

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

Gregoriana Chinantia Masur
chinan1602@gmail.com
Yuliastuti Rahayu

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to find out the effect of taxpayers' awareness, service quality and tax sanction on tax payers' compliance of motor vehicle at Samsat office Surabaya Selatan. The research was quantitative. Furthermore, the population in this research was taxpayers of vehicle tax which were listed on Samsat office Surabaya Selatan. Moreover, the data collection technique used accidental sampling. In line with, there were 100 respondents as sample. Additionally, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 23. The research result concluded taxpayers' awareness, service quality and tax sanction had positive effect on taxpayers' compliance of vehicle tax at Office Samsat Surabaya Selatan. Meanwhile, based on the research result, it concluded taxpayers had more awareness in paying its tax since it was the obligation for the owner of motor vehicle. In addition, service quality overall had its satisfaction and comfort on taxpayers. Besides, tax sanction had deterrent effect from tax payers who fulfilled their obligation in paying motor vehicle tax.

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib 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. Pengambilan sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Menggunakan model analisis regresi linear berganda dengan program SPSS versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Berdasarkan hasil kesimpulan menunjukkan bahwa wajib pajak semakin menyadari membayar pajak merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor, kualitas pelayanan secara menyeluruh memberikan rasa nyaman dan puas terhadap wajib pajak dan sanksi perpajakan dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

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

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang yang akan terus meningkatkan kualitas pembangunan nasional untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu sumber penerimaan negara Indonesia adalah pajak. Oleh karena itu, pemerintah menggali sumber dana berupa pajak, karena pajak yang diperoleh dapat mengatasi masalah yang ada, seperti masalah sosial, kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Penerimaan daerah dari pajak dapat meningkat apabila didukung oleh kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Kepatuhan adalah perilaku taat, tunduk dan patuh sehingga kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan, ketundukan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak secara jujur dan bertanggung jawab. Wajib pajak dikatakan

patuh apabila wajib pajak tersebut telah melaksanakan tanggung jawabnya untuk membayar pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Surabaya Selatan dapat dikatakan masih rendah, hal ini dapat dilihat dari tunggakan pajak kendaraan bermotor. Besarnya tunggakan pajak kendaraan bermotor disebabkan oleh kepatuhan wajib pajak yang masih rendah mengakibatkan rendahnya penerimaan pajak dari sektor pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan dapat terus berupaya mengsosialisasikan pentingnya membayar pajak agar tunggakan pajak kendaraan bermotor dapat mengalami penurunan. Penurunan tunggakan akan membantu meningkatkan penerimaan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor.

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, serta pajak air permukaan (Fitriandi *et al.*, 2010:393). Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang diwajibkan untuk membayar pajak, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, serta pemungut pajak yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah iuran wajib yang dibayarkan oleh orang atau badan atas kepemilikan dan atau memiliki wewenang atas kendaraan bermotor. Jatuh tempo PKB adalah tiap tahun dihitung sejak mendaftarkan kendaraan bermotor dan dua minggu sebelum jatuh tempo akan keluar pajak terutang sejak dikeluarkannya Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD). Orang atau badan dapat membayarkan PKB melalui Kantor Bersama Samsat sebagai media pemasukan uang iuran wajib orang atau badan ke kas negara. Pembentukan SAMSAT Kota Surabaya dimaksudkan untuk mempermudah, memperlancar dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat. Penggunaan kendaraan bermotor dari tahun ke tahun terus meningkat. Hal ini disebabkan oleh kemudahan dalam memiliki kendaraan tersebut, seperti pemberian uang muka pembayaran yang murah, cicilan yang ringan, pengajuan kredit yang mudah dan cepat, serta beragam jenis kendaraan bermotor yang dijual dengan harga yang bervariasi. Selain itu, kendaraan bermotor memiliki manfaat bagi masyarakat guna untuk memudahkan pekerjaan dan aktivitas yang dilakukan. Kemudahan dan manfaat yang diperoleh tersebut mendorong minat masyarakat untuk memiliki kendaraan bermotor. Oleh karena itu, jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Dengan kenaikan kendaraan yang semakin meningkat tersebut diharapkan masyarakat semakin sadar dan memiliki rasa tanggungjawab yang besar pula akan kewajibannya untuk membayar pajak. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pegawai Kantor Samsat Surabaya Selatan dan sanksi perpajakan. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak karena masyarakat tidak memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang pentingnya membayar pajak. Kesadaran secara umum yaitu suatu keadaan yang mengetahui, mengerti, dan merasa untuk mematuhi semua aturan yang menyangkut ketentuan dan telah diketahui secara sadar untuk dihargai dan ditaati. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana seorang wajib pajak mengetahui ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang berlaku serta memiliki niat yang sungguh-sungguh untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya (Tanilasari dan Gunarso, 2017). Wajib pajak kendaraan yang sadar dan taat dalam membayar pajaknya dapat dikatakan wajib pajak yang telah membantu memberikan kontribusi dalam rangka pembangunan daerah.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menarik perhatian wajib pajak saat membayar pajak. Kualitas pelayanan menurut Rusmayani dan Supadmi, (2017) merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperolehnya. Memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari

wajib pajak juga adanya sanksi (Rajif, 2012). Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan diikuti. Sanksi perpajakan diperlukan untuk memberikan pelajaran atau efek jera kepada wajib pajak yang melanggar atau tidak taat dalam membayar kewajiban pajaknya, wajib pajak akan merasa lebih terbebani dan dapat merugikan mereka karena adanya sanksi apabila mereka tidak membayar pajak. Menurut Rusmayani dan Supadmi (2017), sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut: (1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor? (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor? (3) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?. Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (2) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (3) Untuk menguji pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah sebuah teori yang menyatakan tentang pola perilaku seseorang yang ditunjukkan melalui kemauan atau niat dari seseorang tersebut untuk berperilaku (Ajzen, 1991:179). Menurut Manek (2019) perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Menurut Mustikasari (2007:82) menyatakan bahwa munculnya niat untuk berperilaku disebabkan oleh tiga faktor, yaitu: (1) *Behavioral beliefs* adalah keyakinan individual-individual akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Faktor *behavioral beliefs* ini sesuai untuk menjelaskan mengenai perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sebelum individu atau wajib pajak melakukan kewajibannya untuk membayar pajak, individu atau wajib pajak tersebut akan memiliki keyakinan terhadap hasil yang akan diperoleh setelah ia melaksanakan kewajibannya membayar pajak. (2) *Normative beliefs* adalah keyakinan tentang harapan-harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan normatif tersebut. Faktor ini dapat disesuaikan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor samsat kepada wajib pajak. Jika kantor samsat dapat memberikan pelayanan yang baik maka hal tersebut dapat mendorong wajib pajak agar patuh dalam melakukan kewajibannya membayar pajak. (3) *Control beliefs* adalah keyakinan tentang keberadaan hal yang dapat mendukung dan menghambat setiap perilaku yang ditampilkan dan persepsi mengenai kuat atau tidaknya hal yang akan mendukung atau menghambat perilaku tersebut. Faktor *control beliefs* ini berhubungan dengan sanksi perpajakan. Sanksi dapat menjadi sebuah jaminan agar wajib pajak tidak akan lalai untuk membayar pajak dan dapat memberikan efek jera kepada wajib pajak yang tidak melakukan kewajiban pajaknya (Mardiasmo, 2011:59). Setelah mengetahui tiga faktor diatas, maka tahap berikutnya yaitu tahap *intention* adalah tahapan dimana wajib pajak memiliki niat atau kemauan untuk melakukan suatu kegiatan yang akan dilakukan dan tahap selanjutnya adalah tahapan *behavior* adalah tahapan dimana wajib pajak mulai bertindak atau berperilaku. Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan merupakan faktor penentu agar wajib pajak dapat mematuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pajak Kendaraan Bermotor

Pengertian pajak berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 28 Tahun 2007 menjelaskan bahwa pajak adalah iuran wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang besarnya sesuai dengan undang-undang bersifat memaksa dan hasilnya untuk mensejahterakan dan memakmurkan masyarakat meskipun tidak dapat dirasakan secara langsung. Menurut Judiseno (2004:539) bahwa pajak merupakan kewajiban dalam bidang kenegaraan yang berupa pengabdian dan peran aktif warga negara serta anggota masyarakat guna mendanai segala keperluan negara dimana berupa pembangunan nasional yang pelaksanaannya tersebut diatur dalam undang-undang yang bertujuan untuk kesejahteraan bangsa dan negara. Defenisi pajak kendaraan bermotor menurut Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2018 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pungutan atas kendaraan yang dimiliki atau dimanfaatkan oleh orang atau badan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Gunandi (2013) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak menggambarkan keadaan dimana wajib pajak dapat melaksanakan semua kewajibannya dan memenuhi haknya yang berkaitan dengan perpajakan. Wajib pajak yang patuh akan selalu bersedia untuk membayar pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku, sehingga wajib pajak terhindar dari sanksi apabila tidak membayar pajak. Devano dan Rahayu (2006:112) bahwa wajib pajak yang sadar pajak adalah wajib pajak yang paham hak dan kewajiban perpajakannya serta peduli dalam melaksanakan kewajibannya. Kepatuhan dalam pajak dibagi menjadi dua yaitu, kepatuhan formal dan kepatuhan material (Nurmantu, 2005:109). Kepatuhan formal adalah kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan yang material sesuai dengan isi peraturan perundang-undangan. Wajib pajak yang patuh diharapkan mampu memenuhi kewajiban formal dan material karena wajib pajak harus mematuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan (Mutia, 2014). Dengan kesadaran pajak yang tinggi maka kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya meningkat. Menurut Ilhamsyah *et al.* (2016) terdapat dua bentuk kesadaran wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, yaitu (1) kesadaran pembayaran pajak adalah suatu bentuk kontribusi warga Negara dalam menunjang dan meningkatkan pembangunan Negara, (2) kesadaran bahwa penundaan dalam pembayaran pajak akan sangat merugikan Negara, karena pajak merupakan sumber pendapatan dan pembangunan sebuah negara.

Kualitas Pelayanan

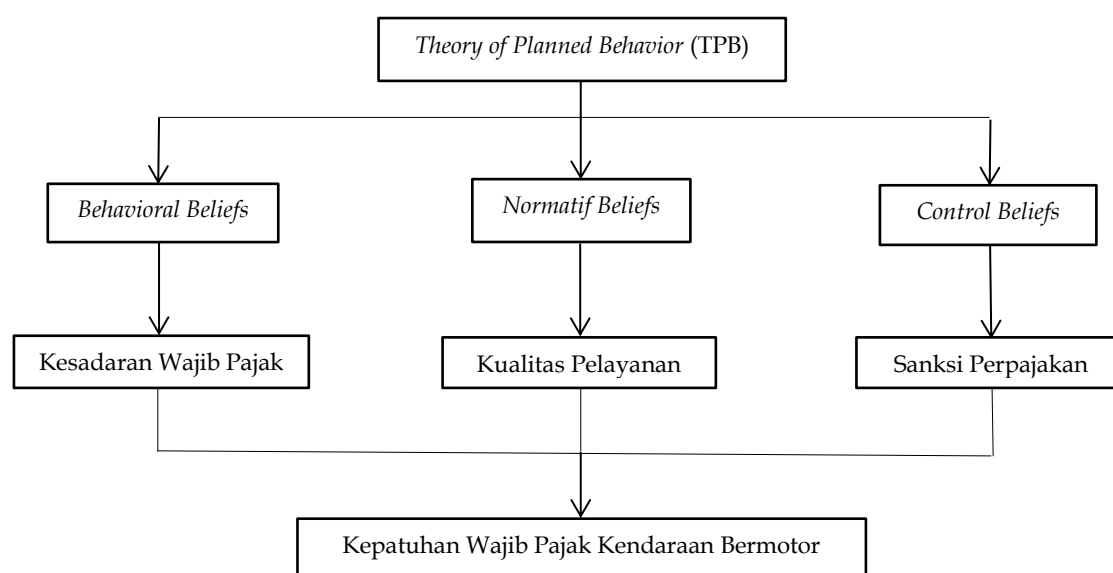
Menurut Kotler (2009:52) ada lima dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap pelayanan, yaitu: (1) *Tangible*, meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi (2) *Emphaty*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan (3) *Responsiveness*, keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap (4) *Reliability*, kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan (5) *Assurance*, mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan). Kualitas pelayanan adalah suatu ukuran kepuasan atau tidak puas yang diberikan oleh masyarakat atau wajib pajak atas pelayanan.

Tingkat kepuasan terhadap suatu pelayanan dapat diukur dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau pemerintah kepada masyarakat atau wajib pajak yang ingin memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2011:59) sanksi perpajakan menjadi suatu jaminan atau pencegahan (preventif) agar peraturan perpajakan yang sudah diatur dapat ditaati dan tidak dilanggar oleh wajib pajak. Sanksi perpajakan adalah cara yang diberikan pemerintah untuk mengikat wajib pajak akan tanggungjawabnya dalam membayar pajak. Dengan adanya sanksi maka diharapkan dapat mencegah wajib pajak yang melanggar ketentuan dan aturan pajak yang berlaku serta meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam hal ketepatan waktu pembayaran pajak. Beratnya sanksi yang diberikan dapat merugikan wajib pajak yang tidak taat, maka wajib pajak akan dengan sendirinya patuh untuk membayar pajak.

Rerangka Pemikiran



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak memiliki dua bentuk yaitu pertama, kesadaran bahwa pajak adalah suatu bentuk kontribusi warga negara dalam menunjang dan meningkatkan pembangunan negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan dalam pembayaran pajak akan sangat merugikan negara, karena pajak adalah sumber pendapatan dan pembangunan terbesar negara (Irianto, 2005:78). Penelitian Kowel *et.al* (2019) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin wajib pajak sadar akan kewajiban membayar pajak, maka wajib pajak akan secara sukarela membayar pajaknya dan selanjutnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sesuai dengan uraian tersebut diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak (Jatmiko, 2006:21). Dalam penelitian Cahyanti *et.al* (2019) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor, artinya peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak dan standar kualitas pelayanan yang prima dalam melayani wajib pajak dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk selalu membayar pajak kendaraan bermotor sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sesuai dengan penjelasan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Dalam penelitian Prihastini (2019) mengatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena sanksi-sanksi yang telah diberikan dapat menjadi salah satu efek jera serta mendidik wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_3 : Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal komparatif (*casual comparative research*), yaitu penelitian yang menunjukkan arah pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat serta dapat mengetahui sebab akibat antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2014). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu sebuah penelitian yang berfokus pada keluasaan dan objektivitas, sehingga penelitian ini dapat digunakan untuk menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi diberbagai tempat. Data yang dihasilkan adalah angka atau berupa pernyataan yang dinilai dengan angka kemudian hasil tersebut diolah maupun dianalisis statistik yang bertujuan untuk memberikan jawaban apakah teori itu diterima atau ditolak, lalu hasil tersebut diberikan kesimpulan.

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel karena kebetulan, sehingga subjek yang didapatkan adalah subjek yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, apabila subjek yang ditemui sesuai untuk dijadikan sumber data (Sugiyono, 2014). Responden yang menjadi kriteria dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor aktif yang terdaftar di kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan sampai dengan periode 31 Desember 2019 dan merupakan wajib pajak langsung dan bukan seorang calo. Penentuan banyaknya sampel yang digunakan dapat ditentukan dengan 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%

Sesuai dengan rumus *Slovin* tersebut diatas jumlah populasi sebanyak 693.917 maka banyaknya sampel yang akan diambil oleh peneliti adalah sebanyak 100 orang wajib pajak kendaraan bermotor. Perhitungan sampel dapat diketahui sebagai berikut:

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

$$n = \frac{693.917}{1+693.917(0,1)^2}$$

$$n = \frac{693.917}{6.940,17}$$

n = 99,98 atau dibulatkan menjadi 100

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan tanpa perantara yang diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan. Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung atau melalui sumber-sumber yang sudah ada berupa data tunggakan pajak kendaraan bermotor, kenaikan atau peningkatan kendaraan bermotor dan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Surabaya Selatan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan metode survei. Survei dilakukan oleh peneliti dengan menyebarkan kuisioner atau angket kepada responden. Metode survei adalah cara mengumpulkan data dimana peneliti mengajukan pertanyaan kepada responden baik dalam bentuk lisan maupun tertulis. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala *likert* digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan preferensi seseorang tentang sesuatu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Berikut skala *likert* untuk mengukur jawaban: (1) Sangat Tidak Setuju (STS), (2) Tidak Setuju (TS), (3) Netral (N), (4) Setuju (S), (5) Sangat Setuju (SS).

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel Independen

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu situasi dimana wajib pajak mengetahui dan melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak atas dasar hati nuraninya dan tanpa paksaan dari pihak lain. Kesadaran dalam membayar pajak bisa dikatakan bahwa wajib pajak mampu memberikan kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kesadaran dalam penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan indikator dari penelitian yang telah dilakukan oleh Mutia (2014), yaitu menyadari bahwa pajak adalah iuran wajib rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah: (1) Wajib pajak perlu menyadari bahwa pajak merupakan sumber penerimaan negara, (2) Mengetahui manfaat dari membayar pajak karena pajak dapat menunjang pembangunan negara, (3) Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara, (4) Mengetahui dan menyadari pajak telah ditetapkan oleh Undang-undang dan bersifat memaksa.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang telah diberikan. Tingkat kepuasan wajib pajak ini dapat diperoleh dari perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh wajib pajak itu sendiri. Jenis pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memuaskan dan sesuai dengan yang diinginkan oleh wajib pajak. Kualitas pelayanan sangat penting karena akan memberikan dampak langsung pada instansi. Pelayanan yang baik misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan dan keramahan yang ditunjukkan oleh sikap dan tindakan dari aparat. Jika instansi dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik tidak menutup kemungkinan bahwa instansi akan mendapat nilai positif dari wajib pajak dan wajib pajak akan menjadi lebih giat untuk membayar kewajiban perpajakannya. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan menggunakan indikator dari penelitian Pratiwi (2017), yaitu: (1) Profesional dalam pelayanan, (2) Etika berkomunikasi, (3) Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, (4) Ketelitian pegawai, (5) Reputasi pelayanan yang baik.

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan akan ditaati dan dipatuhi. Sanksi perpajakan dibuat untuk mencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan atau norma yang berlaku dan sanksi yang berat akan mengurangi ketidakpatuhan wajib pajak. Sanksi dalam penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan indikator dari penelitian Aini dan Fidiana (2017) yaitu: (1) Sanksi diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak, (2) Sanksi dilaksanakan dengan tegas kepada wajib pajak yang melanggar, (3) Sanksi yang diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan, (4) Sanksi yang diterapkan harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Variabel Dependen

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah situasi dimana wajib pajak telah melaksanakan semua hal yang menjadi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian Mahaputri dan Noviari (2016), sebagai berikut: (1) Wajib pajak tunduk terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan pajak kendaraan bermotor, (2) Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan lengkap, benar dan jelas, (3) Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor dalam jumlah yang sesuai dengan biaya-biaya yang tertera pada surat-surat kendaraan, (4) Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor yang terutang tepat pada waktunya.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kevalidan sebuah kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan 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 *Pearson Correlation* $< 0,05$. Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan, setiap item pernyataan memberikan nilai signifikansi 0,000 sehingga dapat dikatakan valid karena *output* yang dihasilkan $0,000 < 0,05$. Hasil valid tersebut dapat diinterpretasikan jika pernyataan yang telah dibuat sebelumnya sesuai dengan tujuan yang ingin diteliti oleh peneliti.

Uji Reliabilitas

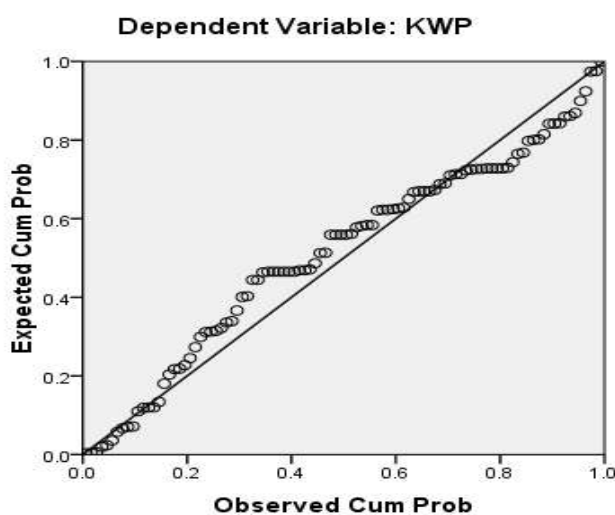
Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur dalam mengukur objek yang sama (Ghozali, 2016). Dengan kriteria *cronbach's alpha* > 0,60 maka jawaban yang diberikan oleh responden dikatakan reliabel. Uji reliabilitas atas seluruh variabel penelitian yang digunakan yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak memberikan nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dinyatakan sebagai data yang reliabel. Data yang reliabel maka dapat diinterpretasikan jika data yang diperoleh oleh 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) digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan oleh peneliti telah terdistribusi dengan normal atau tidak. Oleh sebab itu *Normal Probability Plot* (Normal P-Plot) dapat dijelaskan pada gambar dibawah ini:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2

Grafik Uji Normalitas

Sumber: Data Primer diolah, 2020.

Berdasarkan Gambar 2 diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas tidak hanya dilihat dari *Normal Probability Plot* (Normal P-Plot) saja namun data tersebut akan diuji lebih lanjut dengan metode *Kolomograw Smirnov*. Hasil lanjutan tersebut dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3
Uji Normalitas dengan Kolomogrov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.21676360
Most Extreme Differences	Absolute	.123
	Positive	.087
	Negative	-.123
Kolmogorov-Smirnov Z		1.232
Asymp. Sig. (2-tailed)		.096

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 3 diatas dapat dijelaskan bahwa nilai *asymptotic significant (two tailed)* sebesar 0,096 lebih besar dari 0,05. Dalam uji *Kolomogrov Smirnov* menjelaskan bahwa variabel penelitian dikatakan berdistribusi normal jika memenuhi syarat nilai *asymptotic significant (two tailed)* > 0,05. Karena telah memenuhi kriteria metode *Kolomogrov Smirnov* maka data tersebut dapat dikatakan telah terdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji ada atau tidaknya korelasi antarvariabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah tidak memiliki korelasi antarvariabel independen atau tidak terjadi multikolineritas. Untuk mengetahui apakah model regresi tersebut terjadi atau tidak terjadi multikolineritas dapat dideteksi menggunakan nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Menurut Ghozali (2016) model regresi dikatakan tidak terjadi multikolineritaas jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 ($\geq 0,10$) dan *Variance Inflation Factor (VIF)* lebih kecil dari 10 (≤ 10). Berdasarkan persamaan regresi yang telah diolah, maka hasil pengujian multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficient ^a

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Kesadaran Wajib Pajak	0,463	2,161
Kualitas Pelayanan	0,608	1,644
Sanksi Perpajakan	0,536	1,865

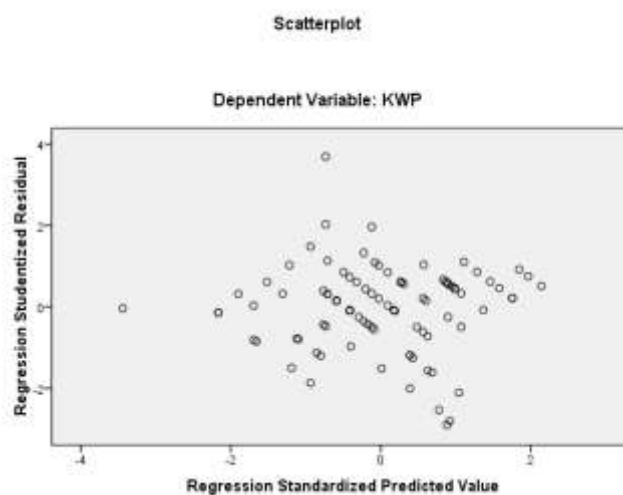
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Sesuai dengan Tabel 4 diatas dapat diinterpretasikan bahwa nilai tolerance kesadaran wajib pajak sebesar 0,463 dan nilai VIF 2,161. Kualitas pelayanan memberikan nilai tolerance 0,608 dan VIF 1,644. Sanksi perpajakan sebesar 0,536 dan VIF 1,865. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut bebas dari multikolinearitas karena telah memenuhi syarat nilai tolerance $\geq 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 .

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji terjadi atau tidaknya ketidaksamaan varians dari variabel independen untuk keseluruhan pengamatan dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas atau disebut dengan homokedastisitas. Homokedastisitas adalah saat varians dari variabel independen satu pengamatan lain adalah tetap dan sebaliknya saat varians dari variabel independen berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dideteksi melalui grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan variabel independen (SREID). Jika dalam grafik scatterplot menunjukkan pola titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah titik 0 pada sumbu Y, maka model regresi tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas pada Gambar 3 dibawah ini:



Gambar 3
Hasil Pengujian Heteroskedastisitas
Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan gambar scatterplot tersebut diatas dapat dilihat bahwa model regresi kedua tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga dapat dikatakan sebagai model regresi yang baik. Hal itu dapat dibuktikan dengan melihat bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 sumbu Y.

Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan model analisis regresi linear berganda yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen yaitu (1) kesadaran wajib pajak, (2) kualitas pelayanan, (3) sanksi perpajakan. Variabel dependen kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, model persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1 KW + \beta_2 KP + \beta_3 SP + e$$

Keterangan :

- α : Konstanta
- KWP : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
- $\beta_1 \beta_2 \beta_3$: Koefisien Regresi
- KW : Kesadaran Wajib Pajak
- KP : Kualitas Pelayanan
- SP : Sanksi Perpajakan
- e : Standar Error

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor) dalam model penelitian yang telah diajukan sebelumnya. Data yang diperoleh berasal dari jawaban kuesioner yang telah diisi oleh 100 responden kemudian diolah dengan bantuan SPSS Versi 23 dengan teknik regresi linear berganda. Hasil dari pengolahan data tersebut dapat dilihat pada Tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.529	1.528		1.000	.320
KW	.202	.104	.171	1.941	.045
KP	.649	.091	.548	7.117	.000
SP	.292	.114	.210	2.565	.012

a. Dependent Variable:
Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Dari Tabel 5 diatas dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$KWP = 1,529 + 0,202 KW + 0,649 KP + 0,292 SP + e$$

Pada persamaan regresi linear berganda nilai konstanta yang dimiliki adalah 1,529. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan bernilai 0, maka variabel dependen yakni kepatuhan wajib pajak sebesar 1,529. Pada persamaan regresi linear berganda dapat diketahui nilai koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak (X_1) adalah sebesar 0,202, artinya menunjukkan arah positif yang melambangkan hubungan searah antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Tanda positif tersebut menunjukkan jika kesadaran wajib pajak semakin meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Pada persamaan regresi linear berganda dapat diketahui nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_2) adalah sebesar 0,649, dimana hal tersebut menunjukkan arah positif yang melambangkan hubungan searah antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Tanda positif tersebut menunjukkan jika kualitas pelayanan semakin meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Pada persamaan regresi linear berganda dapat diketahui nilai koefisien regresi variabel sanksi perpajakan (X_3) adalah sebesar 0,292 artinya arah positif yang melambangkan hubungan searah antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Tanda positif tersebut menunjukkan apabila sanksi perpajakan semakin meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga ikut meningkat.

Uji Kelayakan Model

Uji F digunakan untuk menguji kelayakan model yang dihasilkan dengan menggunakan uji kelayakan model pada tingkat α sebesar 5%. Adapun kriteria pengujian adalah sebagai berikut: a) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka model yang digunakan dalam penelitian tidak layak dan dapat dipergunakan analisis berikutnya, b) Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka model yang digunakan dalam penelitian layak dan dapat dipergunakan analisis berikutnya.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi yang telah diujikan sebelumnya. Berikut ini dapat dilihat hasil uji koefisien determinasi atas pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada perhitungan statistik dibawah ini:

Tabel 6
Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 ^a	.654	.644	1.23563

a. Predictors: (Constant), SP, KP, KW

b. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa hasil uji koefisien determinasi *R-Square* diperoleh sebesar 0,654 atau 65,4%. Hal tersebut memiliki arti bahwa pengaruh variabel sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak untuk menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak adalah terbatas dikarenakan nilai *R-Square* menjauhi angka 1 atau 100%. Nilai yang dihasilkan *Adjusted R Square* digunakan untuk mengetahui pengaruh yang ditimbulkan variabel independen (sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) yaitu sebesar 0,644 atau 64,4% sisanya 35,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan oleh peneliti.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Kriteria yang digunakan sama dengan uji t maka saat nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka seluruh variabel independen berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen sehingga layak digunakan untuk prediksi lebih mendalam. Hasil dari uji F ini digunakan untuk mengetahui pengaruh yang disebabkan variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan. Penentuan apakah model regresi dikatakan layak apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Hasil uji F untuk pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada Tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7
Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	277.429	3	92.476	60.570	.000 ^a
Residual	146.571	96	1.527		
Total	424.000	99			

a. Predictors: (Constant), SP, KP, KW

b. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 7 uji simultan (uji F) diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 dan nilai F_{hitung} sebesar 60,570. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara bersamaan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Uji Parsial (Uji t)

Hasil dari uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam uji ini dilakukan berdasarkan nilai probabilitas, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis yang diajukan berpengaruh signifikan. Hasil pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel 8 berikut ini:

Tabel 8
Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.529	1.528		1.000	.320
KW	.202	.104	.171	1.941	.045
KP	.649	.091	.548	7.117	.000
SP	.292	.114	.210	2.565	.012

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil uji hipotesis tersebut diatas bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dibuktikan oleh data yang menunjukkan bahwa t_{hitung} sebesar 1,941 dengan nilai signifikansi sebesar 0,045 dimana lebih kecil dari 0,05. Dari hasil tersebut responden memberikan jawaban melalui kuesioner dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian Kowel *et.al* (2019) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin wajib pajak sadar akan kewajiban membayar pajak, maka wajib pajak akan secara sukarela membayar pajaknya dan selanjutnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil uji hipotesis yang diperoleh sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dibuktikan oleh besaran t_{hitung} sebesar 7,117 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam memberikan kemudahan untuk pembayaran pajak akan memberikan kesan yang baik bagi setiap wajib pajak pada saat membayar pajak kendaraannya, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketika kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak semakin baik maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah *et al.* (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil uji parsial (uji t) atas variabel sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menunjukkan hasil positif dan signifikan. Hal tersebut dibuktikan oleh besaran t_{hitung} sebesar 2,565 dengan nilai signifikansi sebesar 0,012 dimana lebih kecil dari 0,05. Sanksi perpajakan digunakan untuk meningkatkan ketertiban dalam hal pembayaran pajak agar wajib pajak taat untuk melaksanakan kewajibannya. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan merasa bahwa sanksi yang diberlakukan sudah sesuai bagi pelanggar wajib pajak, dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa beratnya sanksi yang diberikan kepada pelanggar akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusmayani dan Supadmi (2017) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak semakin meningkat dimana wajib pajak semakin sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Hal ini menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh sehingga wajib pajak merasa nyaman dan puas akan pelayanan yang diberikan pada saat membayar pajak kendaraan bermotor. (3) Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Hal ini membuktikan bahwa sanksi perpajakan yang diberlakukan dapat memberikan efek jera, sehingga wajib pajak menyadari apabila tidak membayar pajak akan sangat merugikan karena wajib pajak yang lalai akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Keterbatasan

Dalam proses pengambilan data sekunder yang berhubungan dengan kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan, peneliti merasa kesusahan mengambil data dikarenakan data yang dibutuhkan tidak tersedia dan petugas yang memberikan data susah ditemui sehingga menyebabkan penelitian sedikit tersendat. Dalam proses penyebaran kuesioner, responden mengisi item pernyataan kuesioner dengan terburu-buru dan kurang memahami isi dari pernyataan kuesioner yang menyebabkan jawaban yang diberikan terkadang tidak sesuai dengan kenyataan sesungguhnya.

Saran

Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian dibidang yang sama dapat mencoba untuk menambah variabel bebas lain, sehingga dapat memberikan hasil penelitian yang lebih baik, lengkap dan bermanfaat. Untuk kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan diharapkan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan petugas pajak dalam memberikan pelayanan dan melakukan sosialisasi sehingga wajib pajak lebih sadar dan taat akan kewajiban perpajakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. 1991. *The Theory of Planned Behavior, Organizational Behavior and Human Decision Process*. 50: 179-211.
- 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.
- Cahyanti, E., P. Wafirotn, K., Z. dan A. Hartono. 2019. Pengaruh Kesadaran Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Pengetahuan Pajak, Dan Persepsi Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* 3(1):2598-7496.
- Devano, S., S.K. dan Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Edisi Pertama. Kencana. Jakarta.
- Fitriandi, P., Y. Aryanto, dan A. P. Priyono. 2010. *Kompilasi Undang-Undang Perpajakan*. Salemba Empat. Jakarta.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 23*. Edisi Delapan. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gunandi, 2013. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*, PT. Niaga Swadaya. Jakarta.
- 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.
- Irianto, E., S. 2005. *Politik Perpajakan Membangun Demokrasi Negara*. UII Press. Yogyakarta.
- Jatmiko, A., N. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis*. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Judiseno, R., K. 2004. *Perpajakan*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Erlangga. Jakarta
- Kowel, V., A.A. Kalangi, L. 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.
- Manek, K. J. 2019. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- 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.
- Mustikasari, E. 2007. *Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya*. Prosiding Seminar Nasional. Makassar.
- Mutia, S., P.T. 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Orang Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang). *Skripsi*. Universitas Negeri Padang. Padang.
- Nurmantu, S. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Granit. Jakarta.
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2018 *Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2018*. 1 Maret 2018. Berita Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2018 Nomor 9 Seri E. Surabaya.

- Prihastini, R.N. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Pratiwi, A.A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Samsat Bandar Lampung Kota Bandar Lampung). *Skripsi*. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Rajif, M. 2012. Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak UKM di Cirebon. *E-Journal Universitas Gunadarma*.
- Rusmayani, N.M.L. dan N.L. Supadmi. 2017. Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 20(1): 173-201.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tanilasari, Y. dan P. Gunarso. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan* 3(1):1-9.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. 17 Juli 2007. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85. Jakarta.
- _____. Nomor 28 Tahun 2009 *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. 15 September 2009. Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130. Jakarta.