

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

EVITA WIDIASTUTI¹, SRI NITTA CRISSIANAN WA²
Evitawidiastuti@gmail.com, dosen00299@unpam.ac.id
Program Studi Sarjana Akuntansi Universitas Pamulang

Abstract

This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, service quality, and tax sanctions on compliance with paying motor vehicle taxes registered at the SAMSAT BSD Serpong Utara office. Significant tests include the t-test and f-test, the coefficient of determination. The results of this study indicate that taxpayer awareness has an effect of 8.148 on taxpayer compliance, with a significance level of 0.000. The results of this study indicate that service quality has an effect of 6.628 on taxpayer compliance with a significant level of 0.000. The results of this study also show that tax sanctions have an effect of 4.059 on taxpayer compliance, with a significant level of 0.000. Then the value of Adjusted R square is 0.566, so the contribution of the variable influence of taxpayer awareness, service quality, and tax sanctions is 56.6% while the remaining 43.4% is influenced by other factors not included in this study.

Key Words: *taxpayer awareness; service quality; tax sanctions; taxpayer compliance*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT BSD Serpong Utara. Uji signifikan meliputi uji-t dan uji-f, koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh sebesar 8,148 terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan tingkat signifikansi 0,000. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 6,628 terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh sebesar 4,059 terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Kemudian nilai Adjusted R square sebesar 0,566, sehingga kontribusi variabel pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan sebesar 56,6% sedangkan sisanya sebesar 43,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *kesadaran wajib pajak; kualitas pelayanan; sanksi perpajakan; kepatuhan wajib pajak*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan semua penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Halim, 2004:96). Sektor pendapatan daerah memegang peranan yang sangat penting, karena melalui sektor ini dapat dilihat sejauh mana suatu daerah dapat membiayai kegiatan pemerintah dan pembangunan daerah.

Apabila wajib pajak telah memiliki kesadaran untuk membayar pajak, maka pemerintah harus mengimbangnya dengan adanya pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak saat membayarkan pajaknya. Dengan adanya kepuasan ini, maka diharapkan tingkat kepatuhan membayar PKB akan meningkat. Hal ini seperti penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Setiawan (2017), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adanya pelayanan yang berkualitas, maka pemerintah dapat menerapkan adanya sanksi terhadap wajib pajak yang telah melanggar atau dengan sengaja tidak membayarkan kewajibannya. Sanksi perpajakan ini akan menjadi tolok

ukur masyarakat dalam melakukan administrasi perpajakan. Dengan adanya sanksi perpajakan yang ketat, akan menyebabkan masyarakat lebih waspada untuk melanggar peraturan khususnya dalam membayar perpajakan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Palil dan Mustapha (2011), menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun hal ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Winerungan (2013), yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian terdahulu Raharjo dan Bieattant (2018) apabila wajib pajak memiliki kesadaran tentang pentingnya peran perpajakan dalam memajukan perekonomian, maka wajib pajak akan memiliki kepatuhan dalam melakukan pembayaran pajak. Tetapi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang pernah dilakukan oleh Nurlaela (2018) dan Santoso dkk (2018) yang berkaitan dengan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan hasil yang sama bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Ni kadek (2018) hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian yang dilakukan oleh Aswati dkk

(2018) menyatakan jika Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Septiani, 2017), yang menyatakan jika Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut penelitian Widajantie dkk (2019) Sanksi pajak yang akan diterima oleh wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Kusuma (2017) berkaitan dengan peneanaan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaran bermotor (PKB). Sedangkan penelitian yang dilakukan Virgiawati dkk (2019) menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaran bermotor.

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 kualitas pelayanan, dan sanksi pajak kendaraan bermotor sebagai variabel bebas (X), dengan responden adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT BSD Serpong Utara bertempat tinggal di BSD Serpong Utara Kota Tangerang Selatan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mencoba untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT BSD Serpong Utara”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan pada penelitian ini adalah:

1. Apakah Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat BSD Serpong Utara?
2. Apakah Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat BSD Serpong Utara?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat BSD Serpong Utara?
4. Apakah Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat BSD Serpong Utara?

Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat BSD Serpong Utara.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat BSD Serpong Utara.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat BSD Serpong Utara.
4. Untuk Mengetahui Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat BSD Serpong Utara.

Manfaat Penelitian

1. Bagi Aparat Samsat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui peningkatan kualitas pelayanan dan dalam pemberian sanksi perpajakan.

2. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dalam membayar dan dapat dijadikan sebagai cerminan wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh

terhadap ketentuan perpajakan Indonesia.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam bidang yang sama dengan pendekatan ruang lingkup yang berbeda.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

1. Teori Atribusi

Teori ini dikemukakan oleh Harold Kelley (1972) merupakan perkembangan dari teori atribusi yang ditemukan oleh Fritz Heider (1958). Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku individu lainnya, individu tersebut berupaya untuk menjelaskan apakah perilaku tersebut disebabkan pihak internal ataupun eksternal (Robbins dan Judge, 2008). Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang berada pada tingkah laku pribadi seorang individu sendiri. Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari pihak luar, yaitu individu secara tidak langsung atau dipaksa berperilaku demikian oleh suatu kondisi. Menurut Robbins dan Judge (2008), penentuan apakah perilaku disebabkan secara internal atau eksternal dipengaruhi tiga faktor

diantaranya kekhususan, konsensus, dan konsistensi.

Dalam teori ini tujuannya yaitu apakah faktor internal seperti kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan dari faktor eksternal seperti kualitas pelayanan dan sanksi pajak yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Dalam teori ini faktor internal begitu ditekankan pada pribadi seseorang, sebab menyangkut perilaku seseorang yang diterapkan dalam menjalankan kehidupannya. Dalam kasus ini seorang wajib pajak harus dituntut untuk sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak, kesadaran disini artinya perilaku yang didorong oleh hati nurani untuk melakukan suatu tindakan (pajak). Dilihat dari factor eksternal kepatuhan seseorang membayar pajak harus ada campur tangan dari pemerintah baik secara langsung maupun secara tidak langsung, bahkan pemerintah bisa bersifat memaksa sesuai dengan ketentuan yang berlaku bagi wajib pajak yang tidak menjalankan kewajibannya.

1. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Muliari (2011:2), Kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Kualitas Pelayanan

Definisi pelayanan yaitu suatu cara melayani atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang. Sedangkan fiskus merupakan petugas pajak. Jadi pihak fiskus melayani semua yang dibutuhkan oleh wajib pajak dengan baik sehingga wajib pajak merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan fiskus. Menurut Boediono (2013:60) pelayanan adalah suatu proses besutan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Olabede (2011:10), menyatakan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Sanksi Perpajakan

Menurut Widyaningsih (2013:312), sanksi perpajakan adalah sanksi berupa administrasi dan pidana yang dikenakan terhadap setiap orang yang melakukan pelanggaran perpajakan yang secara nyata telah diatur dalam Undang-undang. Sedangkan Mardiasmo (2009:57) menyatakan sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

4. Kepatuhan wajib pajak

Rahayu (2010:138), istilah kepatuhan adalah: "Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran

aturan dalam perpajakan. Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, dan patuh, yang dilakukan oleh wajib pajak dan melaksanakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku". Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan mematuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Hipotesis dalam Penelitian

- H1: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT BSD Serpong Utara.
- H2: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT BSD Serpong Utara.
- H3: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT BSD Serpong Utara.
- H4: Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT BSD Serpong Utara.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Kantor Samsat BSD Serpong

Utara yang berlokasi di 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. Kesadaran Wajib Pajak (X1)

Indikator:

- Kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak memenuhi kewajiban membayarpajak.
- Kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan Negara dan Daerah
- Dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela.

2. Kualitas Pelayanan (X2)

Indikator:

- *Tangible* (Berwujud)
- *Reliability* (Kehandalan)
- *Responsiviness* (Ketanggapan)
- *Assurance* (Jaminan)

3. Sanksi Perpajakan (X3)

Indikator:

- Sanksi penundaan
- Keterlambatan pembayaran
- Mengisi formulir
- Adanya pemeriksaan

4. Kepatuhan Membayar PKB (Y)

- Tepat waktu
- Menghitung jumlah pajak
- Melakukan pelaporan
- Melakukan pembayaran pajak

Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh kelompok dari orang, kejadian, atau benda apapun yang menarik peneliti untuk diselidiki (Sekaran dan Bougie, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah semua individu yang tergolong dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang masih aktif dalam melakukan

pembayaran kewajiban pajaknya dan terdaftar di Samsat BSD Serpong Utara. Jumlah Populasi wajib pajak SAMSAT BSD Serpong Utara adalah 374.376. Teknik Populasi dihitung menggunakan rumus slovin.

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

Rumus Slovin (Sekaran, 2014)

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Presisi yang digunakan 10%

Adapun Perhitungannya Sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{374.376}{1 + (374.376 \times 0,12)} \\ &= \frac{374.376}{3.744,76} \\ &= 99,98 \longrightarrow 100 \end{aligned}$$

Menurut Sugiyono (2015:136) "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Sampel diambil dari Wajib Pajak yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang terdaftar Samsat BSD Serpong Utara menggunakan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Insidental Sampling. Sugiyono (2015:143) Pengambilan sampel Insidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang

secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang bersangkutan layak digunakan sebagai sumber data. Maka, peneliti mengambil keputusan bahwa sampel yang digunakan untuk penelitian ini Wajib wajib pajak yang membayar PKB yang terdaftar di Samsat BSD Serpong Utara. Dan sebelum memberikan kuisioner kepada wajib pajak peneliti mengajukan beberapa pertanyaan untuk memastikan bahwa dia adalah wajib pajak dan Jumlah sampel pada SAMSAT BSD Serpong Utara adalah 100 Wajib Pajak dengan menggunakan teknik Insidental Sampling. karena dengan melihat sikon Pandemi seperti sekarang untuk penentuan sampel penelitian itu sangat di batasi, sehingga peneliti mengambil keputusan bahwa sampel yang digunakan untuk penelitian ini adalah 100 Wajib wajib pajak.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan media angket (kuisisioner). Sementara data menggunakan angket atau kuisisioner yang disebar kepada responden penelitian. Sejumlah pertanyaan diberikan kepada responden untuk dijawab sesuai dengan pendapat mereka. Kuisisioner disebar kepada 100 responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel. Pada pengumpulan data ini, dalam mengukur pendapat responden menggunakan Skala Likert yang dimulai dari angka 5 untuk pendapat Sangat Setuju (SS) hingga angka 1 untuk pendapat Sangat Tidak Setuju

(STS), dengan perincian sebagai berikut:

Angka 1 =Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Netral (N)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS).

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan untuk menguji variabel pada penelitian ini terdiri dari:

1. Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya kuisisioner yang digunakan. Kuisisioner dikatakan sah atau valid apabila kuisisioner tersebut dapat mengungkap apa yang diukur oleh kuisisioner tersebut. Menurut Nurgiyantoro dkk, (2015:70), instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) dapat mengukur secara tepat atau valid. Valid artinya, instrumen yang digunakan dapat dipakai untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Nazaruddin dan Basuki (2016:10), instrumen penelitian harus dilakukan uji validitas untuk mengetahui bahwa alat ukur yang digunakan valid sehingga hasil penelitian adalah benar. Suatu instrumen penelitian dikatakan valid apabila semua item pembentuk variabel menunjukkan korelasi (r) dengan skor total tiap variabel $\geq 0,25$.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Nurgiyantoro dkk (2015:77), uji reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan apakah suatu instrumen dapat mengukur suatu yang diukurnya secara konsisten.

Kata kunci dari reabilitas ini adalah adanya konsisten atau keajegan pada suatu pengukuran. Menurut Nazaruddin dan Basuki (2016:12), nilai koefisien reliabilitas (Cronbach's Alpha) dikatakan cukup baik apabila menunjukkan angka $> 0,7$ dan dinyatakan baik apabila menunjukkan angka $> 0,8$.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Menurut Nurgiyantoro dkk, (2015:82), uji multikolinearitas dilakukan untuk menunjukkan bahwa antara variabel independen mempunyai korelasi yang signifikan. Pada pengujian ini, data yang digunakan tidak boleh mengalami masalah multikolinearitas agar prediksi variabel independen terhadap variabel dependen tidak bias. Menurut Nazaruddin dan Basuki (2016:14), pada pengujian ini data dinyatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas apabila nilai Variance Inflation Factor (VIF) pada tabel hasil pengujian menunjukkan nilai < 10 serta nilai Tolerance $> 0,1$.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013:139). Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini akan digunakan metode chart (diagram scatterplot) dengan dasar analisis yaitu :

1. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik – titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengidentifikasi telah terjadi heterokedastisitas.

2. Jika tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Normalitas

Menurut Nurgiyantoro dkk, (2015:86), uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang digunakan terdistribusi secara normal. Normal dalam hal ini mengikuti asumsi distribusi yang normal pada sebaran data. Dalam analisis regresi (sisa), yang merupakan selisih antara data factual dengan hasil prediksi yang harus terdistribusi secara normal. Menurut Nazaruddin dan Basuki (2016:18), residual dikatakan normal apabila nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov Test menunjukkan angka > 5%.

3. Analisis Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2012:45), analisis regresi berganda digunakan apabila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan atau naik turunnya variabel dependen, bila terdapat dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi atau dinaik turunkan nilainya. Analisis regresi linear berganda ini dilakukan apabila variabel independen yang digunakan lebih dari dua. Pada penelitian ini, persamaan regresinya adalah :

Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis

statistik dengan Regresi Linier Berganda, dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + B_1 X_1 + B_2 X_2 + B_3 X_3 + B_4 X_4 + e$$

Dimana :

Y = Variabel Terikat (Kepatuhan membayar PKB)

X1 = Variabel Bebas (Kesadaran Wajib Pajak)

X2 = Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan)

X3 = Variabel Bebas (Sanksi Perpajakan)

a = Konstanta

B1 – B4 = Koefisien Regresi

e = Error (tingkat kesalahan)

4. Uji Parameter Individu (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini, pengujian dilakukan pada signifikansi 0,05 ($\alpha=5\%$). Hipotesis akan diterima atau ditolak apabila :

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ (0,05) maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ (0,05) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

5. Uji Kelayakan Model Regresi (Uji F)

Uji F statistik dilakukan untuk melihat secara bersama-sama apakah ada pengaruh positif atau signifikan dari variabel bebas yaitu kesadaran wajib pajak (X1), kualitas pelayanan (X2), sanksi perpajakan (X3) dan tarif perpajakan (X4) terhadap kepatuhan membayar PKB sebagai variabel terikat (Y). Nilai F

statistik akan dibandingkan dengan nilai F tabel dengan tingkat kesalahan $\alpha = 5\%$.

Dalam uji statistik F, tingkat signifikansi α yang digunakan adalah 0,05. Kriteria yang digunakan adalah jika nilai signifikansi F (p-value) < 0,05, maka hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang menyatakan bahwa semua variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. (Ghozali, 2016).

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui presentase setiap variabel Independen yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan dalam menjelaskan variabel dependen yaitu Kepatuhan membayar PKB. Besarnya presentase masing-masing variabel Independen dapat diketahui pada bagian Koefisien determinan (Adjusted R Square). Besarnya koefisien determinan adalah 0 sampai 1 dimana angka 0 menunjukkan tidak adanya hubungan antar variabel independen dan dependen, sedangkan angka 1 menunjukkan terdapat hubungan antara variabel independen dan dependen. Menurut Ghozali dalam Fatmawati (2016), semakin besar koefisien determinasi suatu persamaan regresi, maka pengaruh antara variabel independen dan dependen semakin besar.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Tabel 4.6

Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak

Nomor Butir Pernyataan	Sig.	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
X1.1	,000	0,725	0,196	Valid
X1.2	,000	0,844	0,196	Valid
X1.3	,000	0,773	0,196	Valid
X1.4	,000	0,599	0,196	Valid
X1.5	,000	0,704	0,196	Valid

Sumber Data: Output data pengolahan SPSS
25.00

Tabel 4.7

Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Nomor Butir Pernyataan	Sig.	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
X2.1	,000	0,691	0,196	Valid
X2.2	,000	0,886	0,196	Valid
X2.3	,000	0,845	0,196	Valid
X2.4	,000	0,752	0,196	Valid

Sumber Data: Output data pengolahan SPSS
25.00

Tabel 4.8

Uji Validitas Sanksi Perpajakan

Nomor Butir Pernyataan	Sig.	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
X3.1	,000	0,763	0,196	Valid
X3.2	,000	0,843	0,196	Valid
X3.3	,000	0,822	0,196	Valid
X3.4	,000	0,581	0,196	Valid
X3.5	,000	0,711	0,196	Valid

Sumber Data: Output data pengolahan SPSS
25.00

Tabel 4.9
 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Nomor Butir Pernyataan	Sig.	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
Y.1	,000	0,814	0,196	Valid
Y.2	,000	0,817	0,196	Valid
Y.3	,000	0,804	0,196	Valid
Y.4	,000	0,803	0,196	Valid

Sumber Data: Output data pengolahan SPSS 25.00

untuk variabel di atas adalah Valid ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dan tingkat signifikansinya < 0.05 . Hal ini berarti bahwa semua item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur pada kuesioner tersebut.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.10
 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	0,776	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,809	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,794	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,822	Reliabel

Sumber Data: Output data pengolahan SPSS 25.00

Reliabilitas suatu variabel dikatakan baik jika memiliki *Cronbach's Alpha* > 0.60 . Dan sebaliknya reliabilitas suatu variabel dikatakan tidak baik jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0.60 .

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 4.11
 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.86294536
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.059
	Negative	-.063
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber Data: Output data pengolahan SPSS 25.00

menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig* sebesar 0,200. Hal ini membuktikan bahwa nilai residual terdistribusi normal karena nilai $\alpha = 0,200 > 0.05$.

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.12
 Uji Multikolinieritas

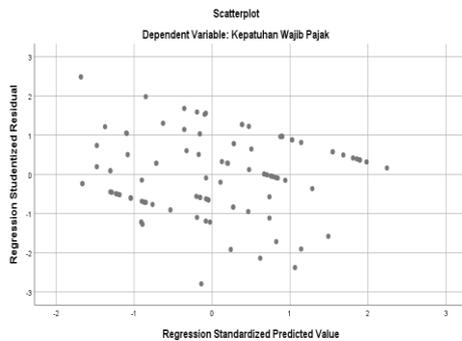
Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X_TOTAL	.935	1.069
	X2_TOTAL	.968	1.033
	X3_TOTAL	.915	1.093

Sumber Data: Output data pengolahan SPSS 25.00

pengujian ini data dinyatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas apabila nilai Variance Inflation Factor (VIF) pada tabel hasil pengujian menunjukkan nilai < 10 serta nilai Tolerance $> 0,1$.

3. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.13
 Uji Heteroskedastisitas



Sumber Data: Output data pengolahan SPSS 25.00

hasil uji heteroskedastisitas, dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari heteroskedastisitas, karena titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 dan tidak membentuk pola khusus.

4. Analisis Regresi Berganda

Tabel 4.14
 Uji Parameter Individu (Uji t)

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-6.665	1.849		-3.605	.000
	X1_TOTAL	.609	.075	.558	8.148	.000
	X2_TOTAL	.450	.068	.446	6.628	.000
	X3_TOTAL	.240	.059	.281	4.059	.000

^a Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber Data: Output data pengolahan SPSS 25.00

Jika sig. < $\alpha = 5\%$ (0,05) Artinya berpengaruh

Jika sig > $\alpha = 5\%$ (0,05) Artinya tidak berpengaruh

Tabel 4.16
 Uji Statistik F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	472.604	3	157.535	44.016	.000 ^b
	Residual	343.586	96	3.579		
	Total	816.190	99			

Sumber Data: Output data pengolahan SPSS 25.00

hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 44,016 > F_{tabel} 2,70 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari nilai probabilitas (p-value) 0,05, maka H_4 diterima.

Tabel 4.17
 Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.761 ^a	.579	.566	1.892

Sumber Data: Output data pengolahan SPSS 25.00

Berdasarkan nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,566. Hal ini berarti 56,6% variasi dari kepatuhan wajib pajak bisa dijelaskan oleh variasi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Sedangkan sisanya (100% - 56,6% = 43,4%) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini

*Corresponding author's e-mail: evitawidiastuti@gmail.com
<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/SAKUNTALA>

menunjukkan masyarakat memiliki kesadaran untuk membayar kewajiban mereka yaitu pajak kendaraan bermotor.

2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang diberikan oleh kantor samsat Bsd Serpong Utara sangat berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam membayar pajak kendaraan mereka.

3. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi atau berat sanksi yang diberikan kepada wajib pajak akan menimbulkan kepatuhan pada mereka untuk membayar pajak.

4. Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan sama-sama mempengaruhi kepatuhan Membayar pajak Kendaraan Bermotor, hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan akan membuat wajib pajak patuh dalam menjalankan kewajibannya.

Berdasarkan keterbatasan dalam penelitian ini, peneliti akan mencoba memberikan saran yang dapat dipertimbangkan untuk peneliti selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Bagi akademis, peneliti serta pembaca diharapkan untuk dapat menggunakan metode lain untuk mendapatkan data yang valid dan sesuai dengan kebutuhan peneliti, misalnya dengan melakukan wawancara secara langsung dengan responden.

2. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas wilayah cakupan penelitian sehingga diperoleh hasil penelitian yang tingkat generalisasinya lebih tinggi. Sehingga diperoleh hasil data penelitian yang baik dan normal.

3. Untuk Kantor SAMSAT diharapkan untuk lebih mensosialisasikan kembali tentang pentingnya pajak ke masyarakat serta meningkatkan pelayanan agar masyarakat membayar pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Nugroho Bhuono, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SSPS*, (Yogyakarta, ANDI, 2011)
- Ahmad. S. dkk, *Sistem Keuangan di Negara Syariah*, (Bogor: Pustaka Thariq Izzah, 2002)
- Aswati, Wa Ode, dkk. 2018. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna)". *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*

- Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Palil M.R., and Mustapha A.F.. 2011. *Factor Affering Tax Evalution and concept of tax Compliance in Asia and Europe*. Australian Journal of Basic and Applied Sciences. Jurnal Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribad. E- Jurnal Akuntansi Universitas Unadaya. Vol. 1, No. 2 Desember 2012.
- Susilawati, Ketut Evi, 2013. *Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor*. Jurnal Akuntansi dan Bisnis.
- Setiawati, D. (2019). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Labuhanbatu Utara*.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia (Buku Satu Edisi 10)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wardani, Dewi Kusuma dan Asis, Moh. Rifqi. 2017. *“Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Dan Program Samsat Corner terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor (Studi Kasus WP PKB Di Samsat Corner Galeria Mall Yogyakarta)”*. Jurnal Akuntansi Dewantara, Vol.1.