

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Elisabeth Elisa Purnama

elisapurnama47@gmail.com

Akhmad Riduwan

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of taxpayers' awareness, inspector service quality, and tax sanction on the taxpayers' compliance in paying the motor vehicle tax at Shared office Samsat East of Surabaya. This research was quantitative. Furthermore, the research population used motor vehicle taxpayers listed on Shared Office Samsat East Surabaya. Moreover, the sample collection technique used accidental sampling, with many samples taken from 100 respondents. Research Hypothesis tested by multiple linear regressions analysis. Meanwhile, the research result showed that: (a) taxpayers' awareness had a positive effect on the taxpayers' compliance in paying motor vehicle taxes; (b) inspector service quality had a positive effect on the taxpayers' compliance in the payment of motor vehicle taxes; (c) tax sanction had a positive effect on the taxpayers' compliance in paying the motor vehicle taxes. Based on those results it concluded that taxpayers were aware to paying the taxes, it was an obligation for all of the motor vehicle owners to pay the tax, inspector service quality had given satisfaction and comfortable for the taxpayer, and tax sanctions could provide tax effects for taxpayers who did not carry out their tax obligations in paying motor vehicle taxes.

Keywords: taxpayers' awareness, fiscal service quality, tax sanction, taxpayers' compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, dengan banyaknya sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Hipotesis penelitian diuji menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (a) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor; (b) Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor; (c) Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak semakin menyadari membayar pajak merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap pemilik kendaraan bermotor, kualitas pelayanan fiskus yang diberikan dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi wajib pajak, dan sanksi pajak dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak

PENDAHULUAN

Negara Indonesia merupakan negara berkembang yang akan terus mengupayakan pemerataan pembangunan di seluruh Indonesia. Dengan demikian, partisipasi masyarakat dalam pembangunan itu sangat dibutuhkan. Salah satu wujud partisipasi yang dapat dilakukan masyarakat adalah dengan membayar pajak. Pajak adalah salah satu sumber penerimaan negara Indonesia. Pemerintah daerah didorong untuk selalu meningkatkan

pendapatan daerah baik melalui pendapatan asli daerah, pendapatan transfer, maupun lain-lain pendapatan yang sah. Menurut Undang-undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah provinsi terdiri dari lima jenis pajak, diantaranya: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, dan pajak air permukaan (Fitriandi *et al.*, 2010). Seiring perkembangan zaman, hampir seluruh lapisan masyarakat mulai dari kalangan bawah, menengah, hingga atas memiliki kendaraan bermotor baik roda dua, roda tiga, maupun roda empat. Dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor akan memberikan dampak yang baik bagi pemerintah daerah, karena dapat meningkatkan jumlah pajak yang telah diterima oleh pemerintah daerah.

Pendapatan daerah akan maksimal jika ada kepatuhan dan kesadaran dari wajib pajak tersebut. Kepatuhan wajib pajak adalah terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang perpajakan yang berlaku (Ilhamsyah *et al.*, 2016). Kepatuhan wajib dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan masih dikatakan rendah, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya tunggakan pajak kendaraan bermotor yang dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1
Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Berdasarkan Kecamatan Periode Desember 2021

No	Kecamatan	Plat Hitam (Rp)	Plat Kuning (Rp)	Plat Merah (Rp)
1	Wonokromo	1.879.354.650	50.321.900	911.000
2	Wonocolo	946.878.400	71.629.400	556.150
3	Karangpilang	824.704.350	24.786.500	0
4	Jambangan	554.553.350	20.557.800	916.050
5	Gayungan	580.694.800	29.070.600	39.714.500
6	Dukuh pakis	781.630.200	71.147.000	0
7	Wiyung	813.662.050	107.429.100	4.008.450
8	Tenggilis Mejoyo	875.520.100	60.901.800	43.500
Jumlah		7.256.997.900	435.844.100	46.149.650

Sumber: Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan

Berdasarkan Tabel 1 diatas dapat dijelaskan bahwa selama periode Desember 2021 terdapat banyak tunggakan pajak kendaraan bermotor yang diklasifikasikan berdasarkan kecamatan yang berada di wilayah Samsat Surabaya Selatan. Data tersebut menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan masih rendah karena besarnya tunggakan pajak disebabkan oleh kepatuhan wajib pajak yang rendah. Rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor berakibat rendahnya penerimaan pajak dari sektor kendaraan bermotor. Dengan demikian, diharapkan pemerintah terus mengupayakan penurunan tunggakan pajak kendaraan bermotor.

Terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya yakni kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, kualitas pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak, dan sanksi pajak. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana seseorang wajib pajak memenuhi kewajibannya, memahami pentingnya membayar pajak dan mengerti bagaimana tata cara membayar pajak. Jika kesadaran wajib pajak tinggi maka akan memberikan dampak positif kepada kepatuhan perpajakan, sehingga penerimaan pajak sesuai dengan target yang sudah ditetapkan (Harjo, 2019). Kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh penting untuk mendorong wajib pajak agar mau membayar pajak. Pelayanan fiskus adalah pelayanan yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak yang ditujukan untuk wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Apabila wajib pajak merasa puas dengan pelayanan

yang diberikan berarti pelayanan tersebut bisa dikatakan baik, kemudian hal tersebut dapat memberikan dampak yang baik pula seperti meningkatnya wajib pajak yang ingin melaporkan dan membayar pajak.

Upaya lain yang dapat dilakukan pemerintah yang dianggap mempengaruhi kepatuhan membayar pajak ialah dengan menerapkan sanksi pajak. Sanksi perpajakan adalah suatu kontroler untuk mengontrol atau mengawasi yang dilakukan oleh pemerintah dan aparat petugas pajak guna menjamin ditaatinya peraturan-peraturan agar tidak terjadi pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak. Wajib pajak akan patuh karena mereka sadar adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan penyeludupan pajak. Sanksi pajak tentu akan sangat merugikan seseorang, dengan demikian orang tersebut akan berusaha memenuhi kewajiban perpajakannya karena tidak ingin mendapat sanksi. Rusgiyana (2020) meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi kasus pada kantor samsat Jepara). Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?; (2) Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?; (3) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor; (2) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor; (3) Untuk menguji pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

TINJAUAN TEORITIS

Theory of Planned Behavior (TPB)

Ajzen (1991:179) menyatakan *Theory of Planned Behavior* merupakan teori yang menyatakan tentang pola perilaku seseorang yang ditunjukkan melalui niat atau kemauan dari dalam diri orang tersebut untuk melakukan sesuatu.

Faktor-faktor yang dapat mendorong niat seorang individu untuk berperilaku ada tiga jenis yaitu *Behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs*. Faktor pertama yaitu *behavioral beliefs*, merupakan keyakinan atau kepercayaan seseorang akan hasil dari suatu perbuatan atau perilaku dan menilai hasil tersebut. Faktor ini memiliki kesesuaian untuk menjelaskan tentang perilaku wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Sebelum wajib pajak membayar pajak sebagai bentuk nyata mereka menjalankan kewajiban pajaknya, mereka akan memiliki keyakinan terhadap hasil yang akan mereka peroleh atas tindakan tersebut. Faktor kedua yaitu *normative beliefs*, merupakan keyakinan tentang harapan-harapan normatif seseorang dan adanya motivasi atau dorongan untuk memenuhi harapan tersebut. Faktor ini sesuai dengan kualitas pelayanan fiskus yang dilakukan oleh kantor samsat terhadap wajib pajak. Faktor ketiga yaitu *control beliefs*, merupakan keyakinan tentang adanya hal yang dapat memberi dukungan dan hambatan pada setiap perilaku yang muncul dan persepsi mengenai kuat atau tidaknya hal yang akan memberi dukungan atau hambatan pada perilaku tersebut. Faktor ini memiliki hubungan dengan sanksi pajak. Menurut Mardiasmo (2011:59) menyatakan bahwa sanksi dapat menjadi sebuah jaminan supaya wajib pajak tidak akan lalai untuk membayar pajak dan juga bisa memberikan efek jera kepada wajib pajak yang tidak menjalankan kewajiban pajaknya. Setelah adanya ketiga faktor diatas, maka tahap selanjutnya yang dapat dilakukan adalah tahap *intention* yaitu

tahap dimana terdapat niat atau kemauan dari wajib pajak untuk melakukan suatu kegiatan yang hendak dilakukan, kemudian tahap selanjutnya yaitu tahap *behavior* yaitu tahap dimana wajib pajak mulai bertindak. Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak adalah faktor penentu agar wajib pajak taat dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pajak

Pajak adalah sebuah kontribusi yang bersifat wajib dan memaksa yang dijalankan oleh masyarakat baik perseorangan maupun badan yang dilakukan untuk negaranya. Pajak adalah iuran wajib yang dibayarkan rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang berlaku yang memiliki sifat memaksa dan tidak mendapatkan imbalan apapun yang bertujuan untuk belanja negara dan mensejahterakan rakyat (Winerungan, 2013).

Pajak Kendaraan Bermotor

Salah satu jenis pajak daerah yaitu pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor adalah pungutan bersifat wajib yang diberikan kepada masyarakat atas kepemilikan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor dikenakan dalam jangka waktu 12 bulan atau 1 tahun secara terus menerus yang dihitung sejak kendaraan tersebut didaftarkan pada kantor samsat dan pembebanan pajak, seiring dengan diterbitkannya Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) (Nafi'i, 2021).

Kepatuhan Wajib Pajak

Patuh berarti taat pada aturan-aturan yang dibuat oleh pihak tertentu. Kepatuhan wajib pajak merupakan wajib pajak yang bersedia untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang telah disediakan dengan tanpa adanya pemeriksaan, peringatan, ataupun ancaman baik hukum maupun administrasi (Putri dan Setiawan, 2017). Seorang wajib pajak bisa dikatakan patuh jika wajib pajak memenuhi, menaati, dan melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku dan juga tidak mempunyai tunggakan atau harus tepat waktu dalam pembayaran pajak.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah situasi dimana wajib pajak sadar akan hak dan kewajiban perpajakannya, kemudian dengan suka rela membayar dan melaporkan pajaknya. Wajib pajak yang sadar akan kewajiban pajaknya akan mendorongnya untuk mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku, wujud patuhnya berupa menghitung pajaknya dengan benar kemudian membayar pajak terutang. Kesadaran wajib pajak yang makin baik dapat membangun pemahaman juga pelaksanaan kewajiban dari perpajakan yang semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

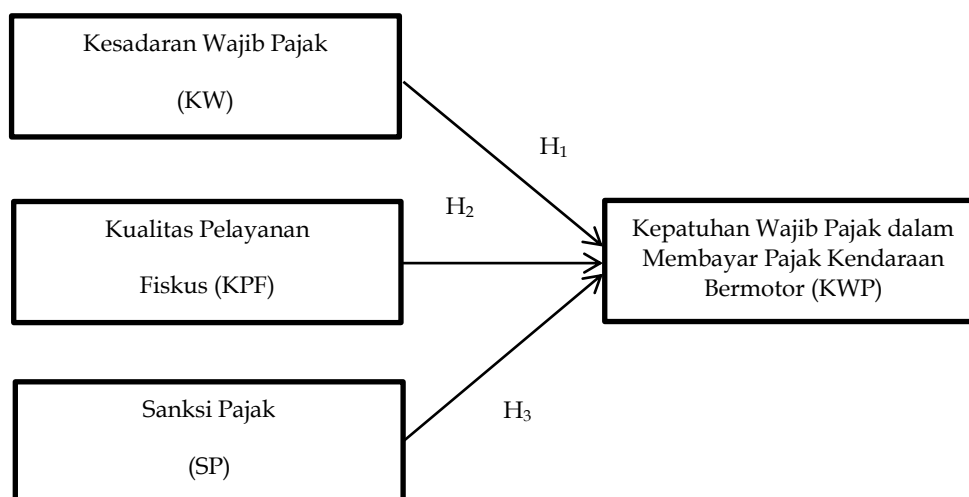
Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah suatu tindakan yang diberikan kepada orang lain dengan tujuan membantu orang tersebut. Sedangkan fiskus diartikan sebagai petugas pajak atau orang yang bertugas memungut pajak pada wajib pajak. Pelayanan fiskus adalah pelayanan yang diberikan petugas pajak dalam membantu wajib pajak mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus yang baik, benar, sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku, dan mau mendengar setiap keluhan wajib pajak dapat mendorong wajib pajak untuk taat pada peraturan pajaknya.

Sanksi Pajak

Sanksi adalah tindakan yang diberikan kepada seseorang atau sekelompok orang atas dasar pelanggaran aturan yang telah ditetapkan dengan tujuan memberikan efek jera kepada orang atau sekelompok orang tersebut. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan undang-undang perpajakan atau norma perpajakan akan dipatuhi dengan baik oleh wajib pajak. Dapat dikatakan sanksi pajak merupakan langkah pencegahan awal agar wajib pajak patuh pada peraturan pajak yang berlaku dan tepat waktu dalam membayar pajak.

Rerangka Pemikiran



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana seseorang dengan keadaan mengerti atas pemenuhan kewajibannya dalam membayar pajak. Penelitian yang dilakukan Kowel *et al.*, (2019) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin wajib pajak sadar akan pentingnya memenuhi kewajiban untuk membayar pajak, maka wajib pajak dengan senang hati dan tanpa keterpaksaan akan membayar pajaknya yang kemudian dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sesuai dengan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Kualitas pelayanan fiskus mempunyai kontribusi yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Seiring dengan adanya kualitas pelayanan yang baik kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Susmita dan Supadmi (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Setiap orang senang diperlakukan dengan baik dan sopan. Begitupun dengan pelayanan yang baik akan sangat

disukai oleh wajib pajak, karena wajib pajak akan merasa diterima kemudian hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

H₂: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Sanksi pajak dibuat sebagai bentuk peringatan bagi wajib pajak yang melanggar aturan atau dengan kata lain menunggak membayar pajak. Dalam penelitian yang dilakukan Prihastini (2019) mengatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak disini memiliki fungsi untuk memberikan efek jera bagi wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakannya. Dalam hal ini sanksi dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek Penelitian)

Penelitian ini menggunakan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan penelitian kausal komparatif (*casual comparative research*). Sugiyono (2017:8) mendefinisikan metode penelitian kuantitatif sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan penelitian kausal komparatif (*causal comparative research*) dapat didefinisikan sebagai penelitian yang menunjukan arah pengaruh variabel bebas dan variabel terikat dan untuk mengetahui sebab akibat antara dua variabel. Data yang dihasilkan penelitian kuantitatif dapat berwujud angka dapat juga berwujud pernyataan lalu diolah dan dianalisa menggunakan metode statistik untuk memperoleh jawaban apakah apakah teori ini dapat diterima atau ditolak. Pada akhirnya hasil akhir dari analisa tersebut bisa diberikan kesimpulan.

Sujarweni (2016:4) mengatakan populasi adalah total keseluruhan dari jenis karakteristik dan kualitas suatu objek maupun subjek yang menjadi ketetapan peneliti untuk digunakan dalam melakukan penelitian. Populasi yang ditetapkan yaitu seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan.

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian yang menjadi perwakilan dari populasi. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Sugiyono (2017:122) mengatakan teknik *accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel karena peneliti kebetulan bertemu orang atau siapa saja yang dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang ditemui itu cocok dan dapat digunakan sebagai sumber data. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang masih aktif dan terdaftar di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan dan merupakan wajib pajak langsung bukan calo. Penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*, sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : Sampel

N : Jumlah populasi

a : Persen kesalahan pengambilan sampel, peneliti mengestimasi kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%

Berdasarkan rumus *Slovin* diatas dengan jumlah populasi sebanyak 414.372 maka jumlah sampel yang akan diambil oleh peneliti adalah sebanyak 100 orang wajib pajak kendaraan bermotor. Perhitungan sampel dapat diketahui sebagai berikut.

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

$$n = \frac{414.372}{1 + 414.372 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{414.372}{4.414,72}$$

$$n = 99,98 \text{ atau dibulatkan menjadi } 100$$

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data berupa data primer dan data sekunder. Data primer adalah data mentah atau data yang diperoleh langsung dari responden dan tanpa menggunakan perantara. Sedangkan data sekunder merupakan informasi berbentuk data yang diperoleh secara tidak langsung atau diperoleh dari instansi terkait (tempat penelitian). Teknik pengumpulan data primer yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode survei. Dalam melakukan survei peneliti menyebarkan kuesioner kepada para responden. Pernyataan dalam kuesioner dihitung dengan menggunakan *skala likert*. Untuk mengukur jawaban dari responden *skala likert* yang digunakan adalah sebagai berikut:

1= Sangat Tidak Setuju (STS)

2= Tidak Setuju (TS)

3= Setuju (S)

4= Sangat Setuju (SS)

Variabel dan Defenisi Operasional Variabel

Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel lainnya. Berikut dijelaskan defenisi operasional dari masing-masing variabel independen:

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak menyadari akan pentingnya pajak dan melakukan kewajiban pajaknya dengan suka rela atau tanpa paksaan. Menurut Marjan (2014) mengungkapkan indikator pertanyaan untuk kesadaran wajib pajak adalah: (1) Pajak merupakan iuran rakyat yang ditujukan untuk negara yang digunakan untuk pembangunan; (2) Pajak merupakan iuran rakyat yang dimanfaatkan sebagai dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi pemerintahan; (3) Pajak merupakan sumber penerimaan yang paling besar bagi negara; (4) Kita harus membayar pajak karena pajak merupakan kewajiban yang harus kita penuhi sebagai warga negara.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan fiskus dalam hal perpajakan adalah kualitas pelayanan pajak yang baik maupun buruk yang diberikan kepada wajib pajak oleh petugas pajak. Terdapat indikator kualitas pelayanan yaitu memuat hal-hal (Marjan, 2014): (1) Petugas pajak telah

memberikan pelayanan kepada wajib pajak dengan baik; (2) Penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak bisa membantu membangun pemahaman mengenai hak dan kewajiban wajib pajak; (3) Petugas pajak selalu mendengarkan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan; (4) Memiliki cara membayar pajak yang mudah dan efisien.

Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan jaminan yang diharapkan dapat mendisiplinkan wajib pajak agar taat pajak. Sanksi pajak menjadi langkah pencegah agar peraturan perpajakan dijalankan dengan baik dan tidak dilanggar. Sanksi pajak dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan indikator dari penelitian yang dilakukan oleh Aini dan Fidiana (2017) yaitu sebagai berikut: (1) Sanksi dibutuhkan untuk menciptakan tingkat kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak; (2) Sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada setiap wajib pajak yang melanggar; (3) Sanksi diberikan sesuai pelanggaran yang telah dilakukan; (4) Sanksi yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor adalah keadaan dimana wajib pajak dengan penuh rasa tanggung jawab telah melakukan kewajibannya untuk membayar pajak. Pada penelitian ini peneliti mengukur kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan indikator dari penelitian yang dilakukan oleh Mahaputri dan Noviyari (2016) yaitu: (1) Wajib pajak harus tunduk pada ketentuan peraturan perundang-undangan pajak kendaraan bermotor; (2) Wajib pajak harus mengisi formulir pajak dengan lengkap, benar, dan juga jelas; (3) Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor sesuai dengan jumlah pada biaya-biaya yang tertera pada surat-surat kendaraan; (4) Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor yang terutang tepat pada waktu yang telah ditentukan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji tingkat kevalidan sebuah kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor variabel jawaban dengan total skor masing-masing variabel (Ghozali, 2016). Masing-masing pernyataan dari setiap variabel dikatakan valid jika *Person Correlation* dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Berdasarkan uji validitas yang dilakukan untuk setiap item dari setiap variabel maka dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan tersebut adalah data yang valid. Dapat dikatakan sebagai data yang valid karena nilai signifikansi dari setiap pernyataan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Data yang valid dapat diinterpretasikan bahwa pernyataan tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel kesadaran wajib pajak yang sedang diteliti.

Uji Reliabilitas

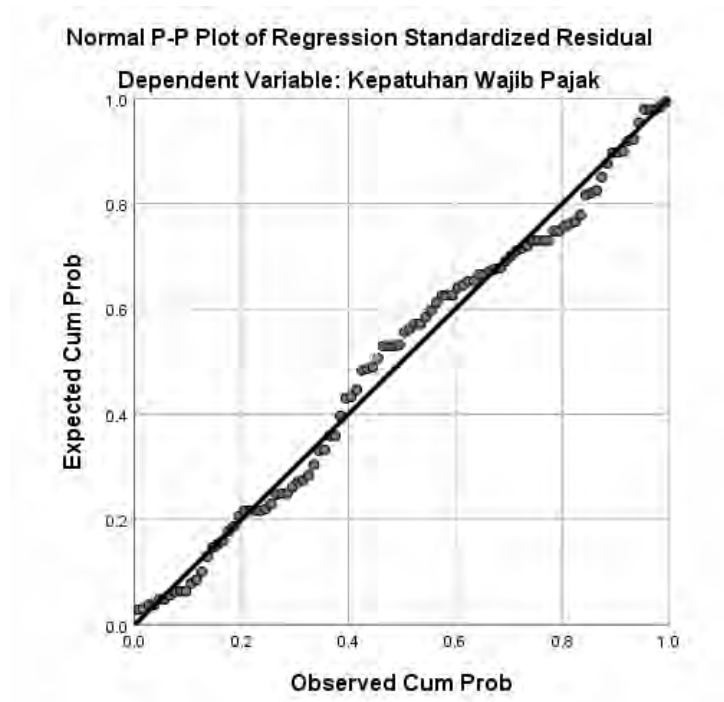
Uji reliabilitas adalah sebuah teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil yang diberikan responden dapat dipercaya. Ghozali (2018:20) mengatakan suatu kuesioner dikatakan reliabel dan handal jika jawaban responden dari pertanyaan kuesioner mengalami tingkat kestabilan yang sama seiring berjalannya waktu. Teknik uji reliabilitas ini menggunakan teknik Alpha Cronbach. Bila nilai *cronbach's alpha* (α) yang dihasilkan $> 0,60$ maka variabel dinyatakan reliabel. Berdasarkan uji reliabilitas dapat

dijelaskan bahwa seluruh variabel yang terdiri dari kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor memberikan nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,60 sehingga dapat dinyatakan sebagai data yang reliabel. Maka dapat diinterpretasikan jika data yang diperoleh peneliti dapat dipercaya atau data yang diberikan responden konsisten dari waktu ke waktu.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Dalam uji normalitas ini peneliti menggunakan *Normal Probability plot* (Normal P-plot). Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini telah terdistribusi normal dan searah mengikuti garis diagonal. *Normal Probability plot* (Normal P-plot) dapat dijelaskan pada Gambar 2 berikut ini.



Gambar 2
Grafik Uji Normalitas
Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan Gambar 2 diatas dapat dijelaskan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, dengan demikian dapat dikatakan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas selain dilihat dari *Normal Probability Plot* (Normal P-Plot), datanya juga akan diuji lebih lanjut dengan metode *Kolmogorov smirnov*. Hasil lanjutan tersebut dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2
Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.40154268
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.061
	Negative	-.070
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

a. Lilliefors Significance Correction.

b. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa uji normalitas dengan bantuan *Kolmogorov Smirnov* telah terdistribusi normal jika memenuhi kriteria yakni nilai *asymptotic significant (two tailed)* sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Karena telah memenuhi kriteria dari metode *Kolmogorov Smirnov* maka bisa dikatakan data tersebut telah terdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ini merupakan pengujian yang dilakukan untuk menguji ada atau tidaknya suatu korelasi antarvariabel independen dalam model regresi. Model regresi dikatakan baik apabila tidak memiliki korelasi antarvariabel independen atau tidak terjadi multikolinearitas. Model regresi dikatakan tidak terjadi multikolinearitas apabila nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 ($\geq 0,10$) dan *Variance Inflation Factor (VIF)* lebih kecil dari 10 (≤ 10). Uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini.

Tabel 3
Hasil Uji Multikolinieritas
 Coefficient^a

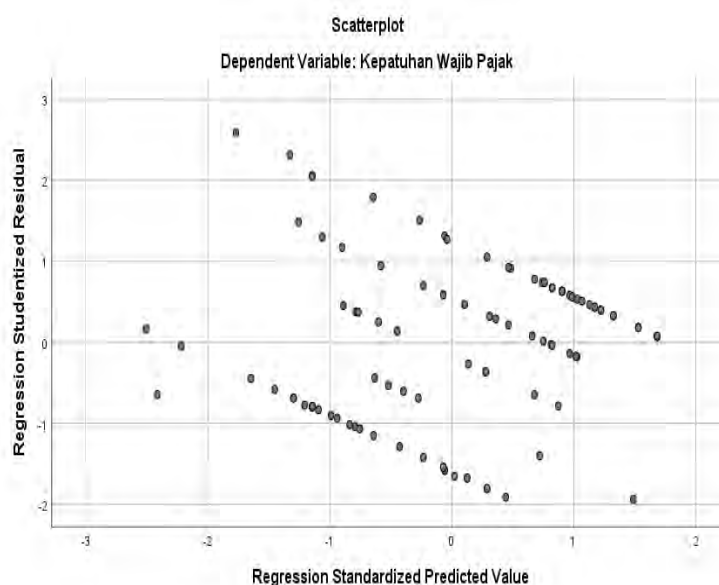
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kesadaran Wajib Pajak	0,857	1,167
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,827	1,210
Sanksi Pajak	0,841	1,188

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan pada Tabel 3 diatas dapat diberi kesimpulan bahwa ketiga variabel diatas tidak terjadi multikolinearitas karena nilai *tolerance* dari setiap variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini digunakan untuk menguji apakah terjadi atau tidaknya ketidaksamaan varians dari variabel independen untuk keseluruhan pengamatan dalam model regresi. Uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 3 berikut ini.



Gambar 3
Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan Gambar 3 diatas dapat dilihat jika model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas atau yang terjadi adalah homokedastisitas maka dapat dikatakan model regresinya adalah baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan tidak adanya pola yang jelas pada grafik scatterplot diatas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah titik 0 pada sumbu Y.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda mempunyai tujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Berikut adalah rumus persamaan regresinya:

$$KWP = \alpha + \beta_1KW + \beta_2KPF + \beta_3SP + e$$

Keterangan:

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

α : Konstanta

$\beta_1\beta_2\beta_3$: Koefisien Regresi

KW : Kesadaran Wajib Pajak

KPF : Kualitas Pelayanan Fiskus

SP : Sanksi Pajak

e : Standar Error

Analisis regresi linear berganda mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh positif atau negatif antara variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Data atau informasi yang diberikan responden atas kuesioner telah diolah dengan bantuan SPSS versi 26 dengan menggunakan teknik regresi linear berganda. Berdasarkan pengolahan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficient^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.777	1.384		3.453	0.001
Kesadaran Wajib Pajak	0.352	0.089	0.358	3.969	0.000
Kualitas Pelayanan Fiskus	0.151	0.078	0.179	1.949	0.054
Sanksi Pajak	0.191	0.077	0.227	2.496	0.014

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan yang terlihat pada Tabel 4 diatas dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1KW + \beta_2KPF + \beta_3SP + e$$

$$KWP = 4,777 + 0,352 KW + 0,151 KPF + 0,191 SP + e$$

Sesuai dengan persamaan regresi linear berganda yang telah diperoleh maka dapat dijelaskan nilai konstanta yang dimiliki pada persamaan regresi linear berganda adalah 4,777. Hal tersebut mengartikan bahwa apabila variabel independen yang meliputi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak bernilai 0 (nol), maka variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor bernilai konstan atau tetap sebesar 4,777.

Koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak (KW) memiliki nilai positif sebesar 0,352, berarti menunjukkan arah positif yang kemudian melambangkan hubungan searah antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Nilai positif mengartikan bahwa jika kesadaran wajib pajak semakin meningkat maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan meningkat.

Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF) diketahui bernilai positif yakni sebesar 0,151, hal tersebut menunjukkan arah positif yang dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki hubungan searah dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Tanda positif tersebut dapat diartikan bahwa jika kualitas pelayanan fiskus semakin meningkat maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan meningkat.

Koefisien regresi variabel Sanksi Pajak (SP) memiliki nilai positif sebesar 0,191, berarti menunjukkan arah positif. Dengan demikian dapat dijelaskan sanksi pajak memiliki hubungan searah dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Nilai positif tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa jika sanksi pajak semakin meningkat akan mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengujian Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi digunakan karena memiliki tujuan untuk mengukur sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen dalam model regresi yang telah dijelaskan sebelumnya. Dengan demikian peneliti melakukan uji koefisien determinasi (R²) atas pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 5
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,574 ^a	0,330	0,309	1,423

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 5 diatas dapat diketahui bahwa hasil uji koefisien determinasi R Square diperoleh sebesar 0,330 atau 33%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak) untuk menjelaskan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor) adalah terbatas dikarenakan nilai R Square menjauhi angka 1 atau 100%. Adjusted R Square menghasilkan nilai yang dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel independen terhadap variabel dependen. Adjusted R Square memiliki nilai sebesar 0,309 atau 30,9% sisanya sebesar 69,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini.

Uji Kelayakan Model (Uji F) atau Goodness of Fit

Ghozali (2016) mengatakan bahwa uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dalam uji kelayakan model ini kriteria yang digunakan yaitu saat nilai signifikan < 0,05 maka dapat dikatakan seluruh variabel independen berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen sehingga pengujian model layak digunakan dalam penelitian ini. Berikut disajikan tabel hasil uji F.

Tabel 6
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	95,772	3	31,924	15,759	0,000 ^b
Residual	194,468	96	2,026		
Total	290.240	99			

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa nilai F sebesar 15,759 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikan 0,000 tersebut < 0,05 (0,000 < 0,05) berarti seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen sehingga layak digunakan.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh dari masing-masing sumbangan variabel bebas (variabel independen) secara parsial atau individu terhadap variabel terikat (variabel dependen). Dari pengujian ini dapat diperoleh hasil apakah hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini bisa diterima atau tidak. Kriteria yang digunakan dalam uji ini yaitu apabila nilai signifikan uji t lebih kecil dari 0,05 (t < 0,05) maka H₀ ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 7
Hasil Uji t
Coefficient^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.777	1.384		3.453	0.001
Kesadaran Wajib Pajak	0.352	0.089	0.358	3.969	0.000
Kualitas Pelayanan Fiskus	0.151	0.078	0.179	1.949	0.054
Sanksi Pajak	0.191	0.077	0.227	2.496	0.014

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil uji t (uji hipotesis) sebelumnya maka diketahui nilai t hitung sebesar 3,969 yang menunjukkan arah positif dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor H_1 diterima. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari bagaimana wajib pajak memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajibannya. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Melalui jawaban atas kuesioner yang dibagikan dapat diambil kesimpulan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Responden memiliki kesadaran bahwa memenuhi kewajiban perpajakan adalah hal yang penting yang kemudian dengan suka rela membayarkan pajaknya. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Rusgiyana (2020) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak yang semakin baik dapat membangun pemahaman juga pelaksanaan kewajiban dari perpajakan yang semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Dilihat dari hasil uji t atas variabel kualitas pelayanan fiskus nilai signifikansi yang diperoleh yaitu 0,054 dan memiliki nilai t hitung sebesar 1,949. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sulistyowati *et al.*, (2021) mendefinisikan pelayanan fiskus sebagai pemberian layanan yang dibutuhkan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan-aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pelayanan yang baik, sopan, rama, dan efisien mampu memberikan pengaruh yang baik kepada wajib pajak seperti meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Prihastini (2019) yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil uji hipotesis (uji t) atas variabel sanksi pajak menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,014 dengan nilai t hitung yakni 2,496 dimana nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05. Maka dapat dinyatakan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sanksi pajak mempunyai tujuan menertibkan wajib pajak agar patuh pada peraturan perpajakan dan tepat waktu dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak yang diberikan oleh Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan memberikan dampak yang baik kepada wajib pajak. Keberadaan sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Responden merasakan bahwa sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan mereka untuk membayar pajak karena mereka sadar sanksi yang didapat tentu akan merugikan mereka sehingga mereka akan menghindari hal tersebut terjadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain yaitu Susmita dan Supadmi (2016) dimana mereka memperoleh hasil bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak dapat menjadi salah satu alternatif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Sesuai dengan hasil penelitian melalui analisis data yang telah dibahas, dapat diambil kesimpulan mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan yang akan dijelaskan: (1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti tingginya kesadaran wajib pajak dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak sadar akan kewajibannya yang kemudian mendorong mereka untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor; (2) Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan terbaik yang diberikan petugas pajak pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan dan keefesienan dalam pembayaran pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak yang merasa nyaman dan puas akan pelayanan yang diberikan akan meningkatkan kepatuhan; (3) Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut berarti adanya sanksi pajak dapat menjadi pendorong agar wajib pajak patuh dan taat pada peraturan perpajakan kendaraan bermotor. Dengan demikian sanksi pajak yang diterapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak akan menimbulkan efek jera sehingga wajib pajak mengetahui jika tidak membayar pajak maka efek yang ditimbulkan akan sangat merugikan.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan dimana keterbatasan ini diharapkan bisa dijadikan bahan evaluasi bagi peneliti yang memakai metode yang sama dimasa yang akan datang. Adapun keterbatasan tersebut adalah: (1) Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi *R Square* diperoleh sebesar 0,330 atau 33%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak) untuk menjelaskan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor) adalah terbatas; (2) Pada saat pengisian kuesioner, beberapa responden

terburu-buru dalam mengisi kuesioner karena harus fokus apabila nomor urut responden tersebut disebut atau nama responden dipanggil untuk dilayani petugas pajak. Hal tersebut mengakibatkan beberapa jawaban yang diberi responden tidak sama dengan keadaan yang sebenarnya. Dengan demikian alangkah baiknya dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan kuesioner responden memiliki waktu yang cukup dan juga tidak tergesa-gesa agar dapat memberikan jawaban yang sebenarnya; (3) Dalam menyebarkan kuesioner di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan masih banyak wajib pajak yang menolak menjadi responden sehingga peneliti cukup merasa kesulitan pada saat proses penelitian ini.

Saran

Saran yang dapat diberikan yaitu: (1) Karena keterbatasan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini sehingga terbatas dalam menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, maka disarankan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian di bidang yang sama agar menambah variabel-variabel lainnya yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut dilakukan agar dapat memberikan hasil penelitian yang lebih lengkap dan bermanfaat; (2) Bagi Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan diharapkan kualitas pelayanan petugas pajaknya lebih ditingkatkan lagi terutama dalam menerapkan 3S (Senyum, Salam dan Sapa) agar memberikan kesan yang lebih baik lagi bagi wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. dan Fidiana. 2017. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pengetahuan dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 6(9): 2460-0585.
- Ajzen, I. 1991. *The Theory of Planned Behavior and Human Decision Process*. 50: 179-211.
- Fitriandi, P., Y. Aryanto, dan A. P. Priyono. 2010. *Komplikasi Undang-Undang Perpajakan*. Salemba Empat. Jakarta.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 23*. Edisi Delapan. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- . 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Harjo, D. 2019. *Perpajakan Indonesia*. 2nd edition. Mitra Wacana Media. Bogor.
- Ilhamsyah, R., M.G.W Endang, dan R.Y Dewantara. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan* 8(1):1-9.
- Kowel, V. A. A., L. Kalangi, dan S. J. Tangkuman. 2019. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA* 7(3): 4251-4260.
- Mahaputri, N., N. T. dan N. Noviari. 2016. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 17(3): 2321-2351.
- Mardiasmo, 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi, Andi. Yogyakarta.
- Marjan, R. M. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi. Universitas Hasanuddin. Makasar.
- Nafi'i, R. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara). *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.

- Prihastini, R. N. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Putri, K. J. dan P. E. Setiawan. 2017. Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana* 18(2): 1112-1140.
- Rusgiyana, W. R. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor Samsat Kabupaten Jepara). *Jurnal IAIN KUDUS*. Jepara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sujarweni, V. W. 2016. *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Sulistyowati, M., dan T. Ferdian, dan R. N. Girsang. 2021. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di SAMSAT Kabupaten Tebo). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis* 1(1).
- Susmita, P. R. dan N. L. Supadmi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-filling Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 14(2).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. 15 September 2009. Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130. Jakarta
- Winerungan, L. O. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Belitung. *Jurnal EMBA* 1(3).