

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Ade Harlia

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar.
Stiem Bongaya Makassar

Hisnol Djamali

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar.
Stiem Bongaya Makassar

Annas Lalo

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar.
Stiem Bongaya Makassar

***Abstract.** Ade harlia (2022). The effect of taxpayer awareness, motor vehicle tax sanctions and service quality on motor vehicle taxpayer compliance case study at the Makassar I SAMSAT office (supervised by Dr. Annas Lalo and Dr. Hisnol Jamali). This study aims to determine whether taxpayer awareness, motor vehicle tax sanctions and service quality on motor vehicle tax compliance at the Makassar I Samsat office. Collecting data using primary data obtained from questionnaires using cross section technique. The population is all registered taxpayers at the Makassar I SAMSAT office with a total of 86,629, while the sample taken is 100 respondents. The results of the questionnaire have been tested for validity and reliability, as well as classical assumptions in the form of normality and heteroscedasticity assumptions. Methods of data analysis using multiple regression techniques. The results showed that the proposed hypothesis was accepted because it showed positive and significant hypothesis test results. This means that taxpayer awareness, motor vehicle tax sanctions and service quality affect taxpayer compliance.*

***Keywords:** taxpayer awareness, tax sanctions, service quality, taxpayer compliance.*

Abstrak. Ade harlia (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor studi kasus pada kantor SAMSAT Makassar I (dibimbing oleh Dr. Annas Lalo dan Dr. Hisnol Jamali). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Makassar I. Pengumpulan data menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner dengan menggunakan teknik cross section. Populasinya adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar pada kantor SAMSAT Makassar I dengan jumlah 86.629, sedangkan sampel yang diambil berjumlah 100 responden. Hasil

kuesioner tersebut telah diuji validitas dan reliabilitasnya, juga telah diuji asumsi klasik berupa asumsi normalitas dan asumsi heterokedastisitasnya. Metode analisis data menggunakan teknik regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima karena menunjukkan hasil uji hipotesis yang positif dan signifikan. Ini berarti bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor serta kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak.

LATAR BELAKANG

UUD 1945 pasal 23 ayat 2 menyebutkan bahwa segala pajak untuk keperluan negara. Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara Indonesia untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan dan meningkatkan sumber kesejahteraan masyarakat dalam bentuk segala bidang, sehingga peran penting masyarakat dalam bentuk kesadaran dan rasa peduli untuk membayar pajak sangat berpengaruh besar dalam perekonomian negara saat ini (Susanto dan Arfamaini, 2021). Kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia dapat diwujudkan dengan menjalankan pemerintahan yang baik dan melaksanakan pembangunan di segala bidang, tentunya dengan adanya sumber pembiayaan yang memadai (Wati dkk, 2021).

Dalam perkembangannya, pajak memiliki peran yang penting guna untuk membangun dan memfasilitasi daerahnya masing-masing, mulai dari tingkat provinsi sampai tingkat daerah. Tanpa adanya kontribusi pajak dalam suatu daerah maka daerah tersebut sulit untuk berkembang karena perkembangan tersebut salah satunya didapat melalui kontribusi pajak yang dilaksanakan oleh wajib pajak dalam daerah tersebut (Isnaini dan Karim, 2021).

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut (Talcot Parsons dalam Apriani, 2018), kepatuhan terhadap suatu sistem aturan berkonsekuensi pada interaksi-interaksi sosial yang berjalan dengan baik, tanpa kemungkinan berubah menjadi konflik-konflik yang terbuka ataupun terselubung dalam keadaan kronis.

Teori kepatuhan (compliance theory) merupakan teori yang menjelaskan mengenai suatu kondisi seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang

wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan (Prasetyo, 2021).

Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, dan tunduk pada ajaran atau peraturan. Dalam kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan dan undang – undang yang berlaku. Kepatuhan menentukan apakah pihak yang berkaitan telah mengikuti prosedur, standar, dan aturan tertentu yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Terdapat dua perspektif dasar kepatuhan pada hukum, yaitu instrumental dan normatif. Perspektif instrumental berarti individu dengan kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi (Andini dkk, 2021).

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

A. Kerangka Konseptual

Kerangka pemikiran yakni suatu diagram yang menjelaskan tahapan berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran dibuat atas dasar pertanyaan penelitian dan menjelaskan sebuah himpunan dari beberapa konsep dan hubungan antara konsep tersebut. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis antara variabel-variabel yang akan di teliti (Sugiyono, 2016 dalam Apriliani, 2021).

Hubungan penelitian ini dengan theory of planned behavior untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum seseorang melakukan sesuatu, orang tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian orang yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya (Nashihah, 2021)

Kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana seseorang mengerti dan paham kewajiban dalam membayar pajak tanpa adanya paksaan dari pihaklain. Penilaian positif kinerja masyarakat wajib pajak terhadap fungsi negara oleh pemerintah akan mendorong masyarakat untuk patuh dalam membayar pajak. kepatuhan wajib pajak atau tax compliance terjadi apabila wajib pajak mempunyai kesadaran dan patuh dalam membayar kewajiban membayar pajaknya.

Alasan dalam pemiliha teori perilaku terencana ini adalah bahwa yang mempengaruhi perilaku patuh atau tidak patuhnya wajib pajak adlam membayar pajak dipengaruhi oleh niat yang dimiliki oleh wajib pajak (Kudong,2020)

B. Hipotesis

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut (Astana, 2017 dalam Juliantari dkk, 2021), kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak memahami dan melaksanakan aturan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Fatmawati, 2016 dalam juliantari dkk, 2021).

Kesadaran wajib pajak menjadi salah satu faktor yang dapat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Wajib pajak yang memiliki kesadaran pajak lebih patuh dalam dalam membayarkan kewajiban pajak kendaraan bermotornya. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula pemahaman masyarakat dalam pelaksanaan kewajiban, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi lebih baik (Susanto dan Arfamaini, 2021).

Kesadaran wajib pajak memiliki arti dimana seorang wajib pajak mengetahui, memahami dan mengerti tentang tata cara membayar pajak. kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada wajib pajak (Juniati dan ESetiawan, 2017 dalam Prayitna dan Witono, 22).

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh (Subasma dkk, 2021) menemukan hasil bahwa kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, nyatanya masih banyak wajib pajak yang lalai dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor, sehingga melebihi masa berlaku pajaka disebabkan oleh alasan seperti sibuk, sebagian besar wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor merupakan orang yang mempunyai kesibukan yang menyebabkan tidak memungkinkan mereka untuk datang ke kantor SAMSAT setempat pada hari dan jam kerja untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor yang mereka miliki karena mereka

kemudian harus bekerja atau tidak dapat meninggalkan tempat mereka bekerja karena tidak mendapatkan izin dari atasan. Hasil penelitian ini berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Malau dkk, 2021) yang menemukan hasil bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sanksi pajak merupakan peraturan perundang-undangan perpajakan yang dibuat agar wajib pajak dapat menuruti, mematuhi dan mentaati peraturan tersebut (Prayitna dan Witono, 2022). Sanksi perpajakan merupakan alat yang digunakan untuk mengontrol agar wajib pajak tetap memenuhi kewajibannya dan mengurangi tingkat kerugian yang diakibatkan wajib pajak dengan tidak menjalankan kewajibannya atau terlambat dalam proses pembayaran pajak. pemeriksaan administratif oleh pihak berwenang akan melakukan teguran bahkan penyitaan unit kendaraan bermotor jika tidak memenuhi kewajibannya dengan membayar pajak kendaraannya (Susanto dan Arfamaini, 2021).

Sanksi yang tegas bagi wajib pajak akan memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan pajak kendaraannya sesuai dengan penghasilannya. Semakin berat sanksi pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajaknya. Arah positif dari hubungan tersebut artinya apabila semakin tinggi ataupun berat sanksi yang dikenakan, maka seorang wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar pajaknya (Muslimah, 2021). hubungan sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak yaitu, semakin tinggi sanksi pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat (Wati, dkk 2021).

Sanksi perpajakan memiliki pengaruh dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena wajib pajak enggan untuk membayar pajak karena memikirkan sanksi yang berat (Attamimi dan Asalam, 2021). Pernyataan ini sejalan dengan salah satu penelitian yang dilakukan oleh (Barlan dkk, 2021) yang telah menemukan hasil bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H2: sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Menurut (Afianto, 2017 dalam Wati dkk, 2021), kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan jasa manusia, proses, produk, dan lingkungan yang memenuhi harapan dari seseorang/pihak yang menginginkannya. Sedangkan pelayanan adalah cara melayani, membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang agar tersipta kepuasan dan keberhasilan (Rostansi, 2017 dalam Wati dkk, 2021). Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak dan diharapkan petugas pelayanan pajak memiliki kompetensi yang baik dalam segala hubungan pajak (Susanti dan Arfamaini, 2021).

Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain didukung oleh penelitian (Ilhamsyah, 2021) pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh kualitas pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan secara terus menerus (Julianti, 2017)

Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan wawasan dan kesadaran bagi wajib pajak tentang tanggung jawab membayar pajak. oleh sebab itu, petugas pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, tegas dan adil terhadap wajib pajak sehingga kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan semakin meningkat. Demikian sebaliknya, kualitas pelayanan yang kurang baik akan membuat wajib pajak semakin sulit dan enggan dalam membayar pajaknya.

Semakin baik kualitas pelayanan pajak, maka wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan semakin meningkat (Attamimi dan Asalam, 2021). Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Marfilah dkk, 2019) yang menemukan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H3: kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini berdasarkan pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji apakah pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Makassar, serta melakukan pengujian apakah hipotesis yang telah ditentukan diterima atau ditolak

Metodologi kuantitatif merupakan penelitian yang bergantung pada cara berfikir positivisme untuk memeriksa populasi atau sampel tertentu dan mengambil contoh yang tidak teratur dengan mengumpulkan informasi menggunakan instrumen, pemeriksaan terukur (Malau dkk, 2021).

Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif, dimana penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Hubungan antar variabel disini adalah hubungan kausalitas (sebab akibat) yang ditimbulkan dari pengaruh variabel penerapan kesadaran wajib pajak (X1), sanksi perpajakan (X2) dan kualitas pelayanan (X3) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (Y).

Tempat dan waktu

Tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor SAMSAT Makassar I Jl. Andi Mappanyukki No. 79, Kujungmae, Mariso, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90125.

Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 3 (tiga) bulan, yaitu terhitung sejak bulan april hingga juni 2022.

Populasi dan sampel

Adapun populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

Populasi

Menurut (Fauzi dkk dalam Sari dkk, 2021) mendefinisikan populasi sebagai berikut: populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor Samsat Makassar.

Sampel

Sampel adalah bagian dari perwakilan populasi yang digunakan untuk digeneralisasikan. Sampel pada jenis kuantitatif sering disebut dengan responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Accidental sampling, dimana objek yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan subjek tersebut yang ditemui dapat dijadikan sumber data.

Penentuan sampel yang digunakan dapat ditentukan dengan rumus slovin, yaitu :
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = nilai toerasnsi kesalahan (e=10%)

n = 99.63 (dibulatkan menjadi 100)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1) Gambaran Umum Lokasi Penelitian

SAMSAT kota Makassar merupakan salah satu unit pelayanan terknis daerah yang berada dibawah Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang berdiri sejak tahun 1976, yang merupakan hasil realisasi kantor bersama SAMSAT di Indonesia berdasarkan keputusan bersama Menhankam/pangab, Menteri Keuangan Dan Menteri Dalam Negeri Tanggal 28 Desember 1976 Nomor Pol. Kep/13/XII/1976. NO. Kep. 1693/MK/1976 Dan Nomor 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerja sama antara pemerintah provinsi sulawesi selatan, kepala daerah kepolisian, dan aparat departemen keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat, serta peningkatan pendapatan daerah khusus mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor. Untuk pemerintah provinsi sulawesi selatan pelaksanaan SAMSAT dalam penertiban STNK yang terkait dengan pembayaran PKB dan BBNKB serta SWDKLLJ dimulai pada tanggal 16 oktober 1978 yang dilaksanakan terpusat di Makassar.

SAMSAT wilayah I Makassar ini sudah memiliki kantor pelayanan ada dua masing-masing terletak di Jl. Andi Mappanyukki dan Jl. AP.Pettarani sehingga pelayanan kepada wajib pajak didaerah ini semakin ditingkatkan, kemudian dilakukan pembentukan

kantor bersama SAMSAT di daerah-daerah tingkat II yang kini telah berjumlah 15 (lima belas) cabang untuk melayani masyarakat pemilik kendaraan bermotor yang tersebar di 23 (dua puluh tiga) daerah tingkat II kabupaten/kotamadya serta terdapat kantor SAMSAT pembantu yang kini berjumlah 8 (delapan) se-Sulawesi Selatan. Dalam perjalanan berdirinya SAMSAT Kota Makassar, muncul peraturan baru yaitu peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan. Nomor 141 tahun 2009 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksanaan teknis dinas (UPTD) Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

2) Identitas Responden

Dari kuesioner yang telah diisi oleh responden didapatkan data identitas responden. Penyajian data mengenai identitas responden adalah untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri responden. Adapun responden pada penelitian tersebut yaitu, seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT MAKASSAR, dan yang merespon kuesioner pada penelitian ini sebanyak 100 responden, dilihat pada tabel 1. :

Tabel 1. Gambaran Responden

Jenis Kelamin	JUMLAH
Laki-laki	55
Perempuan	45
JUMLAH RESPONDEN	100

Sumber: data kuesioner (2022)

Dilihat pada tabel 1., terdapat 100 Responden pada penelitian ini, 55 responden yaitu wajib pajak laki-laki, dan 45 Responden yaitu wajib pajak perempuan.

3) Deskripsi Data Atas Penelitian

Pada penelitian ini terdapat 4 variabel, 3 variabel indepen yaitu Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendararaan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Uraian selengkapnya sebagai berikut :

a. Kesadaran wajib pajak

Indikator dalam variabel kualitas pelayanan tersebut, terdapat 3 Indikator yaitu dorongan, kepercayaan, hak dan kewajiban. variabel kesadaran wajib pajak menggunakan pilihan jawaban dengan skala likert dengan 5 jawaban yaitu:

SS : Sangat Setuju, dengan skor 5

- S : Setuju, dengan skor 4
 N : Netral, dengan skor 3
 TS : Tidak Setuju, dengan skor 2
 STS : Sangat Tidak Setuju, dengan skor 1

Tabel 2. Indikator kesadaran wajib pajak

Kualitas pelayanan (X1)	Uraian	Skor					Total
		5	4	3	2	1	
X1.1	F	33	40	22	3	1	100
	%	33,0	40,0	22,0	3,0	1,0	100
X1.2	F	44	45	6	5	0	100
	%	44,0	45,0	6,0	5,0	0	100
X1.3	F	35	46	13	5	1	100
	%	35,0	46,0	13,0	5,0	1,0	100
X1.4	F	37	44	13	3	3	100
	%	37,0	44,0	13,0	3,0	3,0	100
X1.5	F	39	44	11	6	0	100
	%	39,0	44,0	11,0	6,0	0	100
X1.6	F	42	40	14	4	0	100
	%	42,0	40,0	14,0	4,0	0	100
X1.7	F	41	36	21	1	1	100
	%	41,0	36,0	21,0	1,0	1,0	100
X1.8	F	44	38	14	3	1	100
	%	44,0	38,0	14,0	3,0	1,0	100

Sumber data kuesioner, 2022

Berdasarkan pada tabel 2., pada pernyataan 1 untuk variabel kesadaran wajib pajak menunjukkan bahwa 33 responden dengan presentase 30% menjawab Sangat Setuju (SS), 40 responden dengan presentase 40,0% menjawab Setuju (S), 22 responden dengan presentase 22,0% menjawab Netral (N), 3 responden menjawab Tidak Setuju (TS), dan 1 responden yang menjawab Tidak Setuju (STS).

B. Pembahasan

1. Analisis Data Penelitian

a) Analisis Statistik Deskriptif

Menurut sugiyono (2013;207), statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi. Yang termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel dan dapat dilihat pada tabel 5.10 sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil analisis statistik deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kesadaran wajib pajak	100	16,00	40,00	33,1700	4,73341
sanksi pajak	100	18,00	40,00	32,0400	4,91734
kualitas pelayanana	100	13,00	54,00	31,7700	5,70992
kepatuhan wajib pajak	100	28,00	40,00	33,5000	3,22709
Valid N (listwise)	100				

b) Analisis Statistik inferensial

Menurut sugiyono (2013;207), statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi liner berganda untuk melihat pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Regresi liner berganda merupakan pengembangan dari analisis linear sederhana. Kegunaannya untk memprediksi variabel dependen (Y) apabila variabel independen dua atau lebih. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Dapat dilihat pada tabel 4. sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil analisis statistik inferensial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,671	1,932		8,629	,000
	X1	,211	,069	,309	3,063	,003
	X2	,157	,066	,240	2,373	,020
	X3	,151	,049	,268	3,086	,003

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel diatas, diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = + 1X1 + 2X2 + 3X3 + e$$

$$Y = 16,671 \text{ (Konstanta)} + 0,211(X1) + 0,157(X2) + 0,151(X3) + 1,932(e)$$

Dari persamaan regresi tersebut, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Angka konstanta sebesar 16,671 menyatakan jika kesadaran wajib pajak(X1), sanksi pajak(X2) dan kualitas pelayanan (X3), dan nilainya 0, maka kepatuhan wajib pajak (Y) nilainya sebesar 16,671.

- 2) Koefisien kesadaran wajib pajak (X1) sebesar 0,211 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% kesadaran wajib pajak (X1), maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,211 pada saat variabel lainnya tidak berubah (konstan).
- 3) Koefisien sanksi pajak (X2) sebesar 0,157 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% sanksi pajak (X2), maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,157 pada saat variabel lainnya tidak berubah (konstan).
- 4) Koefisien kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,151 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% kualitas pelayanan (X3), maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,151 pada saat variabel lainnya tidak berubah (konstan).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Hasil penelitian kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diperoleh nilai t-hitung $>$ t-tabel ($3,063 > 1,9839$) dan nilai signifikan lebih kecil dari p-value 0.05 atau $0,0003 < 0,05$. Jadi bisa dikatakan H1 diterima, dan H0 ditolak. Maka kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Hasil penelitian sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diperoleh nilai t-hitung $>$ t-tabel ($2,373 > 1,9839$) dan nilai signifikan lebih kecil dari p-value 0,05 atau $0,020 < 0,05$. Jadi, dapat dikatakan H2 diterima, dan H0 ditolak. Maka sanksi pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai t-hitung $>$ t-tabel ($1,3,086 > 1,9839$) dan nilai signifikan lebih kecil dari p-value 0.05 atau $0,003 < 0,05$. Jadi, bisa dikatakan H3 diterima dan H0 ditolak. Maka kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Saran

Berikut beberapa masukan yang disarankan oleh peneliti bagi instansi terkait dan penelitian selanjutnya :

1. Bagi para wajib pajak agar lebih menyadari bahwa pajak kendaraan bermotor merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan daerah dan penundaan pembayaran pajak sangat merugikan daerah.

2. Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat Makassar I memiliki pengaruh, maka sebaiknya variabel ini tetap dipertahankan dan bila memungkinkan untuk ditingkatkan sehingga kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.
3. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pajak sebaiknya diperhatikan dalam hal kehandalan yang dapat menuntaskan masalah wajib pajak dengan tepat waktu. sebaiknya variabel ini tetap dipertahankan dan bila memungkinkan untuk ditingkatkan sehingga kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.
4. Disarankan kepada peneliti lain, untuk menambah variabel yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada kantor samsat Makassar I. Dengan keragaman ini diharapkan hasil didapat pun dapat digeneralisasikan dalam lingkup yang lebih luas lagi.

DAFTAR REFERENSI

- Andini, anak agug istri yulianti, Anik Yuesti, and desak ayu sriary Bhegawati. 2019. "Sanksi Perpajakan , Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kecamatan Bangli," 391–97.
- Anggreni, ida ayu nyoman sri, Anik Yuesti, and desak ayu sriary Bhegawati. 2021. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , Sosialisasi Perpajakan , Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Desa Abiansemal Pada Masa Covid ' 19," 499–505.
- Aprilianti, anti azizah. n.d. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotordi Masa Pandemi Covid-19."
- Arsana, I putu agus adi, I nyoman kusuma adnyana Mahaputra, and I made Sudiartana. 2021. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Denpasar Periode 2015-2019" 1 (3): 1008–16.
- Attamimi, ahmad ridha, and ardan gani Asalam. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Wilayah Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020)" 8 (5): 5186–93.
- Awaloedin, dipa teruna, Erwin Indriyanto, and Leli Meldiyani. 2020. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor" 5: 217–33.
- Barlan, andi ridhayani, Mursalim Laekking, and Ratna Sari. 2021. "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Polewali Mandar" 6 (2): 168–78.

- Dewi, ni putu deazy cintya, I nyoman kusuma adnyana Mahaputra, and putu novia hapsari Ardianti. 2021. "Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak" 3 (2): 287–96.
- Dewi, putu mega aryani, I made Sudiartana, and ni luh gde mahayu Dicriyani. 2021. "Pengaruh Undang-Undang Perpajakan, Kondisi Keuangan Wajib Pajak, Tarif Pajak, Denda Pajak. Dan Penerapan e-Samsat Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor" 3 (3): 306–15.
- Ermawati, Yana, Yaya Sonjaya, Entar Sutisman, and Komang Puspita Sari. 2022. "Peran Religiusitas , Sanksi Pajak , Pengetahuan Perpajakan , Dan Kualitas Pelayanan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi" 4 (2018): 59–65. <https://doi.org/10.20885/ncf.vol4.art10>.
- Haerina, Desty. 2021. "Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kantor Bersama SAMSAT Di Kabupaten Ponorogo)." 15 (28): 12–19.
- Hendriyadi, muhammad ridho. 2020. "Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Dan Dampaknya Terhadap Persepsi Atas Penerimaan Pajak" 15 (28): 12–19.
- Hormati, Christian Eman, Cecilia Kewo, and Nikolas F Wuryaningrat. 2021. "PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN Kualitas PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN Wajlb PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT TOMOHON" 2 (1): 98–104.
- Isnaini, Putri, and Abdul Karim. 2021. "2** 1,2." Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa) 3 (1).
- Jumaini, I nyoman kusuma adnyana Mahaputra, and putu novia hapsari Ardianti. 2021. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Sosialisasi Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Denpasar" 3 (3): 230–41.
- Kausarina, Azia, Nuraini, and Yulia Fitri. 2021. "Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Pada Kabupaten Aceh Utara)" 6 (2): 202–15.
- Khodijah, Siti, Harry Barli, and Wiwit Irawati. 2021. "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi" 4 (2): 183–95.
- Kristina, Erika. 2021. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Biaya Kepatuhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Karyawan PT Best & Best Indonesia)" 1 (1).
- Kurniawati, Stephanie, and yulius kurnia Susanto. 2021. "Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor : Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan" 6 (1): 47–59.
- Mahdani, tia mulya. 2020. "Pengaruh Sanksi Administrasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor." <https://doi.org/10.29407/jae.v6i1.14751>.

- Marfila, ratu rima, Diamonalisa Sofianty, and Nunung Nurhayati. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Survey PadaWajibPajak Di SAMSAT Pajajaran Kota Bandung)" 20 (1): 52–57.
- Nafi'i, Ridhwan. n.d. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor."
- Prasetyo, Eko. n.d. "Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor."
- Ramadhan, esa kurnia. 2022. "Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Banten Tahun 2020" 6: 600–607.
- Rismayanti, ni wayan intan. 2021. "Pengaruh Kewajiban Moral, Sosialisasi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat TabanaN)," 234–51.
- Sakura, Gede Ayu, and Arif Nugroho Rachman. 2021. "Analisa Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Wonogiri" 5 (1): 54–66. <https://doi.org/10.25273/inventory.vxix.8614>.
- Sari, Anita, Emilia Gustini, and R.M.Rum Hendarmin. 2021. "Penerapan Kebijakan Pajak Semasa Pandemi Covid-19, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat I Palembang)" 2 (2): 50–64.
- Silfiani, Adila, Aznedra, and rizki eka Putra. 2021. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Program Samsat Corner Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam" 9 (2).
- Sirait, novita dameanti, and S.surtikanti. 2021. "Tarif Pajak, Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Samsat Kota Cimahi)" 1 (1): 37–48.
- Siti Resmi. 2019. *Perpajakan*. Edisi 11. Jakarta:Salemba Empat
- Subasma, I made, I made Sudiartana, and ni luh gde mahayu Dicriyani. 2017. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemahaman Perpajakan Keadilan Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak Dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," 459–67.
- Surya, Adi, and Christian Mendrova. 2021. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , Dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor." <https://doi.org/10.36407/jrmb.v6i2.410>.
- Susanto, Amelia Kurniasari, and Revi Arfamaini. 2021. "Pengaruh Pengetahuan Pajak , Kesadaran Wajib Pajak , Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Di Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara)" 5 (1): 12–33.
- Wati, ni nyoman manik anggara, Anik Yuesti, and desak ayu sriary Bhegawati. 2021. "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Tarif Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Tabanan" 3 (3): 349–58.