

---

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN BULUKUMBA

Dilla Amelia Putri  
Idrawahyuni  
Ansyarif Khalid  
Universitas Muhammadiyah Makassar  
[dillaameliaputri11151@gmail.com](mailto:dillaameliaputri11151@gmail.com)

### Abstrak

Kualitas pelayanan dan Sanksi pajak adalah salah satu faktor yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bulukumba. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian Kuantitatif. Populasi yang menjadi objek penelitian adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Bulukumba. Sampel penelitian yang dipilih berjumlah 100 orang yang diambil dengan teknik *purposive random sampling*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data adalah penyebaran kuesioner. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah statistic deskriptif, uji kualitas data, analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan menggunakan bantuan *Software SPSS 25.0 For Windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dan Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi Pajak

### Abstract

*Service quality and tax sanctions are one of the factors that can affect taxpayer compliance in paying taxes. This study aims to determine the effect of service quality and motor vehicle tax sanctions on taxpayer compliance at the Bulukumba Regency SAMSAT Office. The type of research used is the type of quantitative research. The population that became the object of the study were all motorized vehicle taxpayers registered at the SAMSAT Office of Bulukumba Regency. The research sample selected was 100 people who were taken by purposive random sampling technique. Sources of data used in this study is primary data. The*

*technique of data collection is the distribution of questionnaires. Data analysis techniques in this study are descriptive statistics, data quality test, multiple linear regression analysis, classical assumption test and hypothesis testing using SPSS 25.0 Software For Windows. The results of this study indicate that service quality and tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Service Quality, Taxpayer Compliance. Tax Sanction*

## **I. PENDAHULUAN**

Pajak adalah sumber penerimaan terbesar di hampir semua negara di dunia. Sedangkan di Indonesia sendiri memiliki dua sumber pendapatan Negara, salah satunya yang menjadi sumber penerimaan yang cukup besar dan juga sumber dana yang penting bagi pembangunan nasional adalah pajak. pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat merupakan sumber penerimaan Negara didalam APBN, sedangkan pajak yang dikelola pemerintah daerah merupakan sumber penerimaan daerah didalam APBD (Hamzah, 2018).

Dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta melaksanakan pembangunan daerah, maka daerah membutuhkan sumber-sumber penerimaan yang cukup memadai. Salah satu sumber penerimaan daerah, yaitu pemungutan pajak daerah. Pajak daerah terbagi atas dua jenis, yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pajak daerah merupakan kontribusi wajib pajak kepada daerah yang terutang oleh badan pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, disebutkan bahwa ; “jenis pajak provinsi terdiri dari 5 (lima) jenis pajak antara lain: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea balik nama kendaraan bermotor, pajak air permukaan, pajak rokok”. Dari berbagai jenis pajak diatas, pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu penerimaan dalam membiayai pembangunan daerah provinsi.

Penelitian ini difokuskan pada salah satu jenis Pajak Daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Menurut Samudra (2015:92) “Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan/penguasaan kendaraan bermotor”. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu bagian dari pajak daerah yang memiliki kontribusi yang cukup besar dalam menyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD). Menurut Kurniawan dan Purwanto (2004: 107) penerimaan dari pajak kendaraan bermotor dilakukan pembagian hasil karena merupakan salah satu penerimaan pajak daerah yang potensial untuk menunjang pembangunan. Pajak kendaraan bermotor merupakan sesuatu yang harus kita penuhi setiap masa pembayarannya, namun kebanyakan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor diawal sebelum mereka memakai barang yang mereka pakai tersebut. Semakin bertambahnya jumlah penduduk yang memakai kendaraan bermotor, maka bertambah juga penerimaan Negara dari sektor pajak. Namun banyaknya masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor di Kabupaten Bulukumba belum pasti meningkatkan pendapatan daerah apabila tidak mematuhi wajib pajak (Masita:2018).

SAMSAT merupakan birokrasi penyelenggara pelayanan publik terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor. Sebagai birokrasi yang memberikan pelayanan yang bertatap langsung dengan masyarakat sehingga kualitas pelayanannya sangat diperhatikan. Dengan pelayanan yang baik masyarakat dapat lebih mudah mengurus pertanggung jawaban pajaknya. Akan tetapi banyak diantara wajib pajak yang tidak ingin membayar pajak kendaraan milik mereka yang berdampak pada penurunan penerimaan pajak daerah, dengan permasalahan tersebut diperlukan ketegasan berupa sanksi terhadap wajib pajak.

Sanksi pajak merupakan suatu reaksi yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban pajaknya sebagaimana mestinya dengan kata lain sanksi pajak juga diberikan untuk melihat respon dari seorang wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Sanksi pajak yang diberikan kepada pelanggar pajak tentunya merupakan peraturan yang telah diatur dalam undang-undang perpajakan. (Webley *et al.*, 1991) menyatakan bahwa untuk mencegah ketidakpatuhan dan untuk mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, maka haruslah diberlakukan sanksi yang tegas dalam rangka untuk memajukan keadilan dan efektifitas sistem perpajakan. Mardiasmo (2009:56) menyatakan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi.

Jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar dan terbayar pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bulukumba tahun 2018 – 2021 sebagai berikut :

**Table 1. Unit Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar dan Terbayar Tahun 2018-2021**

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor yang Terdaftar	Jumlah Kendaraan Bermotor yang Terbayar
2018	101.803	67.576
2019	107.938	52.380
2020	112.767	59.480
2021	117.836	60.346

Sumber : Badan Pusat Statistik Sulawesi Selatan

Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bulukumba merupakan tempat para wajib pajak kendaraan bermotor Kabupaten Bulukumba melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya, sehingga diharapkan bisa memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan data diatas terlihat bahwa pada tahun 2018-2020 kendaraan bermotor yang terdaftar mengalami peningkatan namun tidak diimbangi dengan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap pemenuhan kewajibannya dalam membayar pajak, pada tahun 2018 jumlah kendaraan yang terdaftar sebesar 101.803 dan yang terbayar pada tahun 2018 sebanyak 67.576, pada tahun 2019 kendaraan bermotor yang terdaftar sebanyak 107.938 dan yang terbayar hanya 52.380, pada tahun 2020 jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar sebanyak 112.767 dan yang terbayar hanya 59.480, pada tahun 2021 yang terdaftar sebanyak 117.836 dan yang terbayar hanya 60.346. Persepsi masyarakat yang negative terkait pajak mengenai penyalahgunaan uang hasil kontribusi mereka oleh pemerintah. Sebagian besar dari mereka tidak ingin terjadi

penyalahgunaan pendapatan dari pajak oleh aparaturnegara yang tidak bertanggung jawab (Arum, 2012:35).

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan pelaku untuk mau mengerti hukum dan suatu kewajiban perpajakan yang terdapat pada dirinya sendiri. Dengan kata lain Kepatuhan ialah Wajib Pajak atau pelaku mau membayar pajak terhutang atau mendaftarkan diri sebagai wajib pajak (Gustaviana, 2020). Penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak selalu berjalan mulus. Sebagian besar masyarakat belum mengerti mekanisme pajak dikarenakan pengetahuan akan pajak masih kurang dan berakibat pada kurang atau minimnya inisiatif dari masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak (Ridwan:2021).

Persoalan mengenai kepatuhan pajak telah menjadi persoalan yang penting di Indonesia karena jika wajib pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan Negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu penunjang yang bisa mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Mardayani:2016).

Penelitian yang dilakukan Cahyani, Wafirotin, dan Hartono (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Maka dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh SAMSAT secara otomatis wajib pajak dalam pembayaran pajaknya akan semakin patuh (Cahyani, Wafirotin, & Hartono, 2019).

Penelitian dari Efendy, Handayani & Zahro (2015), Rusmayani & Supadmi (2017), Syah & Krisdayanti (2017) menyatakan sanksi perpajakan secara persial berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jadi dengan diberlakukannya sanksi perpajakan secara baik otomatis wajib pajak akan patuh dalam melakukan kewajibannya untuk membayarkan pajak (Rusmayani & Supadmi, 2017).

Dari pengamatan pada saat penelitian saya mengetahui bahwa kualitas pelayanan di kantor Samsat Kabupaten Bulukumba Masih perlu ditingkatkan agar para wajib pajak merasa nyaman saat membayar pajak kendaraannya. Sedangkan sanksi pajak yang dikenakan untuk wajib pajak yang telat membayar pajak masih diberikan sanksi yang ringan sehingga para wajib pajak bermasa bodoh dalam membayar pajak kendaraannya.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pajak adalah pungutan wajib, berupa uang yang harus dibayar oleh masyarakat sebagai sumbangan wajib kepada Negara atau pemerintahan sehubungan dengan pendapatan, pemilikan, harga beli barang dan sebagainya.

Menurut P.J.A Andriani (Sari, 2013), pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara ( yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang guannya adalah untuk membiayai pengeluaran umum berhubung tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Pajak menurut Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan adalah “kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Berdasarkan definisi diatas pajak merupakan iuran yang wajib dibayar oleh masyarakat kepada pemerintah. Awalnya UU No. 18 tahun 1997 ditetapkan Pajak Kendaraan Bermotor, dimana pajak atas PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) & PKAA (Pajak Kendaraan Diatas Air) dicakupkan. Seiringan dengan perubahan UU No. 18 tahun 1997 menjadi UU No. 34 tahun 2000, istilah kendaraan Bermotor diperluas dan dilakukan pemisahan secara tegas menjadi Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Diatas Air. Hal ini membuat Pajak Kendaraan Bermotor diperluas menjadi PKB & PKAA. Pengenaan PKB & PKAA tidak mutlak ada pada seluruh daerah provinsi di Indonesia. Kewenangan yang diberikan kepada pemerintah provinsi untuk mengenakan atau tdk mengenakan suatu jenis pajak provinsi. Untuk dapat dipungut pada suatu daerah provinsi pemerintah daerah harus terlebih dahulu menerbitkan peraturan daerah tentang PKB, yang menjadi landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan PKB & PKAA di daerah provinsi yang bersangkutan. Pemerintah provinsi diberi kebebasan untuk menetapkan apakah PKB ditetapkan dalam satu peraturan daerah atau ditetapkan dalam dua peraturan daerah terpisah.

Kata “KUALITAS” mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda dan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan (Tjiptono,2004:2).

Feigenbaum (Nasution, 2004:41), menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk/jasa. Gavin dan Davis (Nasution,2004:41, menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Menurut Gronroos (JAsfar,2005:15), jasa merupakan fenomena yang rumit. Kata jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, dari pengertian yang paling sederhana, yaitu hanya berupa pelayanan dari seseorang kepada orang lain, bias juga diartikan sebagai mulai dari pelayanan yang diberikan oleh manusia, baik yang dapat dilihat (*eksplisit service*) maupun yang tidak dapat dilihat, yang hanya bias dirasakan (*implisit service*) sampai pada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya.

Menurut Kotler (Nasution,2004:6), jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya *intangiable* (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Pelayanan juga diartikan dengan jasa. Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan kualitas produk, terutama sifatnya yang tidak nyata (intangible) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan. Sehingga, kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya (Jasfar,2005:47).

Zeithamal dan bitner (Arif,2007:120), mengemukakan arti kualitas jasa atau pelayanan merupakan penyampaian jasa yang baik atau sangat baik, jika dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan. Wyckof (Arief,2007:188), mengungkapkan bahwa pengertian kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian akan kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut parasuraman (Arief,2007:188), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Berdasarkan definisi diatas, bias ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan dalam hal perpajakan yakni suatu bentuk jasa layanan administrasi yang lengkap yang diberikan kepada masyarakat khususnya wajib pajak secara baik dan konsisten sesuai dengan standar sehingga mewujudkan pelayanan yang maksimal. Pelayanan bisa menjadi sarana pemererat interaksi antara pegawai dengan masyarakat yang akan membayar pajak di kantor SAMSAT Kabupaten Bulukumba. Kualitas pelayanan pajak merupakan tolak ukur sebagaimana bagusnya tingkat layanan yang dapat diberikan sudah sesuai dengan harapan wajib pajak.

Pelayanan yang dilakuakn sesuai dengan prosedurnya dapat memberikan respon yang baik bagi semua wajib pajak, dengan begitu wajib pajak merasa telah terbantu. Kualitas. Peningkatan kemampuan secara teknis dan perbaikan sarana harus mengalami peningkatan supaya tercipta kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan juga merupakan tindakan atau pertimbangan global mengenai keuangan yang berasal dari suatu pelayanan (Cahyanti, Wafirotin, & Hartono, 2019).

Menurut Arum (2012) sanksi merupakan respon berupa ganjaran hukum yang diberikan kepada orang yang tidak menaati aturan-aturan yang berlaku. Peraturan atau undang-undang adalah batasan-batasan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang seharusnya dilaksanakan dan apa yang seharusnya tidak dilaksanakan. Oleh karena itu, diperlukan adanya sanksi supaya tidak ada pelanggaran peraturan atau undang-undang.

Dalam perpajakan sanksi menjadi penting karena *self assessment system* diterapkan oleh Pemerintah Indonesia dalam rangkaian kegiatan pemungutan pajak. Agar pemungutan pajak yang dilaksanakan dapat teratur dan sesuai dengan target yang diharapkan, rambu-rambu yang diatur dalam undang-undang perpajakan telah disiapkan oleh pemerintah. Akan ada konsekuensi hukum yang

terjadi jika tidak melaksanakan kewajiban perpajakan, karena pajak mengandung unsur pemaksaan.

Sanksi perpajakan adalah faktor lain yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Isyadir, 2015). Pelaksanaan penegakan hukum pajak secara tegas dan konsisten akan mampu menciptakan kepatuhan yang lebih dari wajib pajak yang bermuara pada peningkatan penerimaan dari sector pajak. Pemberian sanksi administrasi bagi pelanggar ketentuan perpajakan dimaksud untuk mencegah tingkah laku yang tidak dikehendaki sehingga akan tercapai kepatuhan yang lebih dari wajib pajak (Sari dan Susanti, 2013).

Dalam Undang-Undang Perpajakan terdapat dua macam sanksi pajak, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana Menurut Achmad Tjahjono (2000: 109), dalam pelaksanaannya seorang wajib pajak dapat dikenai sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya.

Kepatuhan berasal dari kata patuh. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), patuh berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan bersifat patuh, ketaatan, tunduk atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan bersifat patuh, ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran atau aturan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban dalam membayar pajak yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat system perpajakan Indonesia menganut system *Self Assessment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya. Dalam system ini mengandung pengertian bahwa wajib pajak mempunyai kewajiban untuk menghitung, membayar dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) secara benar lengkap dan tepat waktu.

Menurut Gunadi (2010:137), kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukuman maupun administrasi.

Menurut Sri Rustiyaningsih (2011:90), Kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak adalah kepatuhan seseorang terhadap Undang-Undang perpajakan. Tuntutan kepatuhan bagi wajib pajak orang pribadi telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan.

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang melakukan pengujian hipotesis dengan alat analisis statistik deskriptif. Analisis statistik deskriptif adalah satatistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang

telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau membuat generalisasi (Mutijah, 2013)

#### **Jenis dan Sumber Data**

Sumber data primer yang diperoleh dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuesioner secara personal (*Personally Administered Questionnaires*). Kuesioner dibagikan secara langsung kepada responden, dengan cara membagikan langsung dan menitip ke teman yang bekerja di kantor SAMSAT Kabupaten Bulukumba.

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yg diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

Sumber data sekunder yang diperoleh dari penelitian ini dengan cara mengambil dari buku dan literatur lainnya yang terdiri dari : artikel di internet, buku skripsi yang tdk diterbitkan dalam penelitian ini, dan jurnal.

#### **Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan bentuk penyamarataan yang terdiri atas sasaran atau bahan yang memiliki karakter dan Keistimewaan tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan akhirnya diambil kesimpulan (Sugiyono,2016). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden yang membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Bulukumba.

Sampel yang akan dipilih pada penelitian ini adalah responden yang membayar pajak dikantor SAMSAT Kabupaten Bulukumba yang berjumlah 100 orang. Alasan memilih sampel tersebut karena untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan di kantor SAMSAT Kabupaten Bulukumba telah memenuhi standar kualitas pelayanan atau belum.

Adapun teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode accidental sampling, yaitu sampel yang dipilih berdasarkan kebetulan, yaitu yang dianggap tepat pada saat itu.

#### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini Kuesioner. Kuesioner dapat disebut sebagai wawancara tertulis, karena isi kuesioner merupakan satu rangkaian pernyataan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian dan ditujukan kepada responden untuk diisi sendiri oleh responden.

#### **IV. HASIL PENELITIAN**

Setelah melakukan penelitian pada Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba penulis telah mengumpulkan beberapa informasi yang mengenai kualitas pelayanan dan sanksi pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan memanfaatkan informasi tersebut kedalam model analisis kuantitatif dapat diperoleh analisis yang lengkap dan akurat dan menggunakan SPSS.25.

#### **Hasil Uji Instrumen Penelitian**

#### **Hasil Uji Statistik Deskriptif**

hasil statistic deskriptif tentang variabel – variabel dalam penelitian ini, antara lain :

- I. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )



Berdasarkan tabel diatas  $X_1$  memiliki nilai mean 16,26 berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan sangat setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 3,94 dari nilai rata – rata jawaban responden.

II. Sanksi Pajak ( $X_2$ )

Berdasarkan tabel diatas  $X_2$  memiliki nilai mean 16,28 berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan sangat setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 4,17 dari nilai rata – rata jawaban responden.

III. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan tabel diatas Y memiliki mean 26,87 berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban sangat setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 2,79 dari nilai rata – rata jawaban responden.

**Hasil Uji Kualitas data**

Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas ini dilakukan untuk menguji konsistensi jawaban dari responden melalui pernyataan yang diberikan, menggunakan metode statistic *Cronbach Alpha* dengan signifikansi yang digunakan lebih dari (>) 0,60. Adapun hasil dari pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

**Table 2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	0,801	Reliabel
Sanksi Pajak (X2)	0,804	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,825	Reliabel

*Sumber : Data Primer yang diolah, 2022*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa item pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten dan apabila pernyataan diajukan kembali maka akan diperoleh jawaban yang relative sama dengan jawaban sebelumnya.

Uji Validitas

Uji validitas (uji kesahihan) adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur sah/valid tidaknya kuesioner. Kriteria yang digunakan valid atau tidak valid adalah apabila koefisien korelasi r hitung kurang dari r tabel dengan tingkat signifikan 5 persen per butir pernyataan tersebut tidak valid (Ghozali, 2005).

diketahui bahwa Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai r-hitung diatas r-tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam penelitian tersebut Valid.

**Hasil Uji Asumsi Klasik**

Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi sebagai penentu nilai residual terdistribusi normal atau tidak normal. Apabila nilai residualnya normal dan uji normalitasnya dilakukan semua variabel maka bentuk regresi yang dihasilkan akan baik. Variabel harus berdistribusi normal walaupun normalitas variabel-variabel tidak sering dipergunakan. Jika variabel berdistribusi tidak normal secara otomatis hasilnya akan terdegradasi (Ghozali, 2018).

diketahui bahwa Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan wajib pajak memiliki nilai residual normal yaitu 0,960 lebih besar dari 0,05.

**Uji Multikolinieritas**

Uji Multikolinieritas berfungsi untuk menguji model regresi akan terlihat ada korelasi dengan variabel dependen. Apabila tidak terjadi korelasi antara variabel independent berarti model regresi sudah baik. Pengujian ini dapat diketahui dengan melihat nilai toleransi dan nilai variance inflation factor (VIF). Jika nilai VIF < 10 dan nilai Tolerance > 0,01, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
X1	.923	1.083
X2	.923	1.083

*Sumber : Data Primer yang diolah, 2022*

Berdasarkan data tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai tolerance 0,92 > 0,01, dan nilai VIF 1,083 < 10, yang artinya tidak terjadi korelasi antara variabel independen.

**Uji Heterokedastisitas**

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi kesamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual satu ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas, dan jika berbeda maka disebut heterokedastisitas (Ghozali,2001).

Dasar analisisnya adalah jika tidak ada pola jelas, serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y maka terjadi heterokedastisitas

dapat dilihat bahwa tidak ada pola jelas dan titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y, maka dapat dikatakan bahwa terjadi heterokedastisitas.

**Uji Hipotesis**

**Uji Koefisien Determinasi**

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen (Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak).

terlihat bahwa koefisien determinasi yang disesuaikan (R Square) sebesar 0,417 memberi pengertian bahwa variabel Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak

variasi yang terjadi pada variabel Y (Kepatuhan wajib pajak) adalah sebesar 41,7% ditentukan oleh variabel Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak dalam bekerja selebihnya sebesar 58,3% (100% - 41,7%) ditentukan oleh faktor lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam analisa regresi ini.

#### Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah:

$$Y = 17,810 + 0,292X_1 + 0,264X_2 + e$$

Hasil pengujian yang diperoleh diatas adalah sebagai berikut :

Nilai konstanta ( $\alpha$ ) yang diperoleh sebesar 17,810 nilai ini merupakan keadaan saat variabel Kepatuhan Wajib Pajak belum dipengaruhi oleh variabel lain, yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Sanksi Pajak ( $X_2$ ). Jika variabel independent tidak ada maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak tidak mengalami perubahan.

Koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,292 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib Pajak yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas pelayanan maka akan mempengaruhi Kepatuhan wajib pajak sebesar 0,292, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

Koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0,264, menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang berarti setiap kenaikan 1 satuan variabel sanksi pajak artinya jika Sanksi Pajak naik sebanyak 1 satuan variabel sanksi pajak maka akan mempengaruhi Kepatuhan wajib pajak sebesar 0,264, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### Uji t

Uji parsial digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan uji t yaitu dengan melihat nilai signifikansi t hitung, jika nilai signifikansi t hitung < dari 0,05 maka dapat dikatakan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

#### Pengujian Hipotesis Pertama ( $H_1$ )

Berdasarkan hasil pengujian Uji-t ( $H_1$ ) diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat diketahui dengan melihat nilai t hitung 5,123 > nilai t tabel 1,660 dan nilai signifikansi Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah 0,000 < 0,05, maka  $H_1$  diterima. Artinya terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara signifikan.

#### Pengujian Hipotesis Kedua ( $H_2$ )

Berdasarkan hasil uji-t ( $H_2$ ) diperoleh bahwa Sanksi Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak. Dapat diketahui dengan melihat nilai t hitung 4,901 > nilai t tabel 1,660 dan nilai signifikansi Sanksi Pajak ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) adalah 0,000 < 0,05 maka  $H_1$  diterima. Artinya terdapat pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak secara signifikan.

## PEMBAHASAN

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh masing-masing variabel bebas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Sanksi Pajak ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak dilakukan pengujian hipotesis. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ )

Hipotesis pertama ( $H_1$ ), yang menyatakan adanya pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendapatkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, maka  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa apabila semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, maka wajib pajak akan semakin patuh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mardayani (2016) dan Ketty Dema Roselawati (2019) menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Sanksi Pajak ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ )

Hipotesis Kedua ( $H_2$ ), yang menyatakan adanya pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendapatkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, maka  $H_2$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin berat sanksi yang diberikan kepada wajib pajak, maka akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Ketty Dema Roselawati (2019) dan Rizalatul Khusna (2018), menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun persamaan regresi linear berganda  $Y = 17,810 + 0,292X_1 + 0,264X_2 + e$  artinya terdapat hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk melihat besar variabel kualitas pelayanan, dan sanksi pajak variasi yang terjadi pada variabel  $Y$  (kepatuhan wajib pajak) adalah sebesar 41,7% ditentukan oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak dalam bekerja selebihnya sebesar 58,3% ( $100\% - 41,7\%$ ) ditentukan oleh faktor lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam regresi ini.

Dari hasil perhitungan uji-t Kualitas pelayanan  $X_1$  dan sanksi pajak  $X_2$  nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $5,123 > 1,660$ ) dan ( $4,901 > 1,660$ ) hipotesis  $X_1$  dan  $X_2$  pada  $\alpha = 0,05$  atau 5% diatas diaman nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  dengan demikian halini menunjukkan hipotesis  $X_1$  dan  $X_2$  yang dikemukakan pada bab sebelumnya diterima.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian diatas terkait kualitas pelayanan dan sanksi pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor SAMSAT Kabupaten bulukumba, berikut kesimpulan yang dapat diambil :

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bulukumba. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bulukumba. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, maka wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bulukumba. Hal ini menunjukkan bahwa semakin berat sanksi yang diberikan kepada wajib pajak, maka akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan kesimpulan adalah

Bagi Kantor SAMSAT Kabupaten Bulukumba diharapkan mampu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan serta memberikan penjelasan tentang perubahan peraturan perpajakan kepada para wajib pajak. Dengan pemberian sanksi yang ringan membuat wajib pajak bermasa bodoh untuk membayar pajak tepat waktu, sehingga dengan temuan ini diharapkan bisa memberikan sanksi yang sedikit ribet sehingga mereka dapat membayar pajak kendaraan bermotornya tepat waktu, dan menyederhanakan proses pengisian formulir SPPKB agar tidak banyak menyita waktu wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan pada aplikasi online (E-Samsat) karena penelitian ini hanya fokus pada kualitas pelayanan untuk pembayaran langsung/di kantor samsat juga melakukan penelitian diluar variabel independen yang digunakan peneliti saat ini karena masih terdapat pengaruh sebesar 58,3% dari variabel lain diluar penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agnys, d. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. *Accounting global journal*, 1(1), 15–31. <https://doi.org/10.24176/agj.v1i1.3333>
- Cahyanti, E. P., Wafirotin, K. Z., & Hartono, A. (2019). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Pengetahuan Pajak dan Persepsi Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Ekonomi, Manajemen & Akuntansi* , 3 (1), 40-57.
- Efendy, M. A., Handayani, S. R., & ZA, Z. (2015). Pengaruh Biaya Kepatuhan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Bisnis - Perpajakan (JAB)* , 6, 1-10.
- Ghozali, i. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program spss. Semarang: badan penerbit universitas diponegoro.
- Mardiasmo. 2018. Perpajakan edisi revisi. Penerbit andi. Yogyakarta
- Mardayani (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan denda pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor samsat kabupaten

bulukumba.

Marliza, y., wiguna, k., & andini, m. (2021). The influence of service quality of motor vehicle tax toward taxpayer compliance in paying motor vehicle tax (a case study at samsat lubuk linggau). *International conference on agriculture and applied science, november, 2018–2021*. <https://doi.org/10.25181/icoaas.v1i1.2019>

Martedi, a. (2013). Bab ii tinjauan pustaka hemoglobin. *Universitas muhammadiyah surakarta, 1969, 4–27*.

Nafi'i, ridhwan, b. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal ilmu dan riset akuntansi, volume 10,(1), 14*.

Noerman Syah, A. L., & Krisdiyawati. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor UPPD / Samsat Brebes). *Jurnal AKSI (Akuntansi dan Sistem Informasi) , 2, 65-77*.