

**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)**

***THE EFFECT OF TAX SERVICE QUALITY, TAXPAYER KNOWLEDGE, AND TAX  
SANCTIONS ON TAXPAYER COMPLIANCE IN PAYING MOTOR VEHICLE TAX  
(Study on Samsat for Takalar Region, South Sulawesi in 2020)***

Ahmad Ridha Attamimi<sup>1</sup>, Ardan Gani Asalam<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Telkom, Bandung

ahmadattamimi@student.telkomuniversity.ac.id<sup>1</sup>, ganigani@telkomuniversity.ac.id<sup>2</sup>

**Abstrak**

Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat - alat berat dan alat - alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor baik secara simultan maupun parsial. Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang kendaraannya telah terdaftar di Kantor Samsat Takalar Sulawesi Selatan. Teknik penentuan sampel menggunakan non - probability sampling. Sampel yang digunakan adalah 100 wajib pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini dianalisis menggunakan metode analisis linear berganda dan uji hipotesis serta didahului dengan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Secara parsial Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor, sedangkan Sanksi Perpajakan berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, Sanksi, Kepatuhan

**Abstract**

*motorized vehicles are all wheeled vehicles and their trailers used on all types of land roads, and are driven by technical equipment in the form of motors or other equipment that functions to convert a certain energy resource into vehicle motion power. motorized vehicles in question, including heavy equipment and large equipment which in their operation use wheels and motors and are not permanently attached, as well as motorized vehicles operated in water.*

*This study is to determine the effect of Tax Service Quality, Taxpayer Knowledge, and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance in Paying Motor Vehicle Taxes either simultaneously or partially. This type of research is descriptive. The population in this study are taxpayers whose vehicles have been registered at the Samsat Office for the Takalar South Sulawesi. The sampling technique uses non-probability sampling. The sample used is 100 taxpayers. The data used in this study were analyzed using multiple linear analysis methods and hypothesis testing and was preceded by classical assumption test.*

*The results showed that simultaneously the quality of tax services, knowledge of taxpayers, and tax sanctions had an effect on taxpayer compliance in paying motorized vehicle taxes. Partially, the quality of tax services and knowledge of taxpayers have a positive effect on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes, while tax sanctions have a negative effect on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes.*

**Keywords:** Service Quality, Knowledge, Sanctions, Taxpayer Compliance

## 1. Pendahuluan

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan bermotor (Regiden Ranmor), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat. Definisi Samsat di atas adalah definisi berdasarkan Peraturan Presiden nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan bermotor. Penyelenggaraan samsat yang dilaksanakan oleh Kepolisian negara Republik Indonesia khususnya bagian lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melakukan pemungutan pajak Provinsi dan Badan usaha yang berada dalam satu kesatuan yaitu Kantor Bersama Samsat (Bapenda.Jabarprov.go.id, 2017)<sup>[3]</sup>.

Pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional (pajak.go.id, 2020)<sup>[11]</sup>. Pertumbuhan kendaraan bermotor setiap tahunnya semakin bertambah di Samsat Takalar Sulawesi Selatan. Dengan begitu dapat dimanfaatkan oleh kantor Samsat Takalar Sulawesi Selatan untuk melaksanakan pemungutan pajak kepada pemilik kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Takalar Sulawesi Selatan demi meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan sumber pendapatan asli daerah. Seharusnya pemerintah daerah akan mendapatkan pendapatan dari pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya. Akan tetapi, masih banyak wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak patuh dan menunggak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sehingga pemerintah daerah tidak bisa memiliki pendapatan yang maksimal khususnya di sektor pajak kendaraan bermotor.

Kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Takalar Sulawesi Selatan dari tahun 2015 sampai 2019 selalu mengalami peningkatan, akan tetapi kendaraan yang membayar pajaknya belum memenuhi harapan. Salah satu penyebab wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajak adalah sanksi perpajakan yang kurang tegas. Pada tahun 2018, penunggak pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Takalar mencapai angka 30 Miliar (Wakhyono, 2018)<sup>[14]</sup>. Pada tahun 2019 penunggak masih sama kurang lebih 30 miliar (Alim, 2019)<sup>[1]</sup>. Kemudian pada tahun 2020, terjadi peningkatan pada tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Takalar yang mencapai nilai 39 Miliar (Ramadhani, 2020)<sup>[13]</sup>. Kabupaten Takalar memiliki tunggakan yang paling besar jika dibandingkan dengan kabupaten lainnya seperti Gowa sebesar 7,2 Miliar, Bone sebesar 4,7 Miliar, Wajo sebesar 4,2 Miliar, Maros sebesar 3,6 Miliar, Sidrap sebesar 3,5 Miliar, dan Pare – Pare sebesar 3,3 Miliar.

Berdasarkan fenomena di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020)”.

## 2. Dasar Teori dan Metodologi

### 2.1 Dasar Teori

#### 2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak, yaitu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan menjalankan peraturan perpajakan dengan baik dan benar, sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Ilhamsyah & dkk, 2016)<sup>[6]</sup>. Kepatuhan perpajakan/Wajib Pajak terbagi atas 2 macam menurut (indopajak.id, 2020)<sup>[7]</sup>, yaitu Kepatuhan Formal dan Kepatuhan Material. Kepatuhan formal adalah kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal, sesuai dengan standar perpajakan yang berlaku, sedangkan Kepatuhan Material adalah kondisi material dari Wajib Pajak mematuhi peraturan perpajakan yang relevan, yaitu sesuai dengan isi Undang-undang perpajakan, yang juga mencakup kepatuhan formal. Banyak faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan pajak. Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan menjadi faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi pengetahuan tentang peraturan perpajakan, kesadaran dan motivasi wajib pajak dan Faktor eksternal antara lain kurangnya pelayanan, sarana dan prasarana, serta sosialisasi perpajakan. Pernyataan di atas menunjukkan bahwa prinsip kepatuhan / kepatuhan wajib pajak adalah kegiatan Wajib Pajak di bidang kepatuhan sesuai dengan kewajiban perpajakan regulasi formal dan material.

#### 2.1.2 Kualitas pelayanan Pajak

Menurut (Nita & Supadmi, 2019)<sup>[10]</sup>, Kualitas pelayanan diartikan sebagai pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dan selalu memenuhi standar yang memenuhi harapan pelayanan dan harus selalu dilaksanakan. Kualitas pelayanan bagi wajib pajak merupakan upaya petugas pajak untuk melayani wajib pajak semaksimal mungkin agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajaknya.

#### 2.1.3 Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan wajib pajak adalah pemahaman wajib pajak tentang peraturan, undang-undang dan prosedur perpajakan yang benar dan tepat. Wajib pajak pasti akan menaati kewajiban perpajakannya setelah memahami dan mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak, sehingga pada akhirnya masyarakat sendiri yang mendapat

keuntungan dari pembayaran pajak tersebut. Menurut (Yusnidar, 2015)<sup>[15]</sup>, wajib pajak yang memiliki lebih banyak pengetahuan pajak yang lebih tinggi akan memiliki kepatuhan yang lebih tinggi karena mereka memikirkan tarif pajak dijatuhkan kepada mereka dan sanksi atau denda yang akan dijatuhkan jika sudah dilanggar.

#### **2.1.4 Sanksi Perpajakan**

Menurut (Mardiasmo, 2019)<sup>[8]</sup>, sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melakukan pelanggaran norma perpajakan. Seharusnya sanksi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

### **2.2 Kerangka Pemikiran**

#### **2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut (Nita & Supadmi, 2019)<sup>[10]</sup>, Kualitas Pelayanan diartikan sebagai pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dan selalu memenuhi standar yang memenuhi harapan pelayanan dan harus selalu dilaksanakan.

Kualitas pelayanan pajak yang baik dapat memberikan wawasan dan kesadaran bagi wajib pajak tentang tanggung jawab membayar pajak. Maka dari itu petugas pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, tegas, dan adil kepada wajib pajak sehingga kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan semakin meningkat. Begitupun 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.

Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh (Gusti et al., 2015)<sup>[5]</sup> yang menyatakan bahwa Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Hasil penelitian (Gusti et al., 2015)<sup>[5]</sup> dan (Nita & Supadmi, 2019)<sup>[10]</sup> menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

#### **2.2.2 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Pengetahuan Wajib Pajak adalah pemahaman wajib pajak tentang peraturan, undang-undang dan prosedur perpajakan yang benar dan tepat. Wajib pajak pasti akan menaati kewajiban perpajakannya setelah memahami dan mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak, sehingga pada akhirnya masyarakat sendiri yang mendapat keuntungan dari pembayaran pajak tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian (Nadia, 2019)<sup>[9]</sup> yang menyatakan bahwa wajib pajak pasti akan melakukan dan melaksanakan kewajiban perpajakannya jika mereka sudah memahami kewajibannya sebagai seorang wajib pajak.

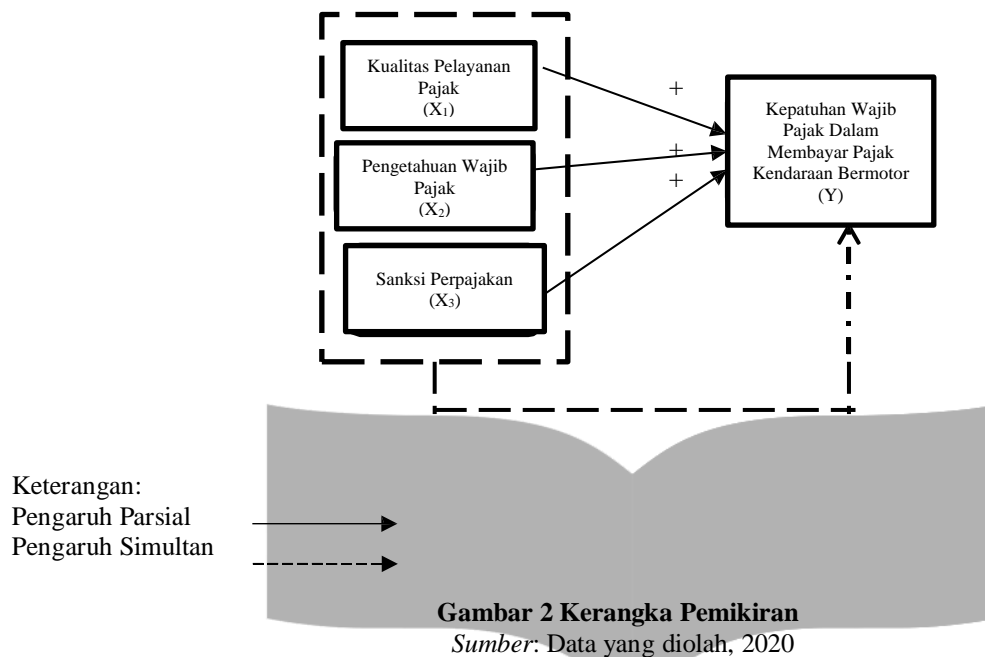
Pengetahuan wajib pajak memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor karena semakin tinggi pengetahuan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. begitupun sebaliknya, wajib pajak yang tidak memahami perpajakan dengan baik akan cenderung memiliki kesadaran yang lebih rendah, sehingga kepatuhan dalam membayar pajak akan semakin rendah. Dengan demikian, pengetahuan wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ardiyanti & Supadmi, 2020)<sup>[2]</sup> menunjukkan bahwa Pengetahuan Wajib Pajak memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Dan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ilhamsyah & dkk, 2016)<sup>[6]</sup> juga menunjukkan bahwa Pengetahuan Wajib Pajak memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

#### **2.2.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut (Mardiasmo, 2019)<sup>[8]</sup>, Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melakukan pelanggaran norma perpajakan. Menurut (Pujiwidodo, 2016)<sup>[12]</sup> menyatakan bahwa Pengenalan sanksi pajak bisa menyebabkan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga wajib pajak menurutinya karena memikirkan sanksi yang berat.

Dengan demikian, sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena wajib pajak enggan untuk tidak membayar pajak karena memikirkan sanksi yang berat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pujiwidodo, 2016)<sup>[12]</sup> yang menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dan penelitian yang dilakukan oleh (Efriyenty, 2019)<sup>[4]</sup> yang menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.



Berdasarkan uraian kerangka pemikiran, dapat dibuat hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H<sub>1</sub>: Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Wilayah Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020.
- H<sub>2</sub>: Kualitas Pelayanan Pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Wilayah Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020.
- H<sub>3</sub>: Pengetahuan Wajib Pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Wilayah Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020.
- H<sub>4</sub>: Sanksi Perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Wilayah Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020.

### 2.3 Metodologi Penelitian

penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, karena Data penelitian berupa angka dan analisis statistik serta berlaku untuk verifikasi/konfirmasi. Tujuan penelitian ini adalah deskriptif dan Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif (deduktif). Pada penelitian ini menggunakan latar penelitian Non Contrived dan waktu pelaksanaannya menggunakan Cross Sectional. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode survey, dimana penulis akan membagikan kuesioner kepada 100 responden untuk pengumpulan data.

## 3. Hasil Penelitian

### 3.1 Analisis Statistik Deskriptif

#### 3.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Berdasarkan gambar 4.7 garis kontinum di atas menunjukkan bahwa rata – rata tanggapan responden terhadap setiap item – item pertanyaan variabel Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Y) adalah baik, karena memperoleh rata – rata dari total skor sebesar 74% dengan berada pada rentang 68% - 84%. Dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Takalar Sulawesi Selatan termasuk dalam kategori baik. Walaupun kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor sudah baik, tetapi pada pertanyaan (item 3) bahwa wajib pajak melengkapi persyaratan pada saat membayarkan pajaknya masih belum optimal dengan persentase sebesar 72,2%. Selain itu, pertanyaan (Item 2) dan (item 4) juga masih belum optimal yaitu sebesar 73% dan 72,8%.

#### 3.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak (X1)

Berdasarkan gambar 4.8 garis kontinum di atas menunjukkan bahwa rata – rata tanggapan responden terhadap setiap item – item pertanyaan variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1) adalah baik, karena memperoleh rata – rata dari total skor sebesar 73,43% dengan berada pada rentang 68% - 84%. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Samsat Wilayah Takalar Sulawesi Selatan tergolong baik, namun pada pertanyaan (item 1) bahwa ketepatan waktu dalam melayani, pertanyaan (item 4) bahwa petugas memberikan keramahan dan kesopanan dalam melayani masih belum optimal, dan pertanyaan (item 6) bahwa Petugas memberikan perhatian kepada wajib pajak masih belum optimal.

### 3.1.3 Pengetahuan Wajib Pajak (X2)

Berdasarkan gambar 4.9 garis kontinum di atas menunjukkan bahwa rata – rata tanggapan responden terhadap setiap item – item pertanyaan variabel Pengetahuan Wajib Pajak (X2) adalah baik, karena memperoleh rata – rata dari total skor sebesar 77,8% dengan berada pada rentang 68% - 84%. Sehingga seluruh pertanyaan mengenai pengetahuan wajib pajak tergolong baik. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh wajib pajak yang kendaraannya terdaftar di Kantor Samsat Wilayah Takalar Sulawesi Selatan mengetahui mengenai pajak kendaraan bermotor. Walaupun persentase nilai rata-rata sudah baik, namun pertanyaan (item 2) masih belum optimal dengan skor 74,8%.

### 3.1.4 Sanksi Perpajakan (X3)

Berdasarkan gambar 4.10 garis kontinum di atas menunjukkan bahwa rata – rata tanggapan responden terhadap setiap item – item pertanyaan variabel Sanksi Perpajakan (X3) adalah sangat baik, karena memperoleh rata – rata dari total skor sebesar 84,8% dengan berada pada rentang 68% - 84%. Sehingga seluruh pernyataan pada sanksi perpajakan tergolong sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa sanksi pajak bertujuan untuk mencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan, hal tersebut tercantum pada pernyataan ke 1 dengan skor 85,6%.

## 3.2 Uji Asumsi Klasik

### 3.2.1 Uji Normalitas

Berikut hasil uji Normalitas:

**Tabel 3.3 Hasil Uji Normalitas**

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | ,0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 1,85387202              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | ,056                    |
|                                  | Positive       | ,035                    |
|                                  | Negative       | -,056                   |
| Test Statistic                   |                | ,056                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .200 <sup>c,d</sup>     |

*Sumbe: Hasil diolah penulis (2021)*

dasar pengambilan keputusan adalah berdasarkan probabilitas. Jika nilai probabilitas > 0,05 maka  $H_0$  diterima, dan jika nilai probabilitas  $\leq 0,05$  maka  $H_a$  diterima. Dapat dilihat pada tabel 4.8 Yang menunjukkan bahwa nilai probabilitas adalah 0,200 > 0,05 maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

### 3.2.2 Uji Multikolinearitas

Berikut hasil uji Multikolinearitas:

**Tabel 3.4 Hasil Uji Multikolinearita**

| Model                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|                         | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)            | 9,151                       | 2,439      |                           | 3,752 | ,000 |                         |       |
| Kualitas pelayanan      | ,221                        | ,065       | ,330                      | 3,411 | ,001 | ,772                    | 1,295 |
| Pengetahuan wajib pajak | ,324                        | ,102       | ,311                      | 3,171 | ,002 | ,750                    | 1,334 |

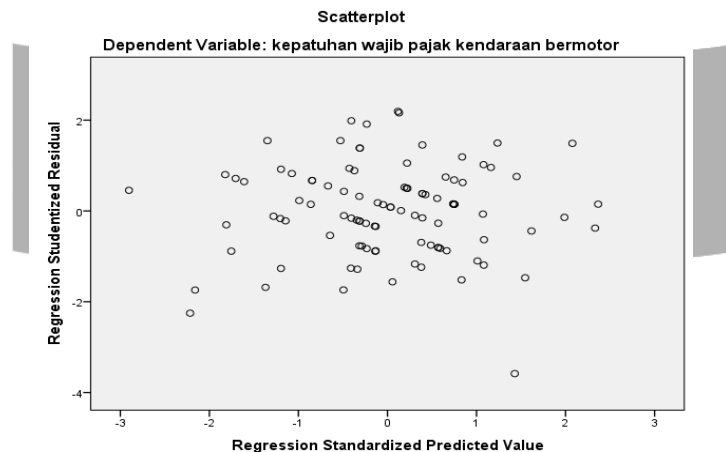
|                   |       |      |       |        |      |      |       |
|-------------------|-------|------|-------|--------|------|------|-------|
| Sanksi perpajakan | -,400 | ,163 | -,213 | -2,459 | ,016 | ,961 | 1,040 |
|-------------------|-------|------|-------|--------|------|------|-------|

*Sumbe:Hasil diolah penuli (2021)*

Jika nilai tolerance lebih besar dari >0,10 dan nilai VIF <10,00 maka tidak terjadi multikolinearitas. Dari hasil pengolahan data terlihat bahwa baik X1, X2 maupun X3 tidak termasuk dalam karakteristik data multikolinearitas.

### 3.2.3 Uji Heteroskedastistas

Berikut hasil uji Heteroskedastistas:



**Gambar 3.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

*Sumber: Data diolah penulis (2021)*

Dapat dilihat dari hasil gambar diagram scatterplot di atas yang menunjukkan bahwa titik – titik tersebut berkumpul di tengah atau penyebaran berada di sekitar angka nol dan tidak bergelombang. Maka dapat dikatakan data di atas tidak terjadi heteroskedastistas.

### 3.3 Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 3.6 Hasil Analisis Linear Berganda**

| Model                        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                              | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)                 | 9,151                       | 2,439      |                           | 3,752  | ,000 |
| Kualitas Pelayanan (X1)      | ,221                        | ,065       | ,330                      | 3,411  | ,001 |
| Pengetahuan Wajib Pajak (X2) | ,324                        | ,102       | ,311                      | 3,171  | ,002 |
| Sanksi Perpajakan (X3)       | -,400                       | ,163       | -,213                     | -2,459 | ,016 |

*Sumber: Data diolah Penulis (2021)*

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat jika dalam persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 9,151 + 0,221 \text{ KP} + 0,324 \text{ PWP} - 0,400 \text{ SP} + e$$



Dari hasil uji analisis regresi linear berganda di atas maka dapat diartikan sebagai berikut :

1. Konstanta  $\alpha$  sebesar 9,151 dengan memiliki nilai *Sig* sebesar 0.000 lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ . Dapat dinyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_1$ ), Pengetahuan Wajib Pajak ( $X_2$ ), dan Sanksi Perpajakan ( $X_3$ ) nilainya adalah 0, maka kepatuhan wajib pajak sebesar 9,151 (konstan).
2. Nilai koefisien regresi senilai 0.221 dengan memiliki nilai *Sig* senilai 0.001 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas pelayanan pajak, maka kepatuhan wajib pajak mengalami kenaikan sebesar 0.221 jika variabel independen lain tetap.
3. Nilai koefisien regresi senilai 0.324 dengan memiliki nilai *Sig* senilai 0.002 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel pengetahuan wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak mengalami kenaikan sebesar 0.324 jika variabel independen lain tetap.
4. Nilai koefisien regresi senilai -0.400 dengan memiliki nilai *Sig* senilai 0.016 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel sanksi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan sebesar -0.400 jika variabel independen lain tetap.

### 3.4 Pengujian Hipotesis

#### 3.4.1 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa hasil pengujian nilai signifikan sebesar 0,000 maka nilai tersebut kurang dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya variabel Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_1$ ), Pengetahuan Wajib Pajak ( $X_2$ ), dan Sanksi Perpajakan ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor ( $Y$ ).

#### 3.4.2 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dilihat bahwa hasil uji parsial (uji t) dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_1$ ) memiliki nilai *Sig* sebesar  $0.001 < 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor
2. Variabel Pengetahuan Wajib Pajak ( $X_2$ ) memiliki nilai *Sig* sebesar  $0.002 < 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan demikian variabel Pengetahuan Wajib Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.
3. Variabel Sanksi Perpajakan ( $X_3$ ) memiliki nilai *Sig* sebesar  $0.016 < 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan demikian variabel Sanksi Perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

#### 3.4.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan bahwa hasil uji koefisien determinasi pada nilai Adjusted R Square sebesar 0,287 atau sebesar 28,7%. Hal ini menunjukkan bahwa 28,7% kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh variabel yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pajak, pengetahuan wajib pajak, dan sanksi perpajakan. Sedangkan 71,3% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel dalam penelitian ini.

## 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan judul “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)” analisis jawaban yang diberikan oleh 100 responden dalam penelitian ini maka peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif memperoleh hasil sebagai berikut:
  - a. Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor memperoleh skor rata – rata 74% (baik),
  - b. Kualitas Pelayanan Pajak memperoleh skor rata – rata 73,43% (baik),
  - c. Pengetahuan Wajib Pajak memperoleh skor rata – rata 77,8% (baik),
  - d. Sanksi Perpajakan memperoleh skor rata – rata 84,8% (sangat baik).
2. Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan memiliki berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Wilayah Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020.
3. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Wilayah Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020.
4. Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Wilayah Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020.
5. Sanksi Perpajakan berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Wilayah Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020.

## REFERENSI

- [1] Alim. (2019). *Samsat Takalar Akan Razia Pajak Seminggu*.
- [2] Ardiyanti, N. P. M., & Supadmi, N. L. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Layanan SAMSAT Keliling pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(8), 1915.
- [3] Bapenda.Jabarprov.go.id. (2017). *Pengertian Samsat*.
- [4] Efriyenty, D. (2019). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(2), 20.
- [5] Gusti, I., Putra, N., Jurusan, M., Ekonomi, P., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Singaraja. In *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*.
- [6] Ilhamsyah, R., & dkk. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 8, 1–9.
- [7] indopajak.id. (2020). *Kepatuhan Pajak di Indonesia*. Indopajak.Id.
- [8] Mardiasmo. (2019). *Perpajakan* (edisi 2019). ANDI.
- [9] Nadia, A. (2019). Pengaruh pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Di Kantor Bersama Samsat Bandar Lampung). *Journal of Accounting*, 53(9), 1689–1699.
- [10] Nita, N. K. N., & Supadmi, N. L. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 28(3), 1819–1837.
- [11] pajak.go.id. (2020). *Pengertian Pajak*.
- [12] Pujiwidodo, D. (2016). Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *I(1)*, 92–116.
- [13] Ramadhani, A. (2020). *Tunggak Pajak, Samsat Takalar OTT Kendaraan Roda Empat di Pasar Sentral - Rakyat Sulsel*. WwW.Rakyatsulsel.Co.
- [14] Wakhyono, S. (2018). *Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Takalar Capai Rp30 Miliar – FAJAR*.
- [15] Yusnidar, johan. (2015). Pengaruh Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Studi Pada Wajib Pajak PBB-P2 Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 4(1).