

KEASADARAN WAJIB PAJAK, PEMBERIAN SANKSI DAN KUALITAS PELAYAN PAJAK YANG OPTIMAL DALAM MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT PALEMBANG IV

Sugiharto¹, Rizal Effendi², Yancik Syafitri³, Firdaus Sianipar⁴, Shelly Farida Tobing⁵

^{1,2,3,4,5} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tridnanti, Sumatera Selatan

Email : ¹ sugihartoabas05@gmail.com, ² rizal_effendi@univ-tridnanti.ac.id, ³ yancik_syafitri@univ-tridnanti.ac.id, ⁴ firdaus_sianipar@univ-tridnanti.ac.id, ⁵ shelly_farida_tobing@univ-tridnanti.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Submitted:
14/10/2024
Review:
24/10/2024
Revised:
11/11/2024
Accepted:
15/11/2024
Published:
30/12/2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Palembang IV. Populasi dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Palembang IV sebanyak 259.606 wajib pajak, yang dijadikan sampel sebanyak 100 orang wajib pajak melalui penarikan sampel Teknik Slovin. Metode sampling yang digunakan yaitu metode *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan program spss versi 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Palembang IV. Dengan nilai signifikansi F sebesar $0,001 < 0,05$. Persamaan regresi linier berganda $Y = 6,093 + 0,724x_1 + 0,364x_2 + 0,109x_3 + e$. Kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan nilai signifikansi 0,005 lebih kecil dari 0,05. Sedangkan kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi 0,099 lebih besar dari 0,05. Besarnya pengaruh secara simultan sebesar 0,344 atau 34,4% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini

Kata kunci : Kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is an influence of taxpayer awareness, tax sanctions and quality of tax services on motor vehicle taxpayer compliance at Samsat Palembang IV. The population in this study was motor vehicle taxpayer compliance at Samsat Palembang IV as many as 259,606 taxpayers, which were sampled as many as 100 taxpayers through Slovin Technique sampling. The sampling method used was the purposive sampling method. The data analysis technique used was multiple linear regression with the help of the SPSS version 29 program. The results of the study showed that there was an influence of taxpayer awareness, tax sanctions and quality of tax services on motor vehicle taxpayer

compliance at Samsat Palembang IV. With a significance value of F of $0.001 < 0.05$. Multiple linear regression equation $Y = 6.093 + 0.724x_1 + 0.364x_2 + 0.109x_3 + e$. Taxpayer awareness and tax sanctions have an effect on taxpayer compliance of motorized vehicles with a significance value of 0.005 smaller than 0.05. While the quality of tax services has no effect on taxpayer compliance with a significance value of 0.099 greater than 0.05. The magnitude of the simultaneous influence is 0.344 or 34.4% and the rest is influenced by other variables not examined in this study

Keywords: Taxpayer awareness, tax sanctions, quality of tax services and taxpayer compliance

A. PENDAHULUAN

Pajak kuat Indonesia maju merupakan pajak yang harus dioptimalkan secara bergotong royong mengisi kas negara melalui pajak, baik itu pajak pusat ataupun pajak daerah. Untuk mengisi kas negara menjadi over optimal diperlukan kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai tindakan sesuai sistem dan ketentuan pajak yang berlaku (Agus dan Trisnawati, 2016 :15). Dengan kesadaran wajib pajak yang memiliki pengetahuan akan berdampak kepada kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa peraturan pajak (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau sanksi pajak merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016 : 62). Sanksi pajak bisa pula terjadi karena pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Semakin besar sanksi pelanggaran maka semakin besar

sanksinya (Suandy Erly, 2016 :155). Dengan kata lain sanksi perpajakan diberikan untuk mencegah wajib pajak agar tidak lalai dalam memberikan kepatuhan kewajiban perpajakannya.

Optimalisasi pajak kuat Indonesia maju didukung dengan kualitas pelayanan pajak. Dimana kualitas pelayanan pajak merupakan kemampuan organisasi untuk memenuhi dan melebihi harapan wajib pajak (Juliani dan Sumarta, 2021 :14). Dengan kualitas pelayanan pajak yang diberikan samsat Palembang IV berupa kenyamanan, fasilitas, kesopanan serta membantu wajib pajak dengan tanggap maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Palembang IV belum memperlihatkan kepatuhannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini terlihat dari strategi kegiatan door to door dengan melaksanakan kegiatan pendataan dan penagihan tunggakan pajak kendaraan bermotor plat merah di dinas distrik navigasi kementerian perhubungan laut, Dinas pekerjaan umum dan penataan ruang dan dinas PUPR kota

Palembang, guna mengetahui apakah kendaraan yang mereka miliki masih dalam keadaan beroperasi atau memang sudah tidak beroperasi lagi. Disamping itu, petugas juga memberikan surat pemberitahuan tagihan kendaraan bermotor yang tertunggak di dinas-dinas tersebut sehingga dapat terdata dengan baik (Media, BUMN.Com, Jakarta, 2024).

Melihat fenomena yang terjadi di atas, perlu dimiliki kesadaran wajib pajak, pemberian sanksi dan kualitas pelayanan pajak yang optimal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, rumusan masalah yaitu Apakah terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak di Samsat Palembang IV baik secara parsial maupun simultan.

B. METODOLOGI PENELITIAN

1. Populasi, sampel dan sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di Samsat Palembang IV sebanyak 259.606 (Staf Samsat Palembang IV). Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam Jalaludin Rahmat (2016 : 34), Yaitu : $n = \frac{N}{1 + (Z)^2}$ dimana ; n = jumlah sampel, N=Jumlah Populasi, e=Tingkat signifikansi 5% atau 1%. Sampelnya sebanyak 100 Wajib pajak kendaraan bermotor. Sampling yang digunakan *Purposive sampling* dengan kriteria; terdaftar di samsat, dan tidak membedakan tahun dan cc kendaraan bermotor.

2. Instrumen Penelitian

Alat yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data, berupa : penyebaran kuesioner kepada responden, buku literatur, jurnal-jurnal pendukung penelitian dan aplikasi SPSS Versi 29.

3. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dibagi menjadi analisis kualitatif dan analisis kuantitatif (Sugiyono, 2015 : 48).

a. Analisis kualitatif

Analisis kualitatif yaitu data yang tidak berbentuk angka. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif, tujuannya adalah untuk membuat deskriptif secara sistematis dan akurat mengenai fakta serta pengaruh antar variabel.

b. Analisis kuantitatif

Analisis kuantitatif yaitu data-data berbentuk angka-angka hasil pengukuran atau perhitungan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik kualitatif dengan skala pengukuran ordinal melalui penggunaan bantuan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) versi 29for windows.

4. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r table. Jika r hitung > r tabel maka instrument dikatakan valid atau dengan membandingkan nilai signifikansi alfa lebih kecil dari 0,005. Jika signifikansi lebih kecil dari 0,005 maka kuesioner penelitian dapat dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah menyatakan sejauhmana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono,2015 : 46). Jika koefisien reliabilitas hasil perhitungan menunjukkan angka $\geq 0,6$ maka dapat dinyatakan bahwa instrument yang dihasilkan valid dan reliabel.

5. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif berkenaan dengan pengumpulan dan peringkasan data, serta penyajian hasil peringkasan sebagai dasar statistik inferensi (Singgih,2017)

6. Uji Analisis Data

Uji Normalitas

Untuk menguji data yang berdistribusi normal akan digunakan alat uji normalitas, yaitu Kolmogorov-Smirnov Z (1-Sample K-S) Atau melihat normal probability plot sebaran eror berupa dot ada disekitar garis lurus.

Uji Asumsi Klasik.

1. Uji Multikolinieritas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas antar variabel dilakukan dengan melihat nilai toleran dan *variance inflation* (VIF) bebas multiko adalah mempunyai nilai t. Pedoman suatu model regresi yang tolerance VIF > 10.

2. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Keputusan uji gletser, yaitu

signifikan $> 0,005$ maka tidak terjadi heterokedastisitas. Jika signifikan $< 0,005$ maka terjadi heterokedastisitas.

7. Analisis Regresi Linier Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana Y = Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, X_1 = Kesadaran wajib pajak, X_2 = Sanksi Pajak, X_3 = Kualitas Pelayanan Pajak, a. Konstanta, b. Koefisien regresi dan e= eror term.

8. Pengujian Hipotesis

1. Uji signifikansi parsial (Uji t)

Formula Hipotesis :

1. $H_0 \neq 0$: Tidak ada pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Palembang IV
 $H_a = 0$: Ada pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Palembang IV
2. $H_0 \pm 0$: Tidak ada pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Palembang IV
 $H_a = 0$: Ada pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Palembang IV
3. $H_0 \neq 0$: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Palembang IV

$H_a=0$: Ada pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Palembang IV.

1. Jika nilai Sig <0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika nilai Sig >0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Kriteria pengujian :

1. Jika nilai Sig <0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika nilai Sig >0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

2. Uji signifikasi simultan (Uji F)

Formula Hipotesis :

$H_0 \pm 0$: Tidak ada pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Palembang IV

$H_a=0$: Ada pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Palembang IV

Kriteria pengujian :

9. Koefisien Determinasi

Koefisien korelasi berkisar antara $-1 \leq r \leq +1$, koefisien ini menunjukkan keeratan hubungan antara X dan Y. Kuadrat dari koefisien korelasi adalah koefisien determinasi R^2 (*r Square*) yang dapat menentukan besarnya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Instrument dikatakan valid apabila r hitung > r tabel dengan $\alpha = 0,05$ (5%) dan sebaliknya apabila r hitung < r tabel maka instrumen tersebut dapat dikatakan tidak valid. Hasil uji validitas seperti tabel berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Butir Angket X1 & r Hitung	Butir Angket X2 & r Hitung	Butir Angket X3 & r Hitung	Butir Angket Y & r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1 & 0,775	1 & 0,798	1 & 0,725	1 & 0,734	0,196	Valid
2 & 0,853	2 & 0,875	2 & 0,803	2 & 0,760	0,196	Valid
3 & 0,824	3 & 0,830	3 & 0,850	3 & 0,794	0,196	Valid
4 & 0,805	4 & 0,839	4 & 0,790	4 & 0,759	0,196	Valid
	5 & 0,796		5 & 0,598	0,196	Valid
			6 & 0,774	0,196	Valid
			7 & 0,657	0,196	Valid

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas artinya item kuesioner mempunyai nilai yang benar-benar mengukur secara andal. Reliabilitas

dilihat dari hasil nilai *alpha cronbach* $\geq 0,6$.

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Alpha Cronbanch	Nilai Batas	Status
Kesadaran Wajib Pajak (X 1)	0,828	0,6	Reliabel
Sanksi pajak (X 2)	0,875	0,6	Reliabel
Kualittas Pelayanan pajak (X 3)	0,802	0,6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,809	0,6	Reliabel

Sumber : Olahan data primer SPSS 29 2024

2. Analisis Statistik Deskriptif

Pengujian statistik deskriptif digunakan untuk memberikan informasi gambaran umum tiap variabel penelitian

(Dewi, 2018:38).Yang dilihat dari nilai *minimum, maximum, rata-rata (mean), standar deviasi* dari masing-masing pada variable-variabel penelitian Independent dan Dependent

Tabel 3. Hasil Uji Statistik Deskriptif

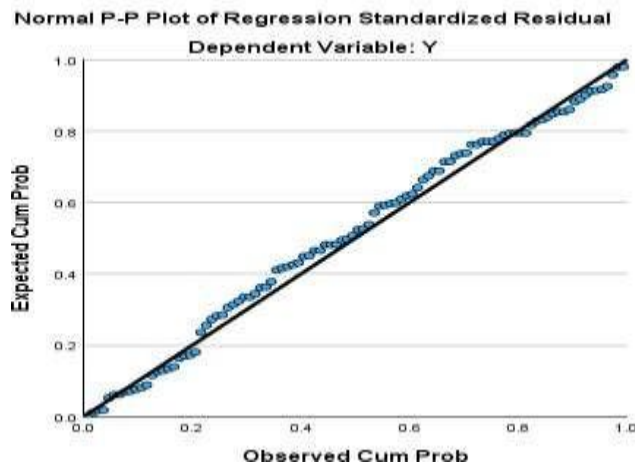
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran Wajib Pajak	100	9.00	16.00	14.2900	1.70735
Sanksi Pajak	100	9.00	20.00	15.9300	2.74600
Kualitas Pelayanan Pajak	100	4.00	16.00	10.5300	2.57201
Kepatuhan Wajib Pajak	100	16.00	28.00	23.3900	3.19373
Valid N (listwise)	100				

1. Uji Normalitas

Data dikatakan berdistribusi normal jika besarnya nilai signifikan yang diperoleh > 0,05 atau melihat hasil

grafik *probability plot* dimana sebaran titik-titik mendekati garis lurus, seperti berikut :



2. Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilihat dari nilai *tolerance* atau berdasarkan nilai *Variance Factor* (VIF), jika nilai

tolerance > 0.1 dan nilai VIF < 10 maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2018:42).

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.093	2.541		2.398	.018		
	X1	.724	.163	.387	4.447	<.001	.902	1.109
	X2	.364	.103	.313	3.542	<.001	.874	1.144
	X3	.109	.104	.088	1.045	.299	.987	1.034

a. Dependent Variable: Y

2. Uji Heterokedastisitas

Uji *Glejser* digunakan untuk menguji uji heteroskedastisitas di dalam

penelitian ini. Apabila tingkat signifikansi lebih besar dari $\alpha = 0,05$ maka model regresi yang dianalisis tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	3.163	1.288		2.456	.016
	X1	-.024	.072	-.035	-.333	.740
	X2	-.056	.057	-.104	-.982	.329
	X3	.037	.059	.064	.622	.535

a. Dependent Variable: Abs_RES

3. Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.093	2.541		2.398	.018		
	X1	.724	.163	.387	4.447	-.001	.902	1.109
	X2	.364	.103	.313	3.542	-.001	.874	1.144
	X3	.109	.104	.088	1.045	.299	.967	1.034

a. Dependent Variable: Y

$$Y = a + b1.x1 + b2.x2 + b3.x3 + e;$$

$$Y = 6,093 + 0,724X1 + 0,364X2 + 0,109X3 + e$$

Dari hasil persamaan tersebut dapat diartikan bahwa nilai a sebesar 6.093 merupakan konstanta atas keadaan saat variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor belum dipengaruhi oleh variabel lainnya, jika variabel independen tidak ada maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor tidak mengalami perubahan. Nilai koefisien X1 yaitu sebesar 0,724 menunjukkan arti bahwa setiap kenaikan satu-satuan variabel kesadaran wajib pajak akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor sebesar 0.724 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini. Begitu pula dengan koefisien X2 dan X3.

4. Uji Koefisien determinasi (R²).

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.587 ^a	.344	.324	2.627

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber : Olahan data primer SPSS 29, 2024

Koefisien korelasi (r) sebesar 0,587 yang berarti terdapat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Sedangkan besarnya pengaruh (Rsquare) 34,4% dan sisanya sebesar 65,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

5. Uji Hipotesis (Uji t)

Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Uji

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.093	2.541		2.398	.018		
	X1	.724	.163	.387	4.447	-.001	.902	1.109
	X2	.364	.103	.313	3.542	-.001	.874	1.144
	X3	.109	.104	.088	1.045	.299	.967	1.034

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil dari Tabel di atas diketahui nilai signifikansi nilai X1 terhadap Y sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ $4,447 > 1,985$, sehingga dapat disimpulkan hasil hipotesis pertama dapat diterima karena nilai signifikansi lebih kecil dari alpha yang berarti bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak kendaraan bermotor. Begitu pula X2 Sanksi Pajak. Sedangkan X3 Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena nilai signifikansi X3 terhadap Y sebesar $0,299 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ $1,045 < 1,985$.

6. Uji Simultan (F)

Tabel 9. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	347.445	3	115.815	16.786	<,001
	Residual	662.345	96	6.899		
	Total	1009.790	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber : Olahan data primer SPSS 29, 2024

Pengaruh X1,X2 dan X3 secara bersama-sama terhadap Y sebesar 0,001 < 0,05 dan nilai h 16.786 > 2,70. Hal tersebut membuktikan bahwa hipotesis keempat diterima yang artinya variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh terhadap variabel dependen yang diteliti.

Pembahasan

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Palembang IV

Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal inidilihat dari signifikansi alpa sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Pengaruh kesadaranwajib pajak menunjukkan arti bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak, mka semakin besar kemungkinan bahwa mereka akan mematuhi aturan perpajakan dengan baik. Hal

Inidikarenakan kesadaran pajak mencakup pemahaman tentang kewajiban perpajakan dan kesediaan untuk mematuhi aturan tersebut secara sukarela.

2. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Palembang IV.

Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dilihat dari signifikansi Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0,001 < 0,05 . Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ini didukung hasil penelitian dari Tommy (2021). Dimana sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-undang Perpajakan. Wajib pajak akanmematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006).

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Samsat Palembang IV.

Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Palembang IV. Hal ini dibuktikan dengan hasil olahan data menghasilkan signifikansi 0,299 lebih besar dari alfa 0,05. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Ayu (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanantidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal ini menunjukkan bahwa layanan pajak yang berkualitas tinggi, seperti kemudahan dalam proses pelaporan, respons cepat terhadap pertanyaan, dan kesediaan untuk memberikan bantuan kepada wajib pajak, belum tentu dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap layanan yang diberikan oleh samsat

4. Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak secara bersama terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Palembang IV.

Kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dilihat dari nilai signifikansi untuk pengaruh X1, X2 dan X3 secara bersama-sama terhadap Y sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ $16,786 > 2,70$. Besarnya pengaruh secara bersama ini sebesar 0,344 atau 34,4% yang dilihat dari hasil R^2 dan sisanya sebesar 65,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Pengujian hipotesis secara parsial (Uji t statistik) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Palembang IV, hal ini dilihat dari hasil uji t yang lebih kecil dari nilai signifikansi alfa 0,05.
2. Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Palembang IV. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t parsial sebesar 0,299 lebih besar 0,05.
3. Pengujian hipotesis simultan (Uji F Statistik) menunjukkan kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Palembang IV, dilihat dari hasil uji F statistik sebesar 0,001 lebih kecil dari alfa 0,05

Saran

1. Untuk dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan bagi wajib pajak, kiranya otoritas perpajakan bisa lebih meningkatkan kualitas layanan serta transparansi dan keterbukaan dalam perpajakan.
2. Diharapkan peneliti selanjutnya menguji dengan alat analisis yang berbeda dengan penambahan jumlah sampel yang lebih besar dari penelitian ini dan skala ukur rasio.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah.M.SS, & Fitriandi, P, 2022, *Analisis Kepatuhan Pajak Berdasrkan Theory Of Planned Behavior*, Jurnal Info Artha, 6(1), 1-12.
- Ahmad Tjahyono, 2009, *Perpajakan*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta
- Agus dan Trisnawati, 2016, *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*, Penerbit Eresco Bandung
- Anwr Sanusi, 2014, *Metode Penelitian*, Rineka cipta Jakarta
- Asmawati, W.O., Mas'ud, A & Nudi, T, N. 2018, *Pengaruh Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Study Kasus Jurnal Akuntansi dan III, 27-39*, http://karyailmiah.uho.ac.id/karya_ilmiah/Ariffudin/14.PENGARUH_KESADARAN_WAJIB_PAJAK.pdf
- ErlySuandy, 2016, *Tax Planing*, CV. Eko Jaya Jakarta
- Faidani,A.B.,Soegiarto, D., & Susanti, D,A, 2023, *Pengaruh Ksadaran Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosilaisasi Variabel Moderasi*, Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana 9(1), 82-95,
<https://doi.org/10.26486/jramb.v9i1.3243>.
- Ghozali, I. 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Himatyuk Ulya, 2022, *Pelayanan Prima Perpajakan* PT. Rineka cipta Jakarta
- Julianii & Smarta, 2021, *Konsep Dasar Perpajakan* Penerbit Andi Yogyakarta
- Mardiasmo, 2011, *Perpajakan Indonesia*, Penerbit Salemba Empat Jakarta
- Riyanto, S. 2020. *Metode Riset Penelitian dan Teknik dalam Peneltian dan Eksperimen*. Jakarta : Deepublish.
- Simarmarta, T. S. 2019. *Realisasi Penerimaan Pajak Penghasilan Badan Yang Dipengaruhi Oleh Penagihan Pajak Dan Pemeriksaan Pajak* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Sugiyono.2019.*MetodePenelitianKuantitatifKualitatifdanR&D*.Bandung: Alfabeta.
- Sulistyowati, M., Ferdian, T., & Girsang, R. N. 2021. *Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus pada Wajib Pajak yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Tebo)*. Jurnal Ilmiah AkuntansiDanBisnis, 1(1).
- Siti Resmi, 2016, *Perpajakan Teorii dan Kasus*, Penerbit Salemba Empat Jakarta
- Sugiyono.2019.*MetodePenelitianKuantitatifKualitatifdanR&D*.Bandung: Alfabeta.

Smon, 2016, *Asas-Asas dan Dasar Perpajakan*, PT. Refika Aditama

Safri, 2019, *Perpajakan Indonesia*, Mitra Wacana Media, Jakarta

Simanjuntak & Mukhlis, 2018, *Akuntansi Pajak*, PT Gramedia Wydia Sarana Indonesia.

Tjiptono, 2006, *Perpajakan Indonesia*. PT. Indeks, Jakarta

Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang Perpajakan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah

Undang-Undang no, 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah (Indonesia).

Wardani, D. K., & Rumiyaun, R. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15-24.

Waluyo, 2014, *Perpajakan Indonesia*, Penerbit Salema Empat, Jakarta