

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

Yohanes B. E. Gasring
yogagasring@gmail.com
Sapari

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to find out and examine the effect of taxpayers' awareness, service quality, and tax sanctions on vehicle taxpayers' compliance at the Joint Office of South Surabaya SAMSAT. The research was quantitative. Moreover, the data collection technique used accidental sampling. In line with that, there were 100 respondents as the sample. Furthermore, the instrument of data collection technique used questionnaires. The data were primary, taken from respondents' questionnaires; and secondary taken from taxpayers' arrears data with their list in 2021. Additionally, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 26. The result concluded that taxpayers' awareness had a significantly positive effect on vehicle taxpayers' compliance at the Joint Office of South Surabaya SAMSAT. Likewise, service quality had a significantly positive effect on vehicle taxpayers' compliance at the Joint Office of South Surabaya SAMSAT. Similarly, tax sanctions had a significantly positive effect on vehicle taxpayers' compliance at the Joint Office of South Surabaya SAMSAT.

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Teknik pengumpulan datanya menggunakan Accidental Sampling. Sejalan dengan itu, sampelnya berjumlah 100 responden. Selanjutnya instrumen teknik pengumpulan data menggunakan angket. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner responden; dan data sekunder yang diambil dari data tunggakan wajib pajak beserta daftarnya pada tahun 2021. Teknik analisis datanya menggunakan regresi linier berganda dengan SPSS 26. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan. Begitu pula kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan. Begitu pula sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan.

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

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar bagi Indonesia, penerimaan dalam bidang sektor perpajakan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peranan pajak dalam pembangunan di Indonesia sangat dominan dan dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dalam masyarakat. Dalam penerapan pajak di tanah air sangat banyak manfaat yang di terima oleh masyarakat mulai dari fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan, dan fasilitas umum.

Pajak itu sendiri berupa kontribusi wajib yang harus dibayar wajib pajak kepada negara, yang mempunyai sifat memaksa dan tidak memperoleh imbalan secara langsung serta digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara (UU. No 28 Tahun 2007 pasal 1 tentang ketentuan umum dan perpajakan). Peningkatan dalam penerimaan pajak terus diupayakan

oleh pemerintah khususnya Direktorat Jendral Pajak. Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jendral Pajak untuk memperoleh penerimaan pajak maksimal, seperti inflasi pajak, ekstensifikasi pajak, objek pajak baru dan intensifikasi pajak dengan mengoptimalkan panggilan terhadap wajib pajak. Dalam hal kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor maka dapat diartikan sebagai perilaku ketaatan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Menurut undang-undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah disebutkan bahwa jenis pajak daerah terlebih khusus pajak provinsi terdapat lima jenis pajak, yaitu: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, dan pajak air permukaan (Ftriandi dan Priyono, 2010).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sendiri termasuk dalam pajak daerah berdasarkan kewenangan pemungut pajak. Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dipungut atas kepemilikan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak yang memiliki potensi yang cukup besar dalam pembiayaan daerah. Hal tersebut karena masyarakat di Indonesia tingkat kepemilikan kendaraan bermotor yang cukup banyak, oleh sebab itu beban pajak pemilik kendaraan bermotor tersebut semakin besar, begitupun dampak yang besar pada pendapatan daerah. Dengan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang terus meningkat, pemerintah daerah mengharapkan meningkat pula pendapatan pajak kendaraan bermotor yang didukung oleh kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Menurut Ilhamsyah, *et al* (2016) kepatuhan wajib pajak yaitu suatu pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak serta pemenuhan hak perpajakan secara baik dan benar sesuai dengan peraturan dan Undang-Undang Perpajakan yang telah ditetapkan.

Kepatuhan wajib pajak dikatakan masih sangat rendah diakibatkan beberapa faktor, seperti ketidakpuasan masyarakat akan pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang masih belum merata, banyaknya tindakan penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat negara seperti korupsi, sehingga membuat hilangnya rasa empati masyarakat untuk patuh dalam membayar pajak. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak diakibatkan masyarakat tidak memiliki pengetahuan yang cukup dan pemahaman tentang pentingnya membayar pajak. Menurut Tanilasari dan Gunarso (2017) 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.

Kualitas pelayanan menurut Rusmayani dan Supadmi (2017) merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperoleh. Pada era saat ini pelayanan disuatu instansi atau perusahaan menjadi sangat utama. Apabila wajib pajak telah memiliki kesadaran dalam membayar pajak, maka pemerintah cukup mengimbangnya dengan kualitas pelayanan yang baik. Dimana banyak instansi atau perusahaan berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, karena suatu pelayanan memberikan kontribusi terhadap pendapatan suatu instansi. Hal tersebut juga berlaku untuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak, karena memberikan pelayanan terbaik secara otomatis terhadap wajib pajak. Kualitas pelayanan ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak saat membayar pajaknya. Dengan adanya kepuasan ini diharapkan tingkat kepatuhan membayar PKB akan meningkat. Memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak juga adanya sanksi (Rajif, 2012).

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah 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 pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

Berdasarkan ruang penelitian ini, peneliti mengambil tempat di Kantor SAMSAT Surabaya Selatan yang berlokasi di Jl. Jetis Seraten, Ketintang, Kec. Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia, 60235. Penelitian ini berfokus pada pengaruh yang ditimbulkan oleh pengaruh kesadaran pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Surabaya Selatan.

TINJAUAN TEORITIS

Theory Planned Behavior (TPB)

Theory Planned Behavior (TPB) menyatakan pola perilaku seseorang yang ditunjukkan oleh kemauan serta niat dari seseorang tersebut dapat berpengaruh terhadap perilaku setiap orang agar patuh atau tidaknya terhadap peraturan perpajakan yang ditetapkan. Menurut Manek (2019) Perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Faktor *Behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs* diatas mampu memberi pengaruh terhadap perilaku wajib pajak. Tahap selanjutnya adalah *intention* merupakan tahapan dimana individu atau wajib pajak mempunyai niat serta kemauan dalam melaksanakan suatu kegiatan yang akan dilakukan dan tahap selanjutnya adalah tahapan *behavioral* merupakan tahapan dimana wajib pajak mulai bertindak atau berperilaku (Mustikasari, 2007). Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan merupakan bagian atau sebagian faktor penentu supaya wajib pajak dapat mematuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya terlepas dari paksaan maupun tekanan yang bisa saja menimbulkan hilangnya niatan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya untuk membayar pajak.

Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 28 tahun 2007, menjelaskan bahwa pajak merupakan iuran wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang besarnya sesuai dengan undang-undang, bersifat memaksa dan hasilnya mensejahterakan dan memakmurkan masyarakat meskipun tidak dapat dirasakan secara langsung. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah salah satu sektor penerimaan pajak yang mampu mempengaruhi besarnya pendapatan daerah, dengan selalu mengoptimalkan sektor tersebut sehingga dapat meningkatkan jumlah pendapatan daerah setiap tahunnya, dengan cara melalui pengoptimalan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Menurut Lindawati dan Hamta (2016) ketika masyarakat mempunyai niat atau kesadaran untuk patuh akan kewajibannya, maka pembayaran pajak akan dilakukan secara sukarela tanpa adanya paksaan. 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 (Judisseno, 2004).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai suatu situasi atau kondisi dimana wajib pajak mentaati kewajibannya dalam membayar pajak, dengan disiplin sesuai ketentuan yang telah ditetapkan dalam undang-undang dan peraturan perpajakan yang berlaku. Dengan sistem yang berlaku pada saat ini di Indonesia dimana wajib pajak diberikan wewenang, tanggung jawab dan kepercayaan agar menentukan sendiri besaran jumlah pajak yang terutang dan memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang harus dibayar atau yang kita kenal dengan sebutan *Self Assessment System*. Gunadi (2013) menyatakan kepatuhan wajib pajak menggambarkan keadaan dimana wajib pajak melaksanakan semua kewajibannya dan memenuhi hak kaitannya dengan perpajakan. Wajib pajak yang patuh akan bersedia untuk melakukan semua kewajiban perpajakannya tanpa adanya niatan

sengaja atau tidak disengaja untuk melanggar peraturan perpajakan sesuai dengan yang telah diatur dalam undang-undang perpajakan yang berlaku, sehingga wajib pajak terhindar dari teguran atau sanksi yang ada. Devano dan Rahayu (2006) menyatakan wajib pajak yang sadar pajak adalah wajib pajak yang paham akan hak dan kewajiban perpajakannya serta peduli dalam melaksanakan kewajibannya.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan situasi atau kondisi dimana wajib pajak paham, mengerti, mengetahui serta melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak, yang mana dapat dilihat atau didukung dengan kesungguhan serta kengigihan dari wajib pajak itu sendiri. Dengan besarnya kesadaran masyarakat akan membayar pajak, hal tersebut mampu menimbulkan dampak yang positif pada penerimaan pajak yang setiap tahunnya. Kesadaran wajib pajak menurut Muliari (2011) adalah suatu kondisi wajib pajak memenuhi dan melaksanakan aturan perpajakan dengan benar dan sukarela. Apabila pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin tinggi, maka kepatuhan wajib pajak terhadap kewajibannya dapat dikatakan meningkat.

Kualitas Pelayanan

Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan merupakan tempat penelitian yang dipakai oleh peneliti dalam penelitian ini. SAMSAT itu sendiri didirikan untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Menurut Abdillah (2014) Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Menurut Rahayu (2013) menekankan bahwa dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak, kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting. Tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan mampu diukur dengan memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada wajib pajak agar mengoptimalkan penerimaan pendapatan pajak daerah dalam setiap tahunnya.

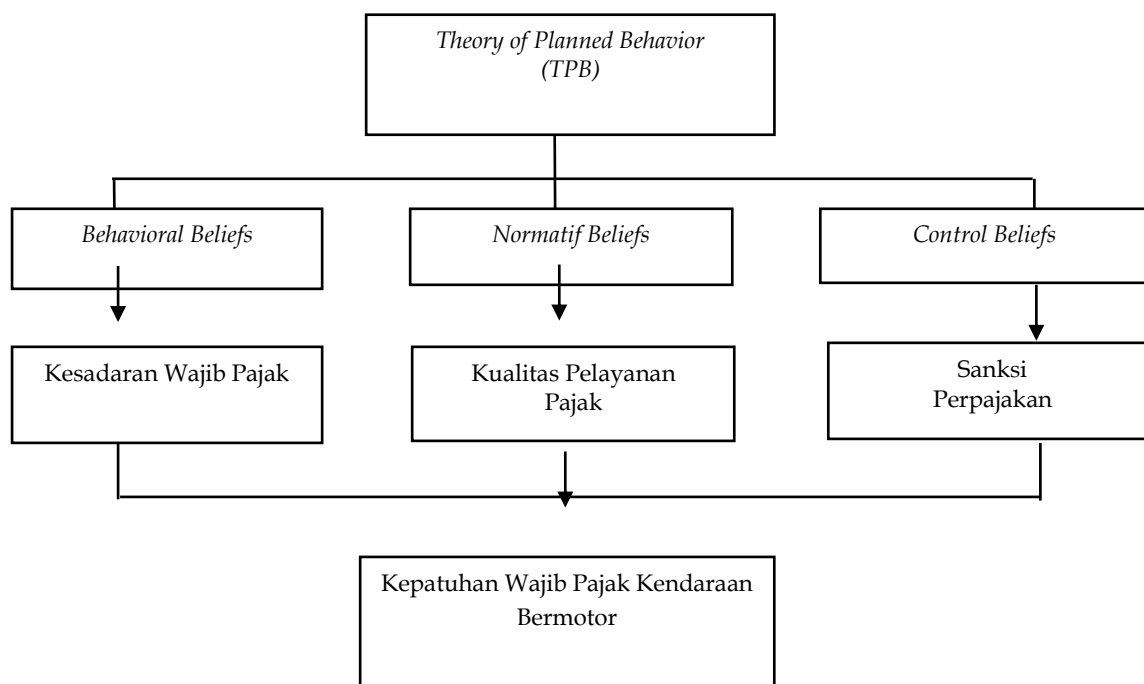
Sanksi Perpajakan

Menurut Pujiwidodo (2016) menyatakan bahwa pengenalan sanksi pajak bisa menyebabkan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga wajib pajak menurutnya karena memikirkan sanksi yang berat. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi (Mardiasmo, 2019). Sanksi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang (Aspasita, 2017). Diberlakukannya sanksi perpajakan, diharapkan mampu mencegah wajib pajak untuk melanggar ketentuan dan aturan pajak yang berlaku serta dapat meningkatkan kesadaran, kedisiplinan, dan ketaatan dalam hal ketepatan pembayaran pajak. Beratnya sanksi perpajakan yang diberikan mampu merugikan wajib pajak yang tidak patuh, maka wajib pajak dengan sendirinya akan patuh dalam membayar pajaknya. Sanksi perpajakan mampu meningkatkan kepatuhan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Rerangka Pemikiran

Penelitian terkait pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan tinjauan teoritis

yang dijelaskan sebagaimana dasar pemikiran peneliti maka dapat disederhanakan melalui bagan berikut ini:



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Terdapat dua bentuk kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, yaitu pertama kesadaran bahwa pajak adalah suatu bentuk kontribusi warga negara dalam menunjang dan meningkatkan pembangunan negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan dalam membayar pajak akan sangat merugikan negara (Irianto, 2005). Penelitian diatas juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2019) dengan judul pengaruh kesadaran, keadilan sistem pajak, pengetahuan, kepercayaan, dan kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasilnya membuktikan bahwa kesadaran, keadilan sistem pajak, pengetahuan, kepercayaan, dan kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil diatas menunjukkan bahwa wajib pajak yang mana memiliki kesadaran wajib pajak akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan kendaraan bermotornya.

Sesuai dengan pernyataan 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 Kendaraan Bermotor

Kualitas pelayanan menurut Hardiningsih (2009) adalah pelayanan yang dapat memberikankepuasan terhadap setiap pelanggan secara terus-menerus dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian yang dilakukan oleh Rusmayani dan Supadmi (2017) dengan judul pengaruh sosialisasi, pengetahuan, sanksi, dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pajak yang berkualitas akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan, termotivasi, dan memiliki perilaku taat pajak. Penelitian diatas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah (2016) dengan judul

pengaruh pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak yang baik menjadi faktor pemicu bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Sesuai dengan pernyataan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Semakin berat pengenaan suatu sanksi atau hukuman yang diberikan terhadap wajib pajak yang melanggar aturan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat karena sanksi yang diberikan dalam bentuk sanksi administrasi maupun sanksi pidana sehingga dapat menjadi sebuah sarana yang dapat mendidik wajib pajak agar semakin patuh dan taat terhadap kewajiban (Novitasari, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Manek (2019) yang berjudul pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Hasilnya menyatakan bahwa wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajaknya karena memandang sanksi pajak dan akan lebih banyak dirugikan. Bertanya sanksi akan semakin merugikan wajib pajak tersebut. Sehingga hal ini akan memicu wajib pajak agar taat dalam membayar pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian yang dilakukan Prihastini (2019) mengatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena sanksi-sanksi yang telah diberikan dapat menjadi suatu efek jera serta mendidik wajib pajak.

Sesuai dengan pernyataan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi (Objek) Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, artinya penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang sistematis dengan bersifat menguji, menggambarkan, dan berfokus pada pengujian teori-teori dengan menentukan variabel-variabel penelitian dan diukur menggunakan angka serta dianalisis secara statistik pada berbagai tempat dimana fenomena tersebut terjadi. Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan angka-angka yang telah diolah sesuai dengan standarnisasi tertentu. Menurut pendapat Indrianto dan Soepomo (2011) menjelaskan bahwa populasi merupakan sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang memiliki suatu karakteristik tertentu. Populasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan jumlah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan.

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2011). Metode penentuan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*. Teknik ini merupakan teknik pengambilan sampel dimana dilakukan secara kebetulan, sehingga subjek yang didapatkan merupakan subjek yang mana secara kebetulan bertemu dan berinteraksi dengan peneliti dan subjek tersebut memenuhi syarat agar dapat digunakan sebagai sampel, serta mampu menjadi sumber data yang berguna bagi peneliti. Responden yang akan menjadi kriteria pada penelitian ini merupakan seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor SAMSAT Surabaya Selatan dan merupakan wajib pajak aktif. Peneliti menentukan ukuran atau jumlah sampel yang akan diambil dengan menggunakan rumus *Slovin*. Menentukan pendekatan mengenai jumlah sampel

yang diperlukan untuk suatu populasi tertentu dengan menyertakan unsur kelonggaran ketidakteelitian yang mengakibatkan adanya kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi (Slovin, 1960).

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau responden dengan melalui kuesioner yang disebarakan langsung oleh peneliti kepada wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Surabaya Selatan. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini merupakan data-data tunggakan pajak kendaraan bermotor dan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor SAMSAT Surabaya Selatan. Dalam teknik pengumpulan data pada penelitian ini, metode survei menjadi teknik pengumpulan data yang akan digunakan peneliti. Metode tersebut dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner atau angket kepada responden yang mana kuesioner tersebut telah disusun secara terstruktur oleh peneliti agar dapat ditanggapi sesuai dengan keadaan atau kondisi responden yang disertai juga dengan surat permohonan ijin riset yang ditujukan kepada pemimpin Kantor SAMSAT Surabaya Selatan.

Variabel dan Defenisi Operasional Variabel

Variabel adalah sesuatu yang dapat dijadikan objek dalam penelitian dan juga sebagai faktor yang mampu berperan penting dalam suatu penelitian yang ingin diteliti. Nazir (2014) mendefinisikan operasional variabel sebagai segala sesuatu yang menjadi bagian suatu variabel melalui penjelasan atau memberikan operasional yang dibutuhkan dengan tujuan mengukur variabel tertentu. Dalam penelitian ini terdapat empat variabel yang mana terdiri dari tiga variabel independen yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak dan satu variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Variabel Independen

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi atau keadaan dimana wajib pajak memahami serta melaksanakan kewajiban untuk membayar pajak atas keinginan dasar dari hati nuraninya sendiri tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Kesadaran dalam membayar pajak dapat dikatakan, wajib pajak peduli serta mampu memberikan kontribusinya kepada negara sehingga mampu meningkatkan perekonomian negara, menunjang pembangunan, serta untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat kepuasan wajib pajak dari pelayanan yang diterima oleh wajib pajak itu sendiri. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik apabila pelayanan tersebut memuaskan dan sesuai dengan kemauan atau penilaian wajib pajak tersebut. Dewi (2011) mengatakan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Sanksi Pajak

Sanksi pajak akan diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan, karena sanksi didefinisikan sebagai alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan (Suhendri, 2015). Dalam hal ini wajib pajak tentunya akan merasa rugi apabila mereka tidak mentaati, dan tidak melaksanakan kewajibannya sebagai

wajib pajak, karena akan memperoleh sanksi perpajakan. Adapun indikator sanksi perpajakan, yang mana sangat berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Variabel Dependen

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dimaksudkan yang mana wajib pajak telah menjalankan dan memenuhi kewajiban pajaknya serta melaksanakan hak perpajakannya secara baik dan benar berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Wardani dan Azis, 2017). Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian Mahaputri dan Noviari (2016), yaitu: 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.

Teknik Analisis Data

Mengolah sekumpulan data agar menjadi sebuah informasi sehingga mampu dipahami dengan baik dan mudah serta dapat menjawab rumusan masalah yang berhubungan atau berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, adalah tujuan dari teknik analisis data. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode analisis regresi linear berganda. Tahapan-tahapan dalam mengelola data yang terkumpul sebagai berikut:

Uji Validitas

Tahapan uji validitas bertujuan dalam mengetahui sejauh mana alat ukur mampu mengukur apa yang sedang atau ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk menunjukkan atau mengukur ketepatan kuesioner, berguna untuk mengungkapkan hal yang diukur oleh kuesioner yang telah dibuat, dan pada dasarnya menggunakan teknik *pearson correlation* dengan nilai signifikan 0,05. Cara analisisnya dengan cara menghitung koefisien korelasi antara masing-masing nilai pada nomor pertanyaan dengan nilai total dari nomor pertanyaan tersebut (Saragih, 2013). Setiap pertanyaan kuesioner dikatakan valid jika nilai signifikan yang dihasilkan adalah $< 0,05$ (Ghozali, 2016).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu teknik analisis data agar mengetahui apakah hasil yang diterima atau didapatkan dari responden dapat dipercaya. Dijelaskan bahwa reliabilitas digunakan agar mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama (Siregar, 2013). Apabila hasil atau jawaban yang diberikan responden konsisten atau cenderung stabil dari waktu ke waktu, maka dapat dikatakan bahwa jawaban responden tersebut reliabel. Teknik uji reliabilitas ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach* (α) $> 0,60$ maka variabel tersebut dapat dikatakan reliabel (Ghozali, 2016).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam metode regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Menurut Ghozali (2016) uji normalitas data dapat juga menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* untuk mengetahui

signifikansi data yang terdistribusi normal. Dijelaskan juga variabel penelitian dikatakan terdistribusi normal apabila ketentuan nilai *asimptotic significant (two tailed)* $> 0,05$.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan dalam menguji apakah terdapat atau tidaknya korelasi antara variabel independen dalam model regresi, dan model regresi dikatakan baik jika tidak memiliki korelasi antara variabel independen atau tidak terjadi multikolinieritas. Dalam upaya mengetahui apakah model regresi terjadi atau tidak terjadi multikolinieritas dapat dianalisis menggunakan nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Dalam Ghazali (2016) model regresi dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 ($\geq 0,10$) dan *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil dari 10 (≤ 10), maka dapat disimpulkan tidak memiliki korelasi antara variabel independen atau tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melakukan suatu pengujian apakah terjadi atau tidaknya ketidaksamaan varians dari variabel independen untuk keseluruhan pengamatan dalam model regresi. Menurut Ghazali (2016) apabila variance dari residual dalam suatu pengamatan terhadap pengamatan yang lain tetap akan dikatakan homoskedastisitas, dan apabila berbeda akan dikatakan heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas mampu dideteksi melalui grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan variabel independen (SREID) dan apabila dalam grafik *scatterplot* terdapat pola titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah titik 0 pada sumbu Y, maka model regresi tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dapat dikatakan adanya problem autokorelasi. Untuk model regresi yang baik dimana pada model regresi yang bebas dari autokorelasi. Apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $\leq 5\%$ (0,05), maka untuk H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan berarti data residual terjadi secara tidak acak (sistematis). Apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $\geq 5\%$ (0,05), maka untuk H_0 diterima sedangkan H_a ditolak. Dapat disimpulkan bahwa data residual terjadi secara acak (random).

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan alat analisis dengan bertujuan agar dapat mengetahui besarnya suatu akibat yang mana ditimbulkan satu variabel bebas atau lebih pada satu variabel terikat. Dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda pada penelitian ini, yang mana bertujuan untuk mengetahui ada maupun tidaknya pengaruh positif atau negatif antara variabel independen, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak dengan variabel dependen, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Uji Kelayakan Model

Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen dalam model regresi tersebut (Ghazali, 2016). Koefisien determinasi atau biasa disebut juga R^2 mempunyai nilai nol (0) dan satu (1), apabila R^2 mendekati nilai satu (1) berarti kontribusi variabel independen pada

variabel dependen mampu dikatakan layak atau baik, begitupun sebaliknya apabila R^2 mendekati nilai nol (0) berarti kontribusi variabel independen pada variabel dependen mampu dikatakan kurang layak atau kurang baik.

Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2016) uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian uji F sendiri, yaitu: a) Apabila nilai signifikansi (sig f) < 0,05, hipotesis diterima yang membuktikan variabel independen memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel dependen dan model regresi dikatakan layak. B) Apabila nilai signifikansi (sig f) > 0,05, hipotesis ditolak yang membuktikan variabel independen tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel dependen dan model regresi dikatakan tidak layak.

Uji Parsial (Uji T)

Menurut Kuncoro (2004) uji T dilakukan untuk menunjukkan pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Apabila terdapat nilai signifikansi < 0,05 (asumsi tarif nyata), dapat disimpulkan adanya hubungan yang layak atau positif dari variabel independen dengan variabel dependen.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini akan dapat memberikan penjelasan tentang gambaran pada obyek penelitian, deskripsi data responden, metode analisis, hasil uji analisis data, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis.

Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Gambaran karakteistik dari responden berdasarkan kriteria jenis kelamin dari 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor SAMSAT Surabaya Selatan dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen	Kumulatif Persen
Laki-laki	75	75,0%	75%
Perempuan	25	25,0%	100,0%
Total	100	100,0%	

Sumber : Responden Kantor SAMSAT Surabaya Selatan, 2022

Berdasarkan tabel 1 diatas, menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti sebanyak 75 responden dengan persentase sebesar 75% berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 25 responden dengan persentase sebesar 25% berjenis perempuan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut gambaran karakteristik dari 100 responden berdasarkan usia wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor SAMSAT Surabaya Selatan. Dapat di distribusikan frekuensi usia yang dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2
Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persen	Kumulatif Presen
17 s/d 25 Tahun	12	12.0%	12.0%
26 s/d 35 Tahun	29	29.0%	41.0%
36 s/d 45 Tahun	30	30.0%	71.0%
> 46 Tahun	29	29.0%	100.0%
Total	100	100.0%	

Sumber : Responden Kantor SAMSAT Surabaya Selatan, 2022

Berdasarkan tabel 2, dapat ditunjukkan bahwa sebagian besar 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor SAMSAT Surabaya Selatan dengan kategori usia 17 s/d 25 tahun sebanyak 12 responden dengan persentase 12%, kategori usia 26 s/d 35 tahun sebanyak 29 responden dengan persentase 29%, kategori usia 36 s/d 45 tahun sebanyak 30 responden dengan persentase 30% dan responden wajib pajak dengan usia > 46 tahun diperoleh sebanyak 29 orang dengan persentase 29%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut gambaran karakteristik dari 100 responden berdasarkan pekerjaan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor SAMSAT Surabaya Selatan. Adapun distribusikan frekuensi berdasarkan pekerjaan yang dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut :

Tabel 3
Pekerjaan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persen	Kumulatif Persen
Swasta	72	72.0%	72.0%
PNS	8	8.0%	80.0%
TNI/POLRI	5	5.0%	85.0%
Lainnya	15	15.0%	100.0%
Total	100	100,0%	

Sumber : Responden Kantor SAMSAT Surabaya Selatan, 2022

Berdasarkan tabel 3, dapat ditunjukkan bahwa sebagian besar 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor SAMSAT Surabaya Selatan. Kategori responden terkait pekerjaan sebagai swasta diperoleh sebanyak 72 orang sebesar 72%. Pekerjaan sebagai PNS diperoleh 8 orang atau 8%. Responden dengan pekerjaan sebagai TNI/POLRI diperoleh 5 orang atau 5%. Sisanya responden dengan profesi lainnya diperoleh sebanyak 15 orang atau 15%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan

Berikut gambaran karakteristik dari 100 responden berdasarkan jenis kendaraan yang dimiliki oleh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor SAMSAT Surabaya Selatan. Adapun distribusikan frekuensi berdasarkan jenis kendaraan yang dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4
Jenis Kendaraan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persen	Kumulatif Persen
Roda 2	75	75.0%	75.0%
Roda 4	25	25.0%	100.0%
Total	100	100,0%	

Sumber : Responden Kantor SAMSAT Surabaya Selatan, 2022

Berdasarkan tabel 4, dapat ditunjukkan bahwa sebagian besar 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor SAMSAT Surabaya Selatan. Atas jenis kendaraan yang dimiliki responden dengan kategori roda 2 diperoleh sebanyak 75 orang sebesar 75%. Jenis Kendaraan pada kategori roda 4 diperoleh sebesar 25 orang atau 25%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kepemilikan

Berikut gambaran karakteristik dari 100 responden berdasarkan lama kepemilikan oleh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor SAMSAT Surabaya Selatan. Adapun distribusikan frekuensi berdasarkan lama kepemilikan yang dapat dilihat pada tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5
Lama Kepemilikan Kendaraan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persen	Kumulatif Persen
< 5 Tahun	49	49.0%	49.0%
5 - 10 Tahun	44	44.0%	93.0%
> 10 Tahun	7	7.0%	100.0%
Total	100	100,0%	

Sumber : Responden Kantor SAMSAT Surabaya Selatan, 2022.

Berdasarkan tabel 5, dapat ditunjukkan bahwa sebagian besar 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor SAMSAT Surabaya Selatan. Terkait lama kepemilikan kendaraan oleh responden pada kategori kurang dari 5 tahun diperoleh sebanyak 49 orang sebesar 49%. Lama kepemilikan responden pada kategori antara 5 s/ d 10 tahun diperoleh sebesar 44 orang atau 44%. Sisanya lama kepemilikan kendaraan pada kategori lebih dari 10 tahun didapatkan 7 orang atau 7%.

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis data atau memberikan deskriptif dari sebuah data yang dapat dilihat dari nilai minimum, nilai maksimum, nilai mean dan standart deviasi dari variabel yang ada dalam penelitian ini yaitu, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, Sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini, terdapat kuisioner yang berisi pernyataan yang telah dibentuk dalam skala *likert* untuk masing-masing variabel baik independen maupun dependen yang dibuat dalam penelitian ini. Terdapat 17 pernyataan yang terbagi atas 4 pernyataan mengenai kesadaran wajib pajak, 4 mengenai kualitas pelayanan, 4 mengenai Sanksi Pajak dan 5 mengenai kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan dari jawaban dari responden pada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor SAMSAT Surabaya Selatan.

Tabel 6
Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran WP	100	1,25	5,00	4.1450	.75141
Kualitas Pelayanan	100	2,00	5,00	4,1975	.59171
Sanksi Pajak	100	1,00	5,00	4,0325	.73740
Kepatuhan Wajib Pajak	100	1,00	5,00	4,4260	.63796
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Responden Kantor SAMSAT Surabaya Selatan, 2022.

Berdasarkan pada tabel 6, menunjukkan bahwa dalam penelitian ini menggunakan jumlah data sebanyak 100 data penelitian yang diperoleh dari responden wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor SAMSAT Surabaya Selatan. Hasil dari

pengujian statistik tabel 7, menyatakan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai terendah 1,25 nilai tertinggi 5,00 dan *mean* yang diperoleh sebesar 4,1450 dengan standar deviasi 0,75141. Nilai *mean* dapat di indikasikan bahwa jawaban yang diperoleh dari responden pada variabel kesadaran wajib pajak relatif baik.

Variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai terendah 2,00 dan nilai tertinggi 5,00 *mean* yang diperoleh 4,1975 dengan standar deviasi 0.59171. Nilai *mean* dapat di indikasikan bahwa jawaban yang diperoleh dari responden pada variabel kualitas pelayanan relatif baik. Nilai pada variabel sanksi pajak pada tabel diatas dapat dinyatakan memiliki nilai terendah 1,00 nilai tertinggi 5,00 dengan *mean* 4,0325 dan standar deviasi 0,73740. Nilai *mean* dapat di indikasikan bahwa jawaban yang diperoleh dari responden pada variabel sanksi pajak relatif baik. Pada variabel kepatuhan wajib pajak nilai terendah yang diperoleh 1,00, nilai tertinggi 5,00 dan perolehan *mean* 5,00 dengan standar deviasi 0.63796.

Uji Kualitas Data

Penelitian yang menggunakan kuesioner untuk mengukur variabel harus dilakukan uji kualitas data terlebih dahulu guna untuk memperoleh keabsahan data yang akan digunakan dalam penelitian dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan juga terbebas dari adanya bias secara statistik. Pengujian dalam kualitas data ini dilakukan guna untuk mengetahui data yang digunakan pada penelitian initelah valid dan reliabel. Adapun pengujian kualitas data yang dapat dilakukan yaitu dengan uji validitas dan uji reabilitas.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau sah tidaknya pernyataan dalam kuesioner yang akan diajukan. Pernyataan dalam kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai signifikasi > 0,05 ($\alpha=5\%$) atau nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil pengujian validitas dari masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Uji Validitas
Kesadaran Wajib Pajak

Variabel	Item Pernyataan	r_{hitung}	($\alpha = 5\%$)	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	KW _{1.1}	0,537	0,000	Valid
	KW _{1.2}	0,437	0,000	Valid
	KW _{1.3}	0,332	0,001	Valid
	KW _{1.4}	0,448	0,000	Valid

Sumber : Responden Kantor SAMSAT Surabaya Selatan, 2022.

Pada tabel 7 hasil pengujian validitas variabel kesadaran wajib pajak menunjukkan bahwa 4 item pernyataan dinyatakan valid karena nilai r_{hitung} yang diperoleh lebih besar dari r_{tabel} ($df = n-2, \alpha=5\%$) jadi dari $100 - 2 = 98$ maka nilai r_{tabel} df sebesar 0,1966, serta didukung nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa 4 item dari pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kesadaran wajib pajak dapat dikatakan valid.

Tabel 8
Hasil Uji Validitas
Kualitas Pelayanan

Variabel	Item Pernyataan	r_{hitung}	$(\alpha = 5\%)$	Keterangan
Kualitas Pelayanan	KP _{2.1}	0,533	0,000	Valid
	KP _{2.2}	0,315	0,001	Valid
	KP _{2.3}	0,513	0,000	Valid
	KP _{2.4}	0,481	0,000	Valid

Sumber : Responden Kantor SAMSAT Surabaya Selatan, 2022.

Pada tabel 8 hasil pengujian validitas variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa 4 item pernyataan dinyatakan valid karena nilai r_{hitung} yang diperoleh lebih besar dari r_{tabel} ($df = n-2$, $\alpha=5\%$) jadi dari $100 - 2 = 98$ adalah 0,1966, serta didukung nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Maka, hal tersebut menunjukkan bahwa 4 item dari pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan valid.

Tabel 9
Hasil Uji Validitas
Sanksi Pajak

Variabel	Item Pernyataan	r_{hitung}	$(\alpha = 5\%)$	Keterangan
Sanksi Pajak	SP _{3.1}	0,447	0,000	Valid
	SP _{3.2}	0,454	0,000	Valid
	SP _{3.3}	0,462	0,000	Valid
	SP _{3.4}	0,463	0,000	Valid

Sumber : Responden Kantor SAMSAT Surabaya Selatan, 2022.

Pada tabel 9 hasil pengujian validitas variabel sanksi pajak menunjukkan bahwa 4 item pernyataan dinyatakan valid karena nilai r_{hitung} yang diperoleh lebih besar dari r_{tabel} ($df = n-2$, $\alpha=5\%$) jadi dari $100 - 2 = 98$ maka nilai $df = 0,1966$, serta didukung nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Maka, hal tersebut menunjukkan bahwa 4 item dari pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel sanksi pajak dapat dikatakan valid.

Tabel 10
Hasil Uji Validitas
Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel	Item Pernyataan	r_{hitung}	$r_{tabel} (\alpha = 5\%)$	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP1	0,679	0,2199	Valid
	KWP2	0,678	0,2199	Valid
	KWP3	0,772	0,2199	Valid
	KWP4	0,650	0,2199	Valid
	KWP5	0,677	0,2199	Valid

Sumber : Responden Kantor SAMSAT Surabaya Selatan, 2022.

Tabel 10 menunjukkan hasil pengujian validitas variabel kepatuhan wajib pajak bahwa 5 item pernyataan dinyatakan valid karena nilai r_{hitung} yang diperoleh lebih besar dari r_{tabel} ($df = n-2$, $\alpha=5\%$) jadi dari $100 - 2 = 98$ maka nilai $df = 0,1966$. Maka, hal tersebut menunjukkan bahwa 5 item pernyataan yang tersedia digunakan untuk mengukur variabel kepatuhan wajib pajak dapat dikatakan valid.

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur dapat diandalkan karena menghasilkan jawaban yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji reliabilitas diukur menggunakan SPSS apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka item-item dalam pernyataan yang membentuk suatu variabel penelitian dapat dikatakan reliabel. Adapun hasil uji reabilitas yang memberikam hasil dapat dilihat pada tabel 11 sebagai berikut:

Tabel 11
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Koefisien Alpha (a)</i>	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	0,839	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,829	0,60	Reliabel
Sanksi Pajak	0,855	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,839	0,60	Reliabel

Sumber : Responden Kantor SAMSAT Surabaya Selatan, 2022.

Hasil pada tabel 11 menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* terhadap masing-masing variabel dapat dikatakan reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabel > 0,60, sehingga hal tersebut dapat dikatakan alat ukur digunakan reliabel atau handal.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *ordinary least square* (OLS). Tujuan uji asumsi klasik untuk memberikan kepastian persamaan regresi yang di dapat memiliki ketepatan estimasi dan konsisten.

Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen dengan variabel independen keduanya memiliki data yang berdistribusi secara normal atau tidak normal (Ghozali, 2016:154). Untuk dapat mengetahui data tersebut berdistribusi normal dapat dilakukan pengujian menggunakan uji dengan pendekatan uji statistik non-parametik *Kolmogrov-Smirnov*(K-S). Apabila hasil dari *Kolmogrov-Smirnov* (K-S) menunjukkan nilai yang signifikan diatas 0,05 maka data residual mendistribusi secara normal. Sedangkan, apabila hasil dari *Kolmogrov-Smirnov* (K-S) menunjukkan nilai yang signifikan dibawah 0,05 maka data residual tidak terdistribusi secara normal. Berikut tabel dibawah ini merupakan hasil dari uji normalitas pada perhitungan statistik :

Tabel 12
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.48043686
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.059
	Negative	-.063
Kolmogrov-Smirnov Z		.632
Asymp. Sig. (2-tailed)		.819

a. Test distribution is Normal.

a. Calculated from data.

Sumber : Responden Kantor SAMSAT Surabaya Selatan, 2022.

Berdasarkan tabel 12 diatas hasil uji normalitas data dengan *Kolmogrov-Smirnov* (K-S) menggunakan *software* SPSS 26, maka diperoleh hasil bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi secara normal dan memenuhi asumsi normalitas dengan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* yaitu sebesar 0,819 dimana nilai signifikansi lebih besar dari nilai α 0,05. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi dalam penelitian ini layak untuk digunakan.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui adanya korelasi antara variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak dalam model regresi dengan melihat nilai *tolerance* (TOL) serta *variance inflation factor* (VIF). Untuk dapat mengetahui ada tidaknya multikolinieritas pada model regresi, peneliti mengacu pada pengungkapan menurut Ghazali (2016) dapat dilihat apabila nilai $VIF \leq 10$ dan nilai $TOL \geq 0,10$ maka pada model regresi tidak terjadi adanya multikolinieritas. Berikut hasil dari uji multikolinieritas menggunakan *software* SPSS 26 :

Tabel 13
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
1 (Constant)			
Kesadaran Wajib Pajak	.657	1.768	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan	.781	1.444	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Sanksi Pajak	.623	1.912	Tidak Terjadi Multikolinieritas

a. *Dependent Variable:* Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Responden Kantor SAMSAT Surabaya Selatan, 2022.

Berdasarkan hasil output dari tabel 13 uji multikolinieritas dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* (TOL) dari semua variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) yang kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas atau tidak terjadi korelasi antar variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan telah memenuhi asumsi uji multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah suatu pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah regresi terjadi adanya perbedaan varian residual dari pengamatan yang satu ke pengamatan yang lainnya. Model regresi yang dapat dikatakan baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas, dalam penelitian ini menggunakan pengujian heteroskedastisitas dilakukan uji statistik *glejser*. Uji statistik *glejser* dilakukan dengan mentransformasi nilai residual menjadi *absolute residual* dan kemudian meregresinya dengan variabel independen dalam model. Jika diperoleh nilai signifikansi untuk variabel independen lebih besar dari nilai signifikansi yang telah ditetapkan, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat masalah heteroskedastisitas. Nilai signifikansi yang digunakan dalam uji heteroskedastisitas adalah 5% (Ghozali, 2016). Hasil pengujian uji *glejser* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14
Hasil Uji Glesjer

Model		Unstandardized	Standardized		t	Sig.
		Coefficients	Coefficients			
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.541	.197		7,839	.000
	Kesadaran Wajib Pajak	.053	.046	.132	1,142	.256
	Kualitas Pelayanan	.160	.052	.319	1,057	.289
	Sanksi Pajak	.069	.048	.171	1,422	.158

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber : Responden Kantor SAMSAT Surabaya Selatan, 2022.

Berdasarkan tabel 14 diketahui bahwa nilai variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen. Hal ini terlihat dari nilai signifikan lebih besar dari tingkat kepercayaan 0,05 atau 5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas atas variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap. Sehingga layak untuk digunakan pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel independen (kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak) dengan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Surabaya Selatan. Data yang telah diperoleh sebanyak 100 orang dari jawaban kuesioner yang diisi oleh responden wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Surabaya Selatan. Berikut adalah hasil analisis regresi linier berganda telah diolah menggunakan *software* SPSS 26 :

Tabel 15
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized	Standardized		t	Sig.
		Coefficients	Coefficients			
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.317	.374		3,520	.001
	Kesadaran Wajib Pajak	.189	.087	.223	2,180	.032
	Kualitas Pelayanan	.365	.100	.338	3,663	.000
	Sanksi Pajak	.197	.092	.228	2,142	.035

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Responden Kantor SAMSAT Surabaya Selatan, 2022.

Berdasarkan hasil tabel 15 yang menunjukkan persamaan regresi berganda yang didapat sebagai berikut:

$$KWP = 1,317 + 0,189KW + 0,365KP + 0,197SP + \epsilon$$

Dari hasil persamaan regresi tersebut yang telah diperoleh, maka dapat dijelaskan sebagai berikut : 1) Pada persamaan regresi linear berganda yang ditunjukkan pada tabel 15, diperoleh nilai konstanta (α) sebesar 1,317 dengan nilai positif. Maka nilai tersebut memiliki arti apabila kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak bersifat konstan, maka nilai kepatuhan wajib pajak sebesar 1,317. 2) Koefisien regresi untuk kesadaran wajib pajak (KW) bernilai positif sebesar 0,189 yang menunjukkan bahwa hubungan searah (positif) antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak juga akan

mengalami kenaikan sebesar 0,189. 3) Koefisien regresi untuk kualitas pelayanan (KP) bernilai positif sebesar 0,365 yang berarti adanya hubungan searah (positif) antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,365. 4) Koefisien untuk regresi sanksi pajak sebesar 0,197 yang berarti menunjukkan hubungan yang searah (Positif) antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan sanksi pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,197.

Uji Kelayakan Model

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak. Penilaian layak atau tidaknya model regresi dapat dilihat dengan membandingkan besarnya nilai koefisien determinasi, dimana nilai koefisien determinasi berada diantara 0 - 1. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi data yang telah diolah menggunakan *software* SPSS 26 dapat ditampilkan sebagai berikut:

Tabel 16
Hasil Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.658 ^a	.487	.415	.48789

a. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Responden Kantor SAMSAT Surabaya Selatan, 2022.

Berdasarkan tabel 16 dapat dilihat menunjukkan bahwa hasil nilai R_{square} (R^2) sebesar 0,487 atau 48,7%. Hal ini dapat diartikan bahwa besarnya pengaruh dari kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 48,7 % dan sisanya 51,3% dapat dipengaruhi oleh faktor lain dalam model yang tidak diketahui. Nilai R^2 sebesar 0,487 tersebut berada pada $0 < 0,599 < 1$.

Uji F (Anova)

Uji statistik F digunakan untuk menguji kelayakan model yang dihasilkan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Model akan dapat dikatakan layak atau tidak layak dapat dilihat dari hasil uji kelayakan pada perhitungan statistik sebagai berikut :

Tabel 17
Hasil Uji Kelayakan Model
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.441	3	5.814	24.424	.000 ^a
	Residual	22.851	96	.238		
	Total	40.292	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak

Sumber : Responden Kantor SAMSAT Surabaya Selatan, 2022.

Berdasarkan nilai statistik pada tabel 17 yang ada bahwa model regresi dapat dikatakan layak untuk digunakan penelitian. Hal tersebut dilihat pada nilai F sebesar 24,424

dengan tingkat signifikan 0,000 sehingga $F_{24,424} > F_{tabel} 2,70$ dan nilai sig $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi layak untuk digunakan. Artinya kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak dapat dikatakan layak digunakan untuk menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dengan tujuan untuk menguji koefisien regresi dengan mengetahui apakah variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 atau 5%, sebagai berikut:

Tabel 18
Hasil Uji Hipotesis (Uji t)
Coefficients^a

Model	B	Sig.	α	Keputusan
1 (Constant)	1.317	.001		
Kesadaran Wajib Pajak	.189	.032	0.05	Diterima
Kualitas Pelayanan	.365	.000	0.05	Diterima
Sanksi Pajak	.197	.035	0.05	Diterima

a. *Dependent Variable:* Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Responden Kantor SAMSAT Surabaya Selatan, 2022.

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 18, menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh dari perhitungan dari nilai t_{hitung} dengan tingkat signifikan maka dapat diuraikan sebagai berikut: 1) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari output *coefficients* menggunakan *software* SPSS 26 yang dapat dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar $0,032 < 0,05$ maka hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diterima. Selain itu nilai *beta* (β) diperoleh positif sebesar 0,189. 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari output *coefficients* menggunakan *software* SPSS 26, dibuktikan dengan perolehan hasil analisis tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diterima, didukung nilai *beta* (β) diperoleh positif sebesar 0,365. 3) Sanksi Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari output *coefficients* menggunakan *software* SPSS 26, diperoleh dari hasil analisis tingkat signifikan sebesar $0,035 < 0,05$ maka hipotesis ketiga (H_3) yang menyatakan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diterima, dengan nilai *beta* (β) diperoleh positif sebesar 0,197.

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil output data dari *software* SPSS 26, dalam pengujian yang telah dilakukan pada hasil uji hipotesis t variabel kesadaran wajib pajak menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dibuktikan dengan nilai tingkat signifikan yang diperoleh sebesar $0,032 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dibentuk oleh keyakinan akan kontribusi warga negara dalam menunjang dan meningkatkan pembangunan negara serta untuk melakukan tindakan kepatuhan terhadap kewajiban akan kendaraan bermotor yang dimilikinya dengan benar dan secara sukarela. Artinya semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban

perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak akan kendaraan bermotor yang dimiliki. Sebaliknya jika kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarang sehingga berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.

Hasil pengujian dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Manek (2019), (Ilhamsyah, 2016), dan Masur (2020) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Namun bertolak belakang dengan penelitian Pratiwi (2019) mendapatkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil output data dari *software* SPSS 26, dalam pengujian yang telah dilakukan pada hasil uji hipotesis t terkait variabel kualitas pelayanan menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dibuktikan dengan nilai tingkat signifikan yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan pajak yang berkualitas akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan, termotivasi, dan memiliki perilaku taat pajak. Keramahan-keramahan petugas pajak serta kemudahan dalam pembayaran dan sistem informasi perpajakan akan memberikan kesan yang baik bagi setiap wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga hal ini akan memicu terjadinya peningkatan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan.

Pelayanan dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka hal tersebut akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Adanya kinerja pelayanan yang baik dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, rasa nyaman dan aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa memnuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil output data dari *software* SPSS 26, dalam pengujian yang telah dilakukan pada hasil uji hipotesis t terkait variabel sanksi pajak menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dengan tingkat nilai signifikan diperoleh sebesar $0,035 < 0,05$ dengan demikian dapat menunjukkan adanya pengenaan sanksi pajak kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. artinya apabila semakin tegas sanksi pajak yang diberikan, maka akan semakin meningkatnya juga kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor khususnya wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Surabaya Selatan.

Sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2019) merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak

melanggar norma perpajakan. Kebijakan yang dibuat melalui sanksi pajak dirasa mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terkait pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dilaksanakannya penelitian ini bertempat pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan, yang berlokasi tepatnya di Jalan Jetis Seraten, Ketintang, Kecamatan Gayungan dengan responden setiap wajib pajak yang telah terdaftar. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada setiap wajib pajak yang datang secara langsung untuk membayar pajak di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan, sehingga hasil dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan. Dengan demikian semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan besaran pendapatan daerah dari sektor penerimaan pajak kendaraan bermotor. 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, rasa nyaman dan aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, maka hal tersebut akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak serta meningkatkan pendapatan daerah dari sektor penerimaan pajak kendaraan bermotor. 3) Sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Disimpulkan semakin tegas sanksi perpajakan, mampu memberikan efek jera kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan, dan menyadari betapa pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor, maka tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak kendaraan bermotor juga akan meningkat.

Keterbatasan Penelitian

Dalam proses penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa keterbatasan ataupun kendala yang dialami peneliti, yang kemungkinan dapat mempengaruhi hasil penelitian, antara lain: 1) Nilai R^2 sebesar 0,487, yang artinya besarnya pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah 48,7%, sedangkan sisanya (51,3%) dipengaruhi oleh variabel lain. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen, terdiri dari kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak. Peneliti belum menguji variabel bebas lain yang mungkin berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan. 2) Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner, sehingga ada kemungkinan bahwa responden tidak bersungguh-sungguh atau tidak paham dalam mengisi pernyataan yang ada dalam kuesioner. 3) Dalam proses penyebaran kuesioner di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan dapat dikatakan cukup rumit diakibatkan banyaknya wajib pajak yang menolak untuk mengisi kuesioner dari peneliti tanpa memberikan alasan sebab akibatnya. 4) Lamanya proses dalam pengumpulan data jumlah wajib pajak yang terdaftar untuk penelitian ini, dikarena petugas yang bersangkutan dari UPT Badan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan sangat sulit untuk ditemui.

Saran

Berdasarkan keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki di dalam penelitian ini, maka saran yang diberikan peneliti untuk penelitian di masa yang akan datang, antara lain: 1) Kesadaran wajib pajak perlu ditingkatkan dalam diri wajib pajak. Kesadaran akan pentingnya keberadaan pajak dalam kehidupan bernegara dapat disosialisasikan sehingga dapat menambah jumlah kepatuhan wajib pajak. Adanya konsistensi sosialisasi mengenai undang-undang perpajakan dan hal filosofis yang sifatnya mendasar dalam undang-undang perpajakan seperti apa itu pajak, hal-hal yang melatarbelakangi pajak, tujuan diterapkannya pajak perlu ditekankan dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan melalui berbagai media maupun dilakukan secara langsung kepada masyarakat. 2) Kualitas pelayanan pajak pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan perlu ditingkatkan lagi dengan meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap fiskus. Kemudahan dalam prosedur administrasi perpajakan yang semakin dipermudah akan membuat wajib pajak taat serta tidak menimbulkan rasa malas untuk membayar pajak. Sosialisasi mengenai tata cara membayar pajak juga perlu dilakukan agar para wajib pajak dapat mengerti serta dapat dengan mudah memenuhi kewajiban perpajakannya. 3) Sanksi pajak perlu disosialisasikan kepada masyarakat selaku wajib pajak agar mereka paham terhadap semua hal yang berkaitan dengan sanksi pajak serta penyebab diterapkannya sanksi pajak, sehingga tidak akan menimbulkan kejadian yang tidak diinginkan pada masa yang akan datang. Hal tersebut juga agar wajib pajak dapat melakukan tindakan antisipasi dengan melakukan pemenuhan kewajibannya dalam membayar pajak sesuai dengan tanggal jatuh tempo pembayaran, jumlah tarif yang harus dibayarkan dan peraturan yang berlaku, serta akan memberikan dampak langsung terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. 4) Bagi peneliti selanjutnya yang ingin ataupun tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dibidang yang sama, pada penelitian ini menggunakan tiga variabel independen yaitu pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak. Sebaiknya mencoba dengan menambahkan variabel-variabel bebas lain yang berkaitan dengan penelitian ini, sehingga mendapatkan hasil yang lebih luas, lebih baik, lebih lengkap dan lebih bermanfaat. 5) Sampel penelitian yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 responden dari jumlah wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan sebesar 414.372. Untuk penelitian selanjutnya akan lebih bagus lagi jika sampel yang digunakan diperbesar, sehingga dapat lebih mewakili jumlah populasi yang ada. 6) Dalam bidang akademis, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi serta pengembangan teori yang mana berkaitan dengan pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Aspasita, M. S. R. 2017. Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman). *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia.
- Devano dan Rahayu .2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Kencana. Jakarta.
- Dewi. 2011. *Manajemen Kearsipan*. Prestasi Pustaka. Jakarta.
- Fitriandi dan Priyono. 2010. *Kompilasi Undang-Undang Perpajakan*. Selemba Empat. Jakarta.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gunadi. 2013. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. PT. Niaga Swadaya. Jakarta
- Hardiningsih, P .2009. Determinan Nilai Perusahaan. *Jurnal Akuntansi dan Auditing*, 9(4).
- Indrianto, N., dan B. Soepomo. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis (Edisi Pertama)*. Yogyakarta.
- Ilhamsyah, R., M. G. D. 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. *Jurnal Perpajakan (Jejak)*, 8 (1).

- Irianto, S. E. 2005. *Politik Perpajakan : Membangun Demokrasi Negara*. UII Press: Yogyakarta.
- Jatmiko. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. eprints.undip.ac.id/15261/1/Agus_Nugroho_Jatmiko.pdf.
- Judisseno. 2004. *Perpajakan Edisi Revisi*. Gramedia Pustaka: Jakarta.
- Kuncoro, M. 2004. *Otonomi Daerah dan Pembangunan Daerah: Reformasi, Perencanaan, Strategi, dan Peluang*. Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Lindawati, dan F. Hamta. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. (Studi Kasus SAMSAT Batam), 3(1), 1-18.
- Manek, K. J. 2019. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Mardiasmo. 2019. *Perpajakan Edisi Terbaru*. CV Andi Offset: Yogyakarta.
- Masur. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Mustikasari. 2007. Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Perusahaan Industri Pengolahan Di Surabaya. SNA X Makasar : 1- 41.
- Muliani. 2011. Analisis Eektivitas dan Kontribusi Pajak Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Padang Panjang Periode 2011-2015. *Jurnal Menara Ilmu*, 10(73)
- Nazir, M. 2014. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia: Bogor.
- Novitasari. 2018. *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.
- Pratiwi. 2019. Pengaruh Kesadaran Keadilan Sistem Perpajakan, Pengetahuan, Kepercayaan dan Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Pujiwidodo, D. 2016. Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, 1(1).
- Rahayu. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Rajif, M. 2012. Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon. Universitas Gunadarma. *E- journal Akuntansi*.
- Rusmayani, N. M. L., dan N. L. Supadmi. 2017. Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Journal Akuntansi, Universitas Udayana*, 20(1):173-201.
- Siregar, S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT Fajar Interpratama Mandiri: Jakarta.
- Slovin, M. J. 1960. *Sampling*, Simon and Schuster Inc: New York
- Sugiyono, 2011. *Statistiik Untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.
- Suhendri, D., 2015. Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Di Kota Padang. *Jurnal FE Universitas Negeri Padang*.
- 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*
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 *Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Republik Indonesia*.

Wardani, D. K. dan M. R. Aziz. 2017. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program SAMSAT CORNER Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Dewantara*, 1(2).