

PENGARUH SANKSI ADMINISTRASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Tia Mulya Mahdani¹

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Sukabumi¹
Tiamulya092@ummi.ac.id

Ismet Ismatullah²

Ismet.ismatullah@ummi.ac.id

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Sukabumi²

Informasi Artikel

Abstract:

Tanggal Masuk:
25 Agustus 2020

Tanggal Revisi:
20 September 2020

Tanggal Diterima:
12 Desember 2020

Publikasi On line:
1 Maret 2021

The purpose of this study was to determine the effect of administrative sanctions and service quality on taxpayer compliance in paying motorized vehicle taxes at SAMSAT Sukabumi City Region. The research method uses quantitative with an associative approach. The population in this study were motor vehicle taxpayers registered at SAMSAT Sukabumi City in 2019 namely amount 101.645. the sampling used slovin formula. The sample in this study were 100 people. The sampling technique used was purposive sampling. Data analysis using WarpPLS 7.0 application. The results showed that R² was 0.48, it could be concluded that administrative sanctions and service quality had a simultaneous effect on taxpayer compliance in paying motorized vehicle taxes by 48%.

Keywords: Administrative Sanctions; Service Quality, Taxpayer Compliance

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sanksi administrasi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Wilayah Kota Sukabumi. Metode penelitian menggunakan kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kota Sukabumi tahun 2019 yaitu berjumlah 101.645. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Analisis data menggunakan aplikasi WarpPLS 7.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa R² sebesar 0,48 maka dapat disimpulkan bahwa sanksi administrasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor sebesar 48%.

Kata Kunci: Sanksi Administrasi; Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Pada saat ini kendaraan bermotor sudah menjadi kebutuhan mutlak masyarakat untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari. Selain karena bertambahnya kebutuhan akan kendaraan pribadi, faktor lain seperti mudahnya memiliki kendaraan bermotor juga menjadikan masyarakat lebih mudah tertarik membeli, apalagi datang dengan berbagai penawaran seperti uang muka dan cicilan pembayaran yang rendah. Di Jawa Barat sendiri, jumlah kendaraan bermotor meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2018 setidaknya ada 1,3 juta kendaraan bermotor dibeli Masyarakat. Kabid pendapatan I Bapenda Jabar mengklaim rata-rata pertumbuhan kendaraan di Jawa Barat mencapai angka 12 persen pertahun (Detik.com). Dengan demikian peningkatan jumlah kendaraan bermotor menjadi upaya pembenahan pemerintah daerah setempat untuk meningkatkan pendapatan lain-lain bagi pemerintah kabupaten atau kota juga sebagai pendapatan asli daerah bagi pemerintah Provinsi. Pendapatan Asli Daerah menjadi salah satu sumber penerimaan asli daerah yang paling besar ikut berperan dalam upaya pembangunan daerah tersebut (Wulandari & Iryanie, 2018:58). Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Seluruh kendaraan beroda berikut gandengannya yang digunakan disemua jalan darat dan tergolong alat-alat besar yang bilamana

mengoperasikannya memanfaatkan roda dan motor serta kendaraan yang beroperasi di air (Anggoro, 2017:118).

Pembangunan Daerah dapat dicapai secara maksimal apabila wajib pajak ikut berkontribusi dengan baik atau dapat dikatakan patuh terhadap aturan yang ada. Wajib pajak dapat berkontribusi dengan dengan membayar pajak kendaraanya tepat waktu, sebab target penerimaan akan tercapai apabila wajib pajak kendaraan bermotor memiliki kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak menjadi suatu bentuk ketaatan wajib pajak saat melakukan pemenuhan tanggung jawab perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan dengan tujuan untuk memberi kontribusi bagi pembangunan dan kepentingan Negara (Rahayu, 2017:193).

Peran pajak kendaraan bermotor untuk pembangunan daerah dirasa penting namun masih belum bisa dilakukan secara maksimal apabila ditinjau dari banyaknya jumlah penunggak pajak yang belum melakukan kewajiban membayar pajak kendaraannya. Di Kota Sukabumi, hingga tahun 2019 total kendaraan bermotor roda dua pribadi sebanyak 101.645 unit. Itu artinya dengan banyaknya jumlah kendaraan bermotor roda dua di Kota Sukabumi seharusnya total penerimaan yang akan diperoleh daerah dari sektor pajak ini cukup tinggi, karena diimbangi dengan banyaknya pula wajib pajak yang harus membayar pajak atas kepemilikan kendaraan tersebut. Berikut jumlah kendaraan roda dua pribadi yang terdaftar di SAMSAT Kota Sukabumi tahun 2015-2019.

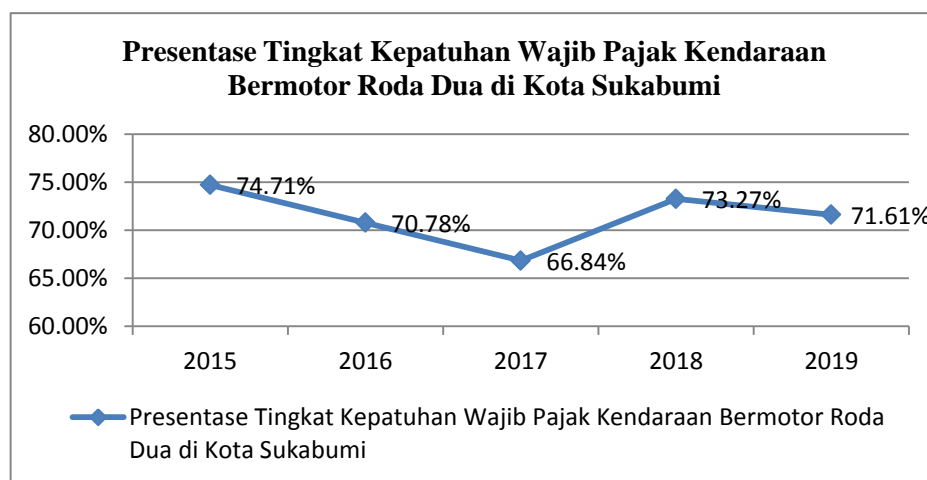
Tabel 1.1
Total Kendaraan Bermotor Roda Dua
Wilayah Kota Sukabumi Tahun 2015-2019

Tahun	Total Kendaraan Bermotor roda dua yang terdaftar	Total Kendaraan yang tidak membayar PKB	presentase WP Patuh (%)
2015	89.715	22.686	74,71%
2016	97.266	28.415	70.78%
2017	104.971	34.802	66.84%
2018	99.558	26.605	73.27%
2019	101.645	28.857	71.61%

Sumber: diolah oleh penulis berdasarkan data dari SAMSAT Kota Sukabumi, 2020

Tabel 1.1 menunjukan masih banyak wajib yang tidak melakukan pembayaran pajaknya. Pada tahun 2019 ada sekitar 28.857 unit kendaraan tidak membayar pajak atas kepemilikan kendaraan tersebut. Itu berarti bahwa pada realisasi penerimaan masih banyak wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban melakukan pembayaran pajak atau tidak mematuhi aturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan data 5 tahun terakhir menunjukan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Sukabumi masih mengalami fluktuasi.

Berikut adalah presentase tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua yang terdaftar di wilayah SAMSAT Kota Sukabumi Tahun 2015-2019.



Sumber : diolah oleh penulis berdasarkan data yang diperoleh dari SAMSAT Kota Sukabumi, 2020

Grafik 1.1

Tingkat Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Wilayah Kota Sukabumi

Berdasarkan grafik 1.1 dapat dilihat pada tahun 2015 presentase tingkat kepatuhan wajib pajak mencapai 74,71%. Kemudian kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan 3,93% hingga menjadi menjadi 70,78%. Sementara itu pada pada tahun 2017 presentase kepatuhan wajib pajak kembali mengalami penurunan sebesar 3,94% hingga menjadi 66,84%. Lalu Pada tahun 2018 presentase kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan mencapai 6,43% hingga menjadi 73,27%. Namun Kepatuhan wajib pajak kembali mengalami penurunan sebesar 1,16% hingga menjadi 71.61,% di tahun 2019. Dari data 5 tahun terakhir menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Sukabumi masih cukup rendah dan masih mengalami fluktuasi. Dengan pendapatan pajak sebagai peranan terbesar penerimaan Negara diharapkan wajib pajak berpredikat patuh yang akan berimplikasi terhadap penerimaan pajak yang tinggi (Rahayu, 2017:196). Sebab bila kepatuhan wajib pajak tinggi maka penerimaan pajak daerah tersebut akan semakin meningkat, begitupun sebaliknya. Tentunya banyak hal yang dapat mempengaruhi hal tersebut seperti kepatuhan perpajakan yang masih cukup rendah. Adapun kepatuhan wajib menjadi bagian yang memiliki pengaruh dalam penerimaan pajak, sebab bila kepatuhan wajib pajak tinggi maka penerimaan pajak daerah tersebut akan semakin meningkat, begitu juga sebaliknya.

Adapun beberapa penelitian terdahulu mengenai kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor diantaranya oleh Dewi Kusuma Wardani dan Rumiya dengan judul penelitian pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan system pajak drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan hasil penelitian semua variabel berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

TINJAUAN PUSTAKA / KAJIAN TEORITIS

Definisi Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Undang-undang nomor 28 tahun 2009 pasal 1 ayat (12) menyatakan bahwa pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan /penguasaan kendaraan bermotor. "Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Semua kendaraan yang memiliki roda beserta gandengannya yang dipergunakan disemua jalan darat dan tergolong alat-alat besar yang bilamana mengoperasikannya memanfaatkan roda dan motor serta kendaraan yang dioperasikan di air" (Anggoro, 2017:118).

Definisi Sanksi Administrasi

Sanksi Administrasi merupakan pembayaran kerugian wajib pajak kepada Negara berupa denda, bunga dan kenaikan (Mardiasmo 2018:63). Berdasarkan Undang-undang nomor 28 tahun 2009 pasal (17) menyatakan bahwa sanksi administrasi adalah sebagai berikut :

Dalam hal wajib pajak terlambat melakukan pembayaran pajak sesuai dengan dengan tanggal berakhirnya PKB, dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar 2% per bulan dari pokok pajak terutang, dengan ketentuan paling lama 24 bulan dihitung sejak saat terutang pajak. Dalam hal kendaraan bermotor mutasi masuk dalam provinsi atau beralih kepemilikan, melakukan pendaftaran setelah jatuh tempo masa PKB,berlaku : a) Apabila masa pajak melebihi 15 hari kalender dikenakan pokok tunggakan ditambah sanksi administrasi berupa denda sebesar 2% per bulan dengan ketentuan paling tinggi 24 bulan dan untuk masa pajak satu tahun kedepan, tidak dikenakan sanksi administrasi berupa denda;dan b). Apabila masa pajak tidak melebihi 15 hari kalender, dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar 2% dari pokok pajak terutang.

Dalam hal pengisian formulir pendaftaran tidak dilakukan dan atau tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan : a). Kendaraan bermotor baru, dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar 25% dari pokok pajak terutang;dan b). Kendaraan bermotor mutasi masuk kedalam atau luar provinsi serta kendaraan yang mengalami perubahan objek dan subjek, dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar 2% per bulan untuk jangka waktu paling lama 24 bulan dihitung sejak saat terutang pajak.

Dari definisi diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa sanksi admnistrasi adalah bentuk sanksi yang diberikan kepada wajib pajak apabila wajib pajak terlambat melakukan kewajiban pembayaran pajak. Sanksi tersebut yaitu berupa pembayaran denda, bunga, dan kenaikan.

Definisi Kualitas Pelayanan

Cowell dalam (Hardiyansyah, 2018:13) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan suatu bentuk kegiatan dengan manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak

berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, atau mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

(Hardiyansyah, 2018:55) menyatakan bahwa, "Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut". Dari pengertian di atas dapat penulis simpulkan bahwa, jika kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak sudah baik maka dapat memberikan persepsi positif terhadap wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Definisi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak

Kepatuhan perpajakan dapat di definisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmantu dalam Pohan, 2017:53).

Kepatuhan wajib pajak menjadi suatu bentuk ketaatan wajib pajak saat melakukan pemenuhan tanggung jawab perpajakannya sesuai dengan aturan perpajakan yang diberlakukan dengan tujuan untuk memberi kontribusi bagi pembangunan dan kepentingan Negara (Rahayu, 2017:193).

METODE PENELITIAN

Teknik pengumpulan data menggunakan data primer, data sekunder, dan studi kepustakaan. Adapun Data primer yang digunakan dan akan diuji adalah berupa kuisisioner/angket. Sedangkan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini melalui catatan dokumen dan data yang telah diolah, serta studi kepustakaan merupakan sumber data yang bisa diperoleh melalui beberapa cara diantaranya bisa bersumber dari buku, jurnal ilmiah, dan dari internet sebagai referensi karena adanya keterkaitan dengan permasalahan penelitian atau masalah yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah orang pribadi wajib pajak kendaraan bermotor roda dua yang terdaftar di SAMSAT Kota Sukabumi tahun 2019 berjumlah 101.645 wajib pajak. Sedangkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang wajib pajak dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah menggunakan slovin dengan teknik Probability sampling. Lokasi Penelitian dilaksanakan di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (SAMSAT) Wilayah Kota Sukabumi. Pada penelitian ini penulis menggunakan variabel independen dan variabel dependen. Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu: sanksi administrasi dan kualitas pelayanan. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas), dan uji hipotesis dengan menggunakan PLS dengan Aplikasi WarpPLS 7.0

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Agar data yang diperoleh relevan atau sesuai, maka uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner yang akan digunakan sebagai instrument penelitian (Nugroho et al., 2019:56). Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan aplikasi warpls 7.0 maka diperoleh item valid dari variabel penelitian adalah jika korelasi < 0,50 maka item pernyataan dinyatakan tidak valid. Jika korelasi > 0,50 maka item pernyataan dinyatakan valid. (Ghozali & Latan, 2017:99). Hasil uji validitas setiap pernyataan dalam variabel sanksi administrasi dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Administrasi (X1)

No.	Item Pernyataan	Hasil Korelasi (r hitung)	r tabel	Keterangan
1.	SA1	1,000	0,50	Valid
2.	SA2	1,000	0,50	Valid
3.	SA3	1,000	0,50	Valid
4.	SA4	1,000	0,50	Valid

Sumber: Data Diolah Penulis, 2020

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa nilai r hitung semua pernyataan dalam variabel sanksi administrasi lebih besar dari r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam variabel sanksi administrasi adalah valid.

Tabel 1.3
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No.	Item Pernyataan	Hasil Korelasi (r hitung)	r tabel	Keterangan
1.	KP1	1,000	0,50	Valid
2.	KP2	1,000	0,50	Valid
3.	KP3	1,000	0,50	Valid
4.	KP4	1,000	0,50	Valid
5.	KP5	1,000	0,50	Valid
6.	KP6	1,000	0,50	Valid
7.	KP7	1,000	0,50	Valid
8.	KP8	1,000	0,50	Valid

Sumber: Data Diolah Penulis, 2020

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa nilai r hitung semua pernyataan dalam variabel Kualitas Pelayanan lebih besar dari r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam variabel Kualitas Pelayanan adalah valid.

Tabel 1.4
Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

No.	Item Pernyataan	Hasil Korelasi (r hitung)	r tabel	Keterangan
1.	Y.1	1,000	0,50	Valid
2.	Y.2	1,000	0,50	Valid
3.	Y.3	1,000	0,50	Valid
4.	Y.4	1,000	0,50	Valid
5.	Y.5	1,000	0,50	Valid

Sumber: Data Diolah Penulis, 2020

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa nilai r hitung semua pernyataan dalam variabel kepatuhan wajib pajak lebih besar dari r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam variabel kepatuhan wajib pajak adalah valid.

Uji Reliabilitas

Untuk dapat melihat andal atau tidaknya suatu instrument penelitian berupa kusioner maka harus melewati uji reliabilitas. Pada penelitian ini, untuk menguji reliabilitas menggunakan aplikasi WarpPLS 7.0. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan Cronbach's alpha. Jika nilai Cronbach's alpha > 0,70 maka instrumen dinyatakan andal atau reliabel. Akan tetapi jika nilai Cronbach's alpha < 0,60 maka instrumen penelitian dinyatakan tidak valid atau tidak reliabel (Ghozali & Latan, 2017:99).

Tabel 1.5
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sanksi Administrasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,860	4

Sumber: Data Diolah Penulis, 2020

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 1.5 menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha sebesar 0,860, lebih besar dari 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pengukur variabel sanksi administrasi dalam kusioner adalah reliabel.

Tabel 1.6
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,886	8

Sumber: Data Diolah Penulis, 2020

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 1.6 menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha sebesar 0,886, lebih besar dari 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pengukur variabel kualitas pelayanan dalam kuesioner adalah reliabel.

Tabel 1.7
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,900	5

Sumber: Data Diolah Penulis, 2020

Hasil uji reliabilitas pada tabel 1.7 di atas menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha sebesar 0,900, lebih besar dari 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pengukur variabel Kepatuhan Wajib Pajak dalam kuesioner adalah reliabel.

Statistik Deskriptif

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari deskriptif per variabel, menghasilkan gambaran mengenai tanggapan dari responden tentang variabel penelitian yang menunjukkan angka minimum, maksimum, rata-rata dan standar deviasi. Data pada responden dibagi menjadi beberapa golongan dan dengan adanya perhitungan nilai maksimum, minimum, mean (rata-rata), variance (mode) dan range (kisaran). Berikut adalah tabel statistik deskriptif wajib pajak:

Tabel 1.8
Hasil Uji Statistik deskriptif

Variabel Penelitian	Jumlah Sampel (n)	Min	Max	Median	Mode	Mean
SA (X1)	100	-4.901	1.078	0,001	1.078	4,275
KP (X2)	100	-2.436	1.809	-0,60	1.089	4,092
K (Y)	100	-2.564	1.232	0,021	1.232	4,284

Statistik deskriptif mengenai variabel penelitian memperoleh gambaran yaitu variabel sanksi administrasi sebesar 4,275 yang dibulatkan menjadi 4 dan dapat disimpulkan responden menjawab setuju pada pernyataan sanksi administrasi. Selanjutnya untuk rata-rata pada variabel kualitas pelayanan sebesar 4.092 yang dibulatkan menjadi 4 dan dapat disimpulkan responden menjawab setuju pada pernyataan Kualitas Pelayanan. Selanjutnya, pada variabel kepatuhan wajib pajak memperoleh nilai mean sebesar 4.284 yang dibulatkan menjadi 4 dan dapat disimpulkan responden menjawab setuju pada pernyataan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Karakteristik Responden

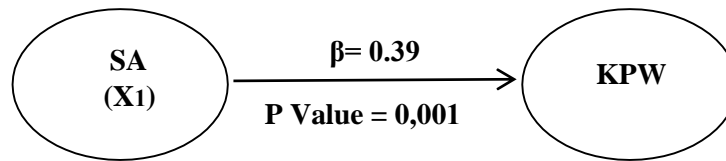
Responden pada penelitian ini adalah 100 responden. Dari total 100 responden, 67 responden berjenis kelamin laki-laki, dan 33 responden berjenis kelamin perempuan. Sedangkan responden berdasarkan usia, 37 responden berada pada rentang usia 17-26, 24 responden berada pada rentang usia 27- 36, 20 responden berada pada rentang usia 37-46 dan 19 responden berusia >46. Adapun responden berdasarkan pekerjaan 12 responden bekerja sebagai pegawai negeri sipil, 39 responden bekerja sebagai pegawai swasta, 10 responden bekerja sebagai wiraswasta, 15 responden bekerja sebagai buruh/pedagang, dan 24 responden bekerja diluar dari pekerjaan yang tertera (lainnya).

Pengujian Hipotesis Penelitian

Pengujian Secara Parsial antara Variabel X1 Terhadap Y

Pengujian diperoleh berdasarkan nilai signifikan sanksi administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hipotesis penelitian ini akan diuji dan dirumuskan dalam bentuk statistik sebagai berikut :

H1 : Sanksi Administrasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.



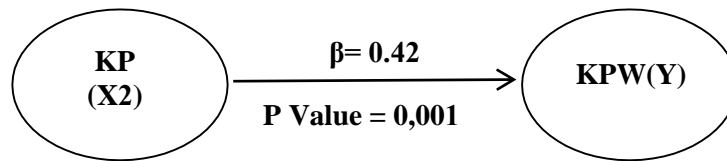
Gambar 1
Hasil Uji Variabel X1 Terhadap Y

Berdasarkan gambar 1 maka dapat disimpulkan bahwa konstruk variabel laten SA (Sanksi Administrasi) berpengaruh terhadap konstruk variabel laten KWP (Kepatuhan Wajib Pajak) sebesar 0,39 atau dapat dikatakan pengaruhnya sebesar 39% dengan nilai P sebesar 0,001. Karena nilai P lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel laten kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengujian Secara Parsial antara Variabel (X2) Terhadap (Y)

Pengujian diperoleh berdasarkan nilai signifikan Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hipotesis penelitian ini akan diuji dan dirumuskan dalam bentuk statistik sebagai berikut :

H2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.



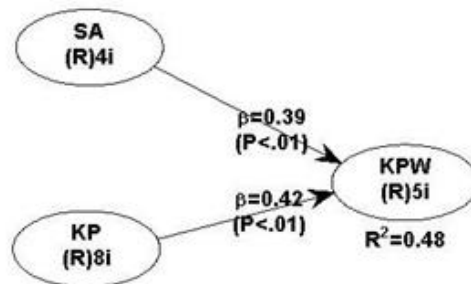
Gambar 2
Hasil Uji Variabel X2 Terhadap Y

Berdasarkan gambar diatas maka penulis menyimpulkan bahwa konstruk variabel laten KP (Kualitas Pelayanan) berpengaruh terhadap konstruk variabel laten KWP (Kepatuhan Wajib Pajak) sebesar 0,42 atau dapat dikatakan pengaruhnya sebesar 42% dengan nilai P sebesar 0,001. Karena nilai P lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengujian Secara Simultan antara Variabel X1, X2 Terhadap Y

Pengujian keseluruhan diperoleh berdasarkan nilai koefisien, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hipotesis penelitian akan dirumuskan dalam bentuk statistik sebagai berikut :

H3 : Sanksi Administrasi, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Y)



Sumber : Data diolah penulis 2020 menggunakan aplikasi WarpPLS 7.0

Gambar 3
Hasil Uji Variabel X1,X2, Terhadap Y

Berdasarkan gambar diatas, dapat disimpulkan bahwa konstruk variabel laten SA (Sanksi Administrasi), dan variabel laten Kualitas pelayanan (KP) berpengaruh terhadap konstruk variabel laten KPW (Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor) sebesar 0,48 yang berarti dapat disimpulkan bahwa pengaruh adalah sebesar 48 %. sedangkan sisanya sebesar 52% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Amalia et al., 2016) yang menunjukkan bahwa dengan adanya sanksi administrasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Farandy, 2018) yang menunjukkan bahwa sanksi administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Yusriani, 2019) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sanksi administrasi dan kualitas pelayanan yang baik dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

PEMBAHASAN

Pengaruh Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis secara parsial terdapat hubungan positif dan signifikan antara sanksi administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua dengan nilai koefisien $\beta = 0,39$ dan nilai signifikan sebesar 0,002. Hal ini membuktikan bahwa nilai signifikansi sanksi administrasi adalah $0,002 < 0,05$ itu artinya secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara sanksi administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yusriani, 2019) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan termasuk sanksi administrasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Farandy, 2018) yang menunjukkan bahwa sanksi administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sanksi perpajakan, termasuk sanksi administrasi dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis secara parsial terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan nilai koefisien $\beta = 0,42$ dan nilai signifikan sebesar 0,001. Hal ini membuktikan bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan adalah $0,001 < 0,05$ itu artinya terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hal ini sejalan dengan teori yang dinyatakan oleh (Rahayu, 2017:191) yang menjelaskan bahwa salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Dengan layanan yang baik dan berkualitas maka akan dapat memberi dampak pada peningkatan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini juga selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yusriani, 2019) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan terhadap wajib pajak maka akan semakin patuh dalam pelaksanaan kewajiban pembayaran pajak kendaraannya.

Pengaruh Sanksi Administrasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan bermotor

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan full model dapat diketahui bahwa secara simultan variabel sanksi administrasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat dibuktikan dengan hasil yang menunjukkan bahwa sanksi administrasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor 48% sedang sisanya sebesar 52% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis, maka dapat disimpulkan :

Variabel sanksi administrasi berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan menunjukkan angka positif sebesar 0,39 yang berarti pengaruhnya adalah sebesar 39% dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Maka sesuai dengan kriteria pengujian yang menyatakan jika nilai signifikansi < alpha (0,05) maka hipotesis Ho ditolak dan hipotesis H1 di terima atau dapat disimpulkan terdapat hubungan antara variabel penelitian. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan menunjukkan angka positif sebesar 0,42 yang berarti pengaruhnya adalah sebesar 42% dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Maka sesuai dengan kriteria pengujian yang menyatakan jika nilai signifikansi < alpha (0,05) maka hipotesis Ho ditolak dan hipotesis H1 di terima atau dapat disimpulkan terdapat hubungan antara variabel penelitian. Berdasarkan hasil uji hipotesis keseluruhan dengan menggunakan pengujian data full model, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan menunjukkan angka positif sebesar 0,48 yang berarti bahwa pengaruhnya adalah sebesar 48%.

Saran

Penulis memberikan saran diantaranya sanksi diberlakukan secara tegas guna penegakan hukum dalam upaya mewujudkan ketertiban kepada seluruh wajib pajak yang melanggar aturan dan tidak patuh terhadap aturan yang berlaku. Bagi Instansi SAMSAT Kota Sukabumi diharapkan dapat selalu memberikan pelayanan prima kepada para wajib pajak, Wajib pajak diharapkan dapat menjadi wajib pajak yang patuh agar dapat sejalan dengan usaha pemerintah daerah dalam upaya peningkatan pendapatan daerah demi pembangunan daerah. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lain seperti variabel *reward* sebab masih banyak faktor lain yang masih dapat diteliti guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R., Topowijono, & Dwiatmanto. (2016). Pengaruh Sanksi Administrasi dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bengkalis). *Universitas Brawijaya*, 31.
- Farandy, M. R. (2018). Pengaruh Sanksi Administrasi, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor [Universitas Islam Yogyakarta]. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2017). *Konsep Metode dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 5.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. : Yogyakarta Gava Media.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru* : Yogyakarta CV Andi Offset.
- Nugroho, G. W., Kartini, T., Sudarma, A., Martaseli, E., Nurodin, I., Muchlis, C., Suwiryono, D. H., & Eriswanto, E. (2019). *Panduan Penulisan Skripsi : Tangerang Selatan Cinta Buku Media*.
- Rahayu, S. K. (2017). *PERPAJAKAN (KONSEP dan ASPEK FORMAL*. Jakarta : Rekayasa sains.
- Undang-undang nomor 28 tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Wardani, D. K., & Rumiyatun. (2017). *Pengaruh Pengetahuan Pajak , Kesadaran Wajib pajak Kendaraan Bermotor Studi kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul*). 5(1). <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Wulandari, P. A., & Iryanie, E. (2018). *Pajak Daerah dalam Pendapatan Asli Daerah*. : Yogyakarta CV Budi Utama.

Yusriani, N. (2019). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Universitas Muhammadiyah Sukabumi.

www.detik.com 19 Juta kendaraan bermotor di jabar, berapa jumlah penunggak pajak? Detik.com.