

KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN PENERAPAN E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Oleh

Fitri Indah Mayang Sari¹, Muhammad Fikri Ramadhan², Agam Mei Yudha³, Yokazio Sharen⁴

^{1,2,3} Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

⁴ Universitas Negri Padang

E-mail: ¹fitri_indahms@upiypk.ac.id, ²mfikriramadhan@upiypk.ac.id,

³agammeiyudha@upiypk.ac.id, ⁴yokaziosharen02@unp.ac.id

Article History:

Received: 27-10-2024

Revised: 06-11-2024

Accepted: 03-12-2024

Keywords:

Kesadaran Wajib Pajak,
Sanksi Perpajakan,
Penerapan E-Samsat,
Kualitas Pelayanan,
Kepatuhan Wajib Pajak

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Penerapan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden yaitu wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Samsat Kota Padang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Purposive sampling dan metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS versi 25. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan, sedangkan Sanksi Perpajakan dan Penerapan E-Samsat tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Sanksi Perpajakan dan Penerapan E-Samsat tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Penerapan E-Samsat tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening pada Kantor Samsat Kota Padang.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama bagi negara yang digunakan untuk mendanai berbagai kepentingan umum. Salah satu jenis pajak yang signifikan adalah pajak kendaraan bermotor, yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Pajak kendaraan bermotor terus meningkat seiring dengan pertumbuhan jumlah kendaraan di masyarakat,

yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan pendapatan pajak daerah.

Kendati demikian, pemungutan pajak kendaraan bermotor masih memerlukan optimalisasi lebih lanjut untuk memastikan tingkat kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, pajak daerah merupakan kontribusi wajib yang bersifat memaksa dan digunakan untuk keperluan daerah guna memakmurkan rakyat.

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, instansi yang bertugas memproses pelunasan pajak kendaraan bermotor yakni Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Menunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerja sama instansi terkait, diantara nya Dispenda Padang, Kepolisian dan Asuransi Jasa Raharja. Pajak kendaraan bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam pasal 1 angka 12 dan 13 UU nomor 28 tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pemungutan pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pemungutan yang sudah lama dilakukan oleh pemerintah. Oleh karena itu pemerintah daerah harus berupaya meningkatkan pendapatan pajak daerah. Adapun data jumlah realisasi penerimaan PKB (pokok + denda) menurut jenis kendaraan bermotor unit pelaksanaan teknis pengelola pendapatan daerah (uptd) samsat kota padang tahun 2018-2022, sebagai berikut:

Tabel 1. Realisasi Penerimaan PKB (Pokok+Denda) Menurut Jenis Kendaraan Bermotor Unit Pelaksanaan Teknis Pengelola Pendapatan Daerah (UPTD) SAMSAT Kota Padang tahun 2018-2022

No	Tahun	Target Pajak	Realisasi Pajak	Rasio Pencapaian	Keterangan
1	2018	Rp 273.772.394.000	Rp 304.788.714.150	111,33%	Tercapai
2	2019	Rp 305.927.859.000	Rp 334.185.142.800	109,24%	Tercapai
3	2020	Rp 294.905.826.000	Rp 280.148.820.850	95,00%	Belum tercapai
4	2021	Rp 276.494.832.000	Rp 299.864.529.900	108,45%	Tercapai
5	2022	Rp 306.942.519.100	Rp 328.810.950.800	107,12%	Tercapai

Tabel 1 tentang data realisasi penerimaan pembayaran PKB di Padang di tahun 2018 dan 2019 mengalami peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor sebesar 111,33% dan 109,24%, sedangkan tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 95,00%. Penurunan jumlah wajib pajak yang membayar pajak menggambarkan tingkat kepatuhan wajib pajak menurun. Salah satu penyebab turunnya penerimaan pajak khususnya pajak kendaraan bermotor adalah adanya pandemi COVID-19 yang menyebabkan perekonomian menurun. Pada tahun 2021 dan 2022 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 108,45% dan 107,12. Di sisi lain banyak pula wajib pajak yang tetap ingin membayar pajak walaupun usaha yang dimilikinya sedang macet atau perusahaan tempat mereka bekerja gulung tikar. Alasan wajib pajak ingin tetap membayar kewajiban perpajakannya tersebut karena sudah menjadi kewajiban wajib pajak untuk membayar kewajibannya karena terdapat peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah. Oleh karena itu apapun kondisi yang dialami masyarakat mau tidak mau mereka wajib membayar kewajiban perpajakannya tetap tertib membayar pajak. Alasan lainnya adalah supaya ketika wajib pajak berkendara mereka tidak kena tilang ataupun denda bahkan pemblokiran plat nomor dapat dihapuskan oleh pemerintah.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam

membayar kewajibannya. Salah satu faktor yang sangat penting adalah kesadaran akan informasi selama perpajakan merupakan masalah perpajakan. Dengan demikian, kesadaran pajak merupakan suatu keadaan pengetahuan atau pemahaman tentang pajak. Kesadaran wajib pajak yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan sukarela dan benar.

Selain kesadaran wajib pajak, ada faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu sanksi pajak. Sanksi pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena fungsi sanksi adalah digunakan sebagai cara untuk mengatur sekelompok populasi untuk memenuhi aturan yang ditentukan. Sanksi ditujukan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi aturan perpajakan atau melakukan pelanggaran berupa kecurangan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku saat ini.

Selain sanksi pajak, ada faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu penerapan e-samsat. E-samsat merupakan salah satu aplikasi online bertujuan untuk melayani dan mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Jika terdahulu pemilik kendaraan harus datang ke kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atas) untuk mengurus perpanjangan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dengan waktu yang lama, kini prosedur tersebut sudah bisa dilakukan secara online melalui e-samsat, Terobosan ini tentu sangat memudahkan masyarakat yang memiliki kesibukan masing-masing. E-Samsat atau samsat elektronik adalah layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan melalui *e-banking* atau ATM yang telah bekerjasama dengan Samsat dalam hal pembayaran pajak. Aplikasi E-samsat memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotornya dimana saja dan kapan saja melalui internet.

Selain penerapan e-samsat, ada faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan memberikan perlakuan yang baik untuk sebuah kepuasan yang diberikan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka wajib pajak akan senang hati untuk membayarkan kewajibannya. Kualitas merupakan suatu standar dan karakteristik suatu barang atau jasa yang mampu untuk memenuhi kebutuhan seseorang dan dapat diukur. Pelayanan merupakan kegiatan suatu pihak dalam melayani pihak lain berkaitan dengan barang maupun jasa.

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat beberapa perbedaan hasil penelitian: [10] dengan judul pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian (1) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (2) sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan [11] dengan judul pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian (1) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (2) sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (3) penerapan e-samsat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan dengan judul pengaruh pengetahuan, kesadaran, sanksi, dan sistem e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian (1) sanksi pajak kendaraan bermotor dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada saat pembayaran pajak kendaraan bermotor. (2) kesadaran wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada saat pembayaran pajak kendaraan bermotor. (3) system e-samsat dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada saat pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh antara variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan penerapan e-samsat terhadap variabel kepatuhan wajib pajak dengan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel interveningnya pada Kantor Samsat Kota Padang.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian dilaksanakan di Kantor Samsat Kota Padang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan variabel independennya yaitu kesadaran wajib pajak (X1), sanksi perpajakan (X2) dan penerapan e-samsat (X3), sedangkan variabel dependennya yaitu kepatuhan wajib pajak (Y) dan variabel intervening yaitu kualitas pelayanan (Z). Teknik pengambilan sampel yang peneliti gunakan ialah teknik *solving*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang wajib pajak yang terdaftar di Kantor Samsat Kota Padang dengan cara penyebaran kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Hipotesis secara parsial (Uji t)

Tabel 2. Uji t Persamaan I

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	28,365	4,409			6,433	,000
Kesadaran Wajib Pajak	,257	,089	,274		2,900	,005
Sanksi Perpajakan	-,278	,104	-,252		-2,667	,009
Penerapan E-Samsat	,068	,077	,083		,883	,380

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 2 diatas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Variabel kesadaran wajib pajak diperoleh t-hitung sebesar 2,900 dan t-tabel sebesar 1,985, yaitu $2,900 > 1,985$, dengan tingkat sig $0,005 < 0,05$. Maka, dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kesadaran wajib pajak (X1) berpengaruh dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Z). Variabel sanksi perpajakan diperoleh t-hitung sebesar -2,667 dan t-tabel sebesar 1,985, yaitu $-2,667 < 1,985$, dengan tingkat sig $0,009 < 0,05$. Maka, dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya sanksi perpajakan (X1) tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Z).

Variabel penerapan e-samsat diperoleh t-hitung sebesar -0,079 dan t-tabel sebesar 1,985, yaitu $-0,079 < 1,985$, dengan tingkat sig $0,937 > 0,05$. Maka, dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya penerapan e-samsat (X3) tidak berpengaruh terhadap kualitas

pelayanan (Z).

Tabel 3. Uji t Persamaan II

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	21,159	3,762			5,624	,000
Kesadaran Wajib Pajak	,170	,066	,249		2,588	,011
Sanksi Perpajakan	-,020	,077	-,025		-,262	,794
Penerapan E-Samsat	,193	,055	,322		3,478	,001
Kualitas Pelayanan	,059	,073	,081		,816	,416

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 3 diatas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Variabel kesadaran wajib pajak diperoleh t-hitung sebesar 2,588 dan t-tabel sebesar 1,985, yaitu $2,588 > 1,985$, dengan tingkat sig $0,011 < 0,05$. Maka, dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kesadaran wajib pajak (X1) berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Variabel sanksi perpajakan diperoleh t-hitung sebesar -0,262 dan t-tabel sebesar 1,985, yaitu $-0,262 < 1,985$, dengan tingkat sig $-0,794 > 0,05$. Maka, dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya sanksi perpajakan (X2) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Variabel penerapan e-samsat diperoleh t-hitung sebesar 3,478 dan t-tabel sebesar 1,985, yaitu $3,478 > 1,985$, dengan tingkat sig $0,001 < 0,05$. Maka, dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya penerapan e-samsat (X3) berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Variabel kualitas pelayanan diperoleh t-hitung sebesar 0,816 dan t-tabel sebesar 1,985, yaitu $0,816 < 1,985$, dengan tingkat sig $0,416 > 0,05$. Maka, dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya kualitas pelayanan (Z) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Uji Simultan (Uji F)

Tabel 4. Uji F Persamaan I

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	173,952	3	57,984	5,341	,002 ^b
Residual	1042,158	96	10,856		
Total	1216,110	99			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Penerapan E-Samsat, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan

Berdasarkan tabel 4 di atas, diketahui bahwa F-hitung sebesar 5,341. artinya nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel yaitu $5,341 > 2,699$ dan tingkat signifikan $0,002 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kesadaran wajib pajak (X1), sanksi perpajakan (X2), penerapan e-samsat (X3) secara Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) di kota Padang.

Tabel 5. Uji F Persamaan II
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	124,322	4	31,080	5,628	,000 ^b
Residual	524,668	95	5,523		
Total	648,990	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Penerapan E-Samsat, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 5 di atas, diketahui bahwa F-hitung sebesar 5,628 artinya nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel yaitu $5,628 > 2,699$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kesadaran wajib pajak (X1), sanksi perpajakan (X2), penerapan e-samsat (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) di kota Padang melalui kualitas pelayanan (Z) sebagai variabel intervening.

Tabel 6. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Pernyataan	t-hitung	t-tabel	Keputusan
H1	Diduga kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.	2,900	1,985	Diterima
H2	Diduga sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.	-2,667	1,985	Ditolak
H3	Diduga penerapan e-samsat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.	0,883	1,985	Ditolak
H4	Diduga kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.	2,588	1,985	Diterima
H5	Diduga sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.	-0,262	1,985	Ditolak
H6	Diduga penerapan e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.	3,478	1,985	Diterima
H7	Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.	0,816	1,985	Ditolak

Sumber: Data Primer (diolah), SPSS 25

Berdasarkan Tabel 6 diatas maka dapat disimpulkan hasil uji-t sebagai berikut:

a. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X1) memiliki nilai t-hitung $>$ t-tabel ($2,900 > 1,985$), dengan tingkat sig ($0,005 < 0,05$), artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kesadaran wajib pajak (X1) terhadap kualitas pelayanan (Z) pada kantor Samsat Kota Padang. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hipotesis satu diterima.

Dengan meningkatnya kesadaran wajib pajak, maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi atau lembaga yang berkaitan dengan pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan [13] mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan wajib pajak.

b. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan memiliki nilai $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ ($-2,667 < 1,985$), dengan tingkat sig ($0,009 < 0,05$), artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara sanksi perpajakan (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Z) pada kantor Samsat Kota Padang. Dengan demikian, H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga hipotesis dua ditolak.

Dengan kata lain, sanksi pajak dimaksudkan untuk mencegah wajib pajak melanggar undang-undang perpajakan. Adanya sanksi perpajakan yang tegas dapat mengurangi insiden pelanggaran pajak. Hal ini berpotensi mengurangi beban kerja bagi instansi pajak karena jumlah pelanggaran yang perlu ditangani dapat berkurang, sehingga memungkinkan sumber daya dan tenaga kerja lebih fokus pada pelayanan yang lebih baik. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan [14], mengatakan bahwa ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perpajakan.

c. Pengaruh Penerapan E-Samsat terhadap Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel penerapan e-samsat memiliki nilai $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ ($-0,079 < 1,985$), dengan tingkat sig ($0,937 > 0,05$), artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan e-samsat (X_3) terhadap kualitas pelayanan (Z) pada kantor Samsat Kota Padang. Dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga hipotesis tiga ditolak.

Aplikasi E-Samsat memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotornya dimana saja, kapan saja melalui internet dan pemberian pelayanan yang semakin cepat dengan sistem real time online dengan menerapkan e-samsat. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan [15] mengatakan bahwa program e-samsat berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kualitas pelayanan.

d. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($2,588 > 1,985$), dengan tingkat sig ($0,011 < 0,05$), artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kesadaran wajib pajak (X_1) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) pada kantor Samsat Kota Padang. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hipotesis empat diterima.

Ketika wajib pajak telah menyadari pentingnya membayarkan pajak dan mengetahui manfaat dari membayarkan pajak kendaraan bermotor tersebut, maka jumlah wajib pajak yang patuh untuk membayarkan pajaknya akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan [5], [2] mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

e. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan memiliki nilai $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ ($-0,262 < 1,985$), dengan tingkat sig ($-0,794 > 0,05$), artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh sanksi perpajakan (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) pada kantor Samsat Kota Padang. Dengan demikian H_0 diterima dan

H_a ditolak. Sehingga hipotesis lima ditolak.

Dengan adanya sanksi pajak akan membuat wajib pajak lebih patuh untuk membayarkan pajaknya. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan [7] , [12] mengatakan bahwa sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

f. Pengaruh Penerapan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penerapan e-samsat memiliki nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($3,478 > 1,985$), dengan tingkat sig ($0,001 < 0,05$), artinya secara parsial terdapat pengaruh penerapan e-samsat (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) pada kantor Samsat Kota Padang. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hipotesis enam diterima.

Dengan adanya layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui e-banking atau ATM Bank yang telah ditentukan. E-samsat ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan [12] mengatakan bahwa Sistem E-Samsat dapat memiliki pengaruh dalam kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

g. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan diperoleh $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ ($0,816 < 1,985$), dengan tingkat sig ($0,416 > 0,05$), artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan (Z) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga hipotesis tujuh ditolak.

Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan [15] , [14] mengatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

h. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening.

Penilaian hipotesis ini akan membandingkan mana yang lebih besar antara nilai pengaruh langsung dari variabel (X1) yaitu kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan pengaruh tidak langsung kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. Dari analisis jalur diatas, dapat diketahui pengaruh langsung kesadaran wajib pajak (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) adalah sebesar 0,249 sedangkan pengaruh tidak langsung kesadaran wajib pajak (X1) melalui kualitas pelayanan (Z) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) adalah perkalian antara nilai beta X1 terhadap Z dengan nilai beta Z terhadap Y yaitu: $0,274 * 0,081$. Maka pengaruh total yang diberikan X1 terhadap Y adalah jumlah pengaruh langsung dan tidak langsung yaitu: 0,022. Sehingga hipotesis delapan ditolak.

Kesadaran wajib pajak dapat mempengaruhi secara tidak langsung dikarenakan kesadaran datang dari individu yang dipengaruhi oleh dorongan faktor internal maupun eksternal sehingga berdampak kepada rasa patuh dalam diri individu untuk membayarkan pajak

kendaraan motor, namun pelayanan pajak yang baik juga dapat memicu kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak secara sukarela karena kualitas yang baik akan melahirkan rasa percaya pada wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan [13] mengatakan bahwa secara tidak langsung tidak terdapat pengaruh yang signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pelayanan wajib pajak.

i. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening.

Penilaian hipotesis ini akan membandingkan mana yang lebih besar antara nilai pengaruh langsung dari variabel (X2) yaitu sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan pengaruh tidak langsung sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. Dari analisis jalur diatas, dapat diketahui pengaruh langsung sanksi perpajakan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) adalah sebesar -0,025 sedangkan pengaruh tidak langsung sanksi perpajakan (X2) melalui kualitas pelayanan (Z) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) adalah perkalian antara nilai beta X2 terhadap Z dengan nilai beta Z terhadap Y yaitu: $-0,252 * 0,081$. Maka pengaruh total yang diberikan X2 terhadap Y adalah jumlah pengaruh langsung dan tidak langsung yaitu: -0,020. Sehingga hipotesis sembilan ditolak.

Pelaksanaan penegakan hukum perpajakan yang tegas akan mampu menciptakan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya penerapan sanksi administrasi bagi pelanggar pajak maka diharapkan mampu meningkatkan sikap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan lingkungan di mana wajib pajak merasa didukung, bahkan jika sanksi diterapkan. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan [14] mengatakan bahwa ketegasan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan perpajakan.

j. Pengaruh Penerapan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening.

Penilaian hipotesis ini akan membandingkan mana yang lebih besar antara nilai pengaruh langsung dari variabel (X3) yaitu penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan pengaruh tidak langsung penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. Dari analisis jalur diatas, dapat diketahui pengaruh langsung penerapan e-samsat (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) adalah sebesar 0,332 sedangkan pengaruh tidak langsung penerapan e-samsat (X3) melalui kualitas pelayanan (Z) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) adalah perkalian antara nilai beta X3 terhadap Z dengan nilai beta Z terhadap Y yaitu: $0,083 * 0,081$. Maka pengaruh total yang diberikan X3 terhadap Y adalah jumlah pengaruh langsung dan tidak langsung yaitu: 0,006. Sehingga hipotesis sepuluh ditolak.

Program e-samsat ini bertujuan untuk meningkatkan sistem pelayanan dan kualitas mempermudah sistem pelayanan dengan menggunakan alat elektronik (ATM). Jika wajib pajak diberikan kemudahan, kenyamanan, dan kehandalan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan [15]

program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
2. Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
3. Penerapan e-samsat tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
4. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
5. Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
6. Penerapan e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
7. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
8. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening.
9. Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening.

Penerapan e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Intan Rismayanti NW. PENGARUH KEWAJIBAN MORAL, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR. Hita Akunt Dan Keuang 2021;2:234–51. <https://doi.org/10.32795/hak.v2i3.1811>.
- [2] Widiastini NPA, Supadmi NL. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. E-Jurnal Akunt 2020;30:1645. <https://doi.org/10.24843/EJA.2020.v30.i07.p03>.
- [3] Solekhah P, Supriono S. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo. J Econ Manag Account Technol 2018;1:74–90. <https://doi.org/10.32500/jematech.v1i1.214>.
- [4] Ni Komang , Ayu Juliantari Made , Sudiartana Ni Luh Gde MD. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar 2021:28–39.
- [5] Nafiah Z., Warno W. PENGARUH SANKSI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (Study Kasus Pada Kecamatan Candisari

- Kota Semarang Tahun 2016). J STIE SEMARANG 2018;10:86–105. <https://doi.org/10.33747/stiesmg.v10i1.88>.
- [6] Sindia M, Mawar M. Pengaruh Penerapan Elektronik Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Jakarta Selatan. J Manaj Dan Ilmu Adm Publik 2022;4:118–24. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v4i2.489>.
- [7] Fuziyyah D, Rakhmadhani V. PENGARUH PENERAPAN E-SAMSAT DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN INDRAMAYU (Studi Kasus pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Indramayu). Ris Akunt Dan Perbank 2023;17:907–24.
- [8] Alamsyah I. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada wajib pajak di SAMSAT Kota Samarinda). Respostory Unmul 2022.
- [9] Hermawan H, Arisman A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Kota Palembang. J Perpajakan Jur Akunt STIE Multi Data Palembang 2018.
- [10] Lutfi R, Faisol F, Zaman B. PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR:(Study di Samsat Kabupaten Tulungagung). J Adm Negara 2023;1:195–206.
- [11] Hendriawan AS, Sofianty D. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Penerapan E-SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Bandung Conf. Ser. Account., vol. 2, 2022, p. 568–74.
- [12] Winasari A. Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, Dan Sistem E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Subang.(Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang). Prism (Platform Ris Mhs Akuntansi) 2020;1:11–9.
- [13] Verawaty Tambunan, S.Pd. MA. PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PELAYANAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA USAHA KECIL MENENGAH (UKM) YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA BATAM. J Akunt BARELANG 2018;1:171–80.
- [14] Agustiani S, Husni M, Anggriawan MA. PENGARUH SOSIALISASI, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KETEGASAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. Natl Conf Appl Business, Educ Technol 2022;2:270–81. <https://doi.org/10.46306/ncabet.v2i1.87>.
- [15] Wardani DK. Pengaruh Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). Akmenika J Akunt Dan Manaj 2020;15. <https://doi.org/10.31316/akmenika.v15i2.999>.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN