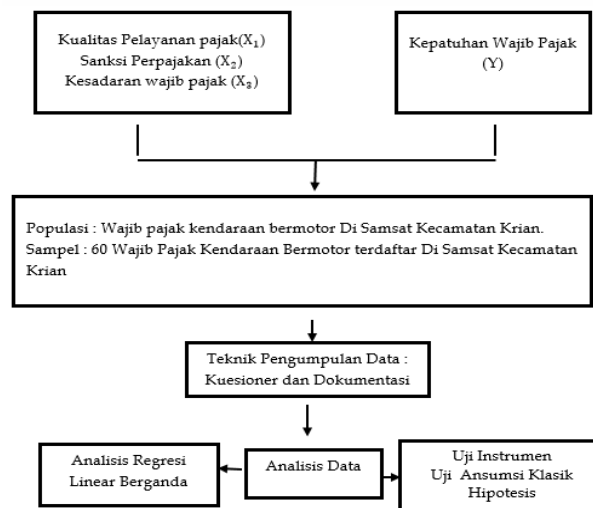
maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan kemauan atau dorongan dari hati nurani seseorang untuk mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku.

Ritcher Jr. (2020) dalam penelitian Gusar (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan proses dimana seseorang memperoleh pengetahuan, sikap, dan ketrampilan yang dapat berfungsi sebagai orang dewasa sekaligus sebagai pemeran aktif dalam peranan tertentu di masyarakat. Kualitas pelayanan pajak merupakan suatu ilmu atau pengetahuan yang diperoleh seseorang agar seseorang dapat memiliki pola hidup yang nilai, norma, dan kebiasaan yang ada. Kualitas pelayanan pajak yang di berikan kepada masyarakat dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, kualitas perpajakan yang diadakan secara langsung dapat berupa seminar atau mengadakan perkumpulan untuk memberikan informasi mengenai perpajakan, dikarenakan wabah covid 19 di Indonesia belum juga usai, maka kualitas pelayanan pajak dapat dilakukan melalui media televisi, media koran, media spanduk, dan lain-lain yang tidak menyebabkan kerumunan. Indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan pajak seperti keandalan, Jaminan dan responsif. Memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak adalah salah satu cara agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kualitas yang diberikan kepada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Ernawati (2018:50) yang mendefinisikan sanksi perpajakan merupakan suatu jaminan bahwa dalam ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan atau norma perpajakan akan dipatuhi. Adapun menurut Mardiasmo (2018:57) dalam penelitian Ayunda (2019) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan adalah alat yang dapat mencegah wajib pajak agar tidak melanggar norma perpajakannya. Dari uraian definisi sanksi perpajakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas perpajakan merupakan suatu hukuman yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan dan harus harus ditaati atau dipatuhi dengan tujuan agar wajib pajak tidak melanggar kewajiban perpajakannya. Indikator-indikator sanksi perpajakan berupa sanksi yang diberikan harus jelas dan tegas, sanksi yang diberikan harus sesuai dengan ruang lingkup perundang-undangan dan sanksi yang dikenakan pada pelanggar aturan pajak cukup berat. Dengan adanya suatu sanksi pajak dapat berguna bagi penegak hukum dan mewujudkan ketertiban dalam pembayaran pajak sehingga pendapatan suatu negara dapat meningkat. Sanksi dapat diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan diperolehnya hasil penelitian dan pembahasan mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kecamatan Krian”

METODE

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode kuesioner dan Dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan pengujian hipotesisnya menggunakan uji t dan uji F. Dalam penelitian ini rancangan yang dilakukan sebagai berikut.



Gambar 1. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan penulis adalah Wajib kendaraan bermotor Di Samsat Kecamatan Krian. Jumlah sampel yang di gunakan dalam penelitian ini sebanyak 60. Banyaknya sampel yang digunakan menggunakan rumus Ferdinand, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Sampel} = \text{jumlah indikator} \times (5 \text{ sampai } 10)$$

Banyaknya indikator dalam penelitian ini sebanyak 12 indikator dan menggunakan angka 5 sebagai pengali, sehingga sampel yang dibutuhkan sebanyak $12 \times 5 = 60$ sampel. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang di gunakan adalah *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel karena kebetulan, sehingga subjek yang didapatkan adalah subjek secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sampel, apabila subjek yang ditemui sesuai untuk dijadikan sumber data (Sugiono, 2018). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linear berganda.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kevalidan sebuah kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor variabel jawaban dengan total skor masing-masing variabel (Ghozali, 2016). Masing-masing pernyataan dari setiap variabel dikatakan valid jika Pearson Correlation $< 0,05$. Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan, setiap item pernyataan memberikan nilai signifikansi 0,000 sehingga dapat dikatakan valid karena output yang dihasilkan $0,000 < 0,05$. Hasil valid tersebut dapat diinterpretasikan jika pernyataan yang telah dibuat sebelumnya sesuai dengan tujuan yang ingin diteliti oleh peneliti.

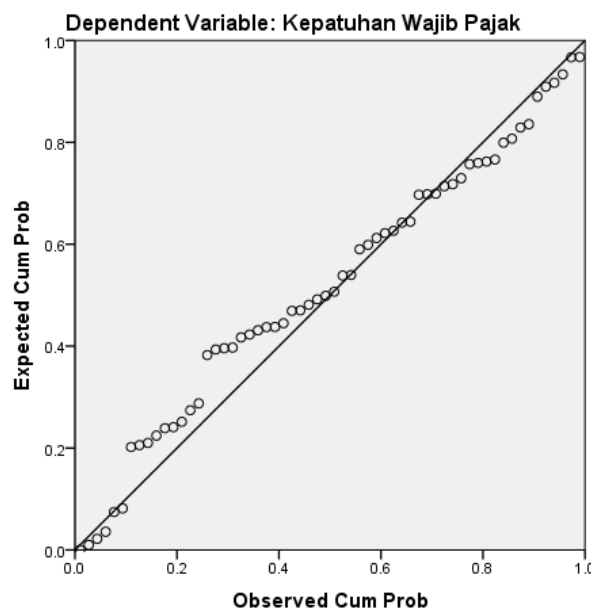
Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur dalam mengukur objek yang sama (Ghozali, 2016). Dengan kriteria cronbach's alpha $> 0,60$ maka jawaban yang diberikan oleh responden dikatakan reliabel. Uji reliabilitas atas seluruh variabel penelitian yang digunakan yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak memberikan nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dinyatakan sebagai data yang reliabel. Data yang reliabel maka dapat diinterpretasikan jika data yang diperoleh oleh peneliti dapat dipercaya atau data yang diberikan responden konsisten dari waktu ke waktu

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji pertama yang dilakukan dalam uji asumsi klasik. Uji ini bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya distribusi data yang digunakan pada penelitian ini. Data yang berdistribusi normal merupakan data yang baik dan bagus digunakan dalam mengolah data pada analisis selanjutnya. Dalam penelitian ini data berdistribusi normal dilihat dari hasil pola data dari p-plot pada gambar dibawah ini.



Gambar 4.3
P-Plot Uji Normalitas

Gambar 4.3 menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari pola data yang beraturan dan mengikuti garis diagonal. Data menyebar pada sekitaran garis diagonal. Tidak terdaat titik-titik tertentu yang penyebarannya melenceng jauh dari garis diagonal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan uji asumsi klasik kedua yang dilakukan pada penelitian ini setelah normalitas. Uji ini bertujuan untuk melihat apakah terdapat dua atau lebih variabel bebas yang berkorelasi secara linier. Apabila terdeteksi terdapat dua atau lebih variabel bebas yang berkorelasi maka kita akan menghadapi kesulitan untuk membedakan pengaruh masing-masing variabel bebas, terhadap variabel terikat. Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinearitas dalam model pada penelitian ini dapat dilihat dari nilai toleransi (*tolerance value*) atau nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Pengambilan keputusan pada uji ini adalah apabila atas tolerance > 0,10 dan batas VIF < 10,00, sehingga disimpulkan tidak terdapat multikolinearitas diantara variabel bebas. Berikut ini merupakan hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini.

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	Toleransi	VIF
Kualitas Pelayanan Pajak	0,798	1,253
Sanksi Perpajakan	0,621	1,611
Kesadaran Wajib Pajak	0,624	1,602

Sumber :Data Primer data yang diolah SPSS

Tabel 4.7 menjelaskan bahwa semua variabel independen memperoleh hasil nilai VIF tidak melebihi 10 atau lebih kecil dari 10. Sedangkan perolehan nilai batas toleransi masing-masing variabel independen tidak lebih besar dari 0,10, artinya nilai toleransi yang diperoleh lebih kecil dari 0,10. Maka, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas pada model regresi dalam penelitian ini.

Uji Heterokedastisitas

Uji ini merupakan uji asumsi klasik ketiga yang dilakukan setelah uji multikolinearitas pada penelitian ini. Uji ini digunakan untuk menguji dan mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual antara satu pengamat dengan pengamat lainnya. Jika varians dari residual antara satu pengamat dengan pengamat lainnya berbeda disebut heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi ada tidaknya gejala heterokedastisitas menggunakan uji *Rank Spearman*. Berikut ini merupakan hasil uji heterokedastisitas pada penelitian ini.

Tabel 4.10
Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel Independen	Coefisien	Sig
Kualitas Pelayanan Pajak	0,057	0,663
Sanksi Perpajakan	0,006	0,961
Kesadaran Wajib Pajak	-0,015	0,910

Sumber :Data Primer data yang diolah SPSS

Tabel 4.8 menjelaskan perolehan nilai signifikan pada masing-masing variabel independen. Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel independen memperoleh nilai signifikan yang lebih besar dari nilai taraf signifikansi 5% (0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala heterokedastisitas pada model.

Uji Autokorelasi

Uji ini merupakan uji asumsi terakhir yang dilakukan pada penelitian ini. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Jadi yang diharapkan adalah tidak boleh ada korelasi antara observasi dengan data observasi sebelumnya. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi atau tidak terjadi autokorelasi. Untuk mengetahuinya dengan cara membandingkan nilai D-W dengan nilai d dari tabel Durbin-Watson: kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya).

Tabel 4.11
Hasil Uji Autokorelasi

Model	Durbin-Watson
1	1,632

Sumber :Data Primer data yang diolah SPSS

Tabel 4.8 menjelaskan hasil nilai DW adalah sebesar 1,632. Nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai tabel taraf signifikansi 5%, dengan jumlah sampel 60 dan jumlah variabel independen 3, maka diperoleh dinilai (dl) sebesar 1,6889 dan nilai (du) sebesar 1,4443. Nilai (4-du) adalah sebesar 2,5557. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi dalam model regresi dalam penelitian ini karena nilai Durbin Watson (DW) berada diantara du (1,4443) dan 4-du (2,5557) sebesar 1,6889.

HASIL

1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.111	2.714		1.883	.065
1 Kualitas Pelayanan Pajak	.069	.120	.058	.574	.568
Sanksi Perpajakan	.341	.079	.499	4.320	.000
Kesadaran Wajib Pajak	.403	.163	.284	2.470	.017

Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 0,069. Hasil tersebut disimpulkan bahwa apabila nilai kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 persen maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,069, dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya tetap atau konstan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (H_a ditolak).

b. Pengujian Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa hasil Koefisien regtesil Sanksi Perpajakan sebesar 0,341. Hasil tersebut disimpulkan bahwa apabila nilai variabel sanksi perpajakan mengalami kenaikan sebesar 1% maka akan meningkatkan Kepatuhan wajib pajak sebesar 0,341, dengan asumsi variabel independen lainnya bersifat tetap atau konstan. Maka dapat disimpulkan bahwa faktor sanksi perpajakan berpengaruh terhadap keparuhan wajib pajak kendaraan bermotor (H_a diterima).

c. Pengujian Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa hasil Koefisien regresi kesadaran wajib pajak diperoleh sebesar 0,403. Hasil tersebut menyimpulkan bahwa apabila nilai variabel kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan sebesar 1% maka akan meningkatkan Kepatuhan wajib pajak sebesar 0,403, dengan asumsi variabel independen lainnya bersifat tetap atau konstan. Maka dapat disimpulkan bahwa faktor kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (H_a diterima).

Tabel 2. Hasil Uji Anova

Df	F	Sig
3	21,606	0,000

Sumber : Data Primer data yang diolah SPSS

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai F-hitung diperoleh sebesar 21,606 dan F-tabel diketahui sebesar 0,000. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel dependen, dibuktikan dari nilai F-Hitung > F-tabel. Dari hasil nilai signifikan variabel independen yang sudah membentuk model memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dibandingkan nilai alfa (0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen yang meliputi Kualitas Pelayanan Pajak (X1), Sanksi Perpajakan (X2) dan Kesadaran Wajib Pajak (X3) memiliki pengaruh secara simultan atau bersamaan terhadap variabel Dependen (Kepatuhan Pajak Bermotor).

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,732	0,536	0,512

Berdasarkan Tabel 2 *Adjusted R Square* Menunjukkan nilai sebesar 0,512 atau 51,2%. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1), Sanksi Perpajakan (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X3) bisa menjelaskan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Bermotor (Y), sedangkan sisanya sebesar 49,8% lainnya dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model analisis seperti biaya pajak yang mahal, sosialisasi pajak, pendapatan wajib pajak, kondisi ekonomi wajib pajak dan lain-lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

2. Pembahasan Hasil Uji Hipotesis

a. Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa baik atau buruknya pelayanan pajak yang diberikan oleh pihak yang bersangkutan (Samsat Krian) tidak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan teori dari Khoiroh (2017) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berperan penting untuk menambah pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat tentang perpajakan yang baik kepada masyarakat, dengan adanya kualitas pelayanan pajak yang baik kepada masyarakat diharapkan masyarakat dapat mengetahui dan memahami kewajiban dalam perpajakan, cara pembayaran pajak, dan pemanfaatan pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak

menghalangi wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Karena Pajak bersifat wajib untuk dibayar, maka masyarakat mestinya berangkat dari naluri kesadaran dalam membayar kewajibannya bukan pada kualitas pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan yang baik dapat ditingkatkan, kualitas pelayanan yang buruk dapat diperbaiki, sedangkan pajak tetap jalan dan wajib dibayar.

b. Pengujian Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa berbagai sanksi yang diterapkan dalam perpajakan, menjadi acuan wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya. Semakin wajib pajak tidak mematuhi peraturan pajak khususnya tidak membayar pajak, maka sanksi yang diberikan juga semakin banyak dengan nilai yang harus dibayar akan sangat besar. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Ernawati (2018:50) yang mendefinisikan sanksi perpajakan merupakan suatu jaminan bahwa dalam ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan atau norma perpajakan akan dipatuhi. Dengan demikian, sanksi perpajakan berlaku bagi masyarakat yang disebut wajib pajak dan melanggar aturan yang berlaku dalam undang-undang mengenai perpajakan.

c. Pengujian Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil ini mengindikasikan bahwa wajib pajak yang patuh dan selalu membayar kewajibannya merupakan wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi akan kewajibannya dalam membayar pajak. Hasil ini didukung oleh teori Nafiah, Warno (2018) yang menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak adalah sikap rela dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan serta memberikan kontribusi kepada negara dalam menunjang pembangunan negara. Sehingga dari hasil dan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagai warga negara yang baik tentunya wajib pajak mesti selalu menanamkan kesadaran dalam diri masing-masing akan kewajibannya dalam membayar pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Krian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Krian. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan salah

faktor yang tidak memiliki pengaruh dalam mencapai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor samsat Krian.

2. Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Krian. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya berbagai sanksi yang makin banyak seiring dengan fenomena yang terjadi, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Sehingga dapat disimpulkan sanksi perpajakan merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
3. Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Krian. Hal ini menunjukkan bahwa selain sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi, tentunya akan mematuhi kewajibannya dalam membayara pajak.

IMPLIKASI

Berdasarkan hasil penelitian berikut ini beberapa temuan yang merupakan implikasi penting baik sebagai informasi bagi pembaca atau beberapa pihak lain terlebih khusus lembaga perpajakan dalam upaya meningkatkan kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak. Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel sanksi perpajakan dan variabel kesadaran mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan variabel kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehubungan dengan hal tersebut maka implikasinya adalah sebagai berikut:

1. Samsat Kecamatan Krian merencanakan beberapa upaya dalam mempertahankan serta mengembangkan kembali peraturan akan sanksi pajak yang sedang dan akan berlaku, serta upaya dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mematuhi wajib pajak masing-masing. Hal ini dilakukan berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut yang berkontribusi besar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Berdasarkan teori yang telah dirumuskan peneliti, maka dapat diketahui bahwa kesadaran wajib pajak diduga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor samsat kecamatan Krian. Akan tetapi pada kenyataannya dilapangan yaitu diketahui bahwa begitu banyak masyarakat yang mestinya wajib pajak tidak menyadari akan kewajibannya. Sehingga dengan demikian perlu adanya upaya bersifat berkala dari samsat Kecamatan Krian dalam menyikapi persoalan tersebut.

KETERBATASAN PENELITIAN

Berdasarkan pengalaman peneliti selama penelitian ini berlangsung, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi faktor yang dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang demi lebih menyempurnakan penelitiannya, karena penelitian ini

sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Dalam proses penyebaran kuesioner, responden mengisi item pernyataan kuesioner dengan terburu-buru dan kurang memahami isi dari pernyataan kuesioner yang menyebabkan jawaban yang diberikan terkadang tidak sesuai dengan kenyataan sesungguhnya.
2. Dalam proses pengambilan data sekunder yang berhubungan dengan kantor Bersama Samsat Kecamatan Krian, peneliti merasa kesusahan mengambil data dikarenakan data yang dibutuhkan tidak tersedia dan petugas yang memberikan data susah ditemui sehingga menyebabkan penelitian sedikit tersendat.

DAFTAR PUSTAKA

- Mardiasmo, 2017. Perpajakan. Edisi Revisi, Andi: Yogyakarta.
- Mutia, S., P.T. 2017. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Orang Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang). Skripsi. Universitas Negeri Padang. Padang.
- Rahman, K. J. 2018. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Ritcher jr, P. 2020. Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Erlangga. Jakarta
- Rusmayani, N.M.L. dan N.L. Supadmi. 2017. Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 20(1): 173-201
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Khoiroh, A.A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Samsat Bandar Lampung Kota Bandar Lampung). *Skripsi. Universitas Lampung*. Bandar Lampung.
- Kundalini, M. 2017. Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak UKM di Cirebon. *E-Journal Universitas Gunadarma*.
- Emawati, E. 20018. *Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya*. Prosiding Seminar Nasional. Makassar.
- Ayunda, A., N. 2019. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro*. Semarang.
- Wamo, 2018. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*, PT. Niaga Swadaya. Jakarta.
- Gusari, N., N. T. 2018. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 17(3):2321-2351.