

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN, TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT GIANYAR

Desak Putu Ayu Melbi Suari

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar
ayumelbisuari@gmail.com

Anik Yuesti

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar
info@unmas.ac.id

Ni Putu Shinta Dewi

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar
info@unmas.ac.id

Abstrak

Pajak merupakan sumber pembiayaan pemerintah untuk pembangunan nasional. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang penerimaannya diatur oleh pemerintah daerah. Pemerintah akan terus berupaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini adalah teknik nonprobability sampling dengan menggunakan metode accidental sampling, sedangkan data yang dikumpulkan melalui kuesioner. Banyaknya sampel yang digunakan adalah 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.

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

Abstract

Taxes are a source of government funding for national development. The motor vehicle tax is one of the regional taxes whose revenues are regulated by the local government. The government will continue to strive to improve taxpayer compliance in meeting its tax obligations. This study aims to examine the effect of variable service quality tax, awareness of taxpayers, and tax sanctions on taxpayer compliance in paying motor vehicle tax at the Joint Office of SAMSAT Gianyar. The sampling technique in this research is the nonprobability sampling technique using accidental sampling method, while the data collected through a questionnaire. The number of samples used was 100 respondents. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the variable tax service quality does not affect taxpayer compliance, taxpayer awareness and tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance in paying motor vehicle tax at the Joint Office of SAMSAT Gianyar.

Keywords: service quality, taxpayer awareness, tax sanctions, taxpayer compliance

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki tujuan nasional yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur sebagaimana yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945. Upaya untuk mewujudkan tujuan tersebut salah satunya dengan pembangunan. Pemerintah Indonesia

mewujudkan kemandiriannya dengan salah satu cara yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Di dalam Undang-Undang nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjelaskan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang dapat bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak yang membiayai pembangunan daerah Provinsi, Instansi yang menangani tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) pada kabupaten atau Badan Pendapatan Daerah (Bapeda) pada tingkat provinsi melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Peraturan presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor menyebutkan bahwa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor bersama SAMSAT.

Menurut Kotler (2002:83) kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Menurut Utomo (2011) kesadaran wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajibannya, termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintahan dengan cara membayarkan kewajiban pajaknya.

Menurut Tjahjono (2005), sanksi pajak adalah suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Menurut Aryobimo (2012) kepatuhan wajib pajak adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Atau dapat diartikan kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan–ketentuan perpajakan yang diwajibkan atau harus dilaksanakan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengambil judul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Gianyar?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Gianyar?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Gianyar?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Gianyar.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Gianyar.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Gianyar.

Landasan Teori

a) Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan (*Compliance Theory*) merupakan teori yang menjelaskan tentang suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Menurut Sony dan Rahayu (2006), Sedangkan kepatuhan adalah perilaku yang sesuai dengan aturan dan disiplin. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Diatnyani, 2010).

b) Pengertian Pajak

Di dalam Undang-Undang nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjelaskan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang dapat bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

c) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja dari satu penyediaan layanan. Wiyono (2006) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan mendorong seseorang untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak.

d) Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan kepatuhan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran merupakan unsur dalam manusia yang dapat memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi realitas (Suryadi, 2006).

e) Sanksi Perpajakan

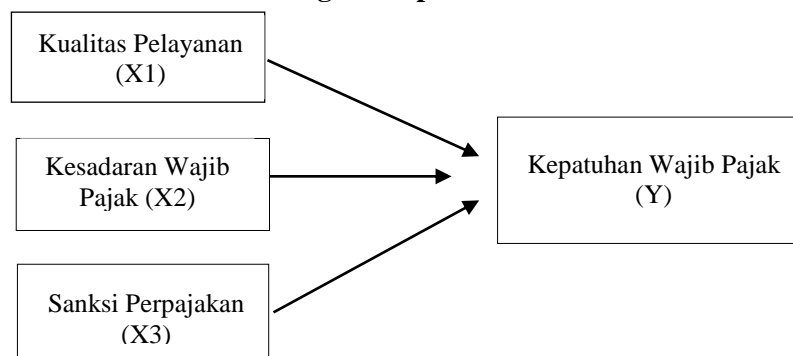
Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011:59).

2. METODE

Rancangan Penelitian

a. Kerangka Berpikir

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber: Hasil Pemikiran Peneliti (2019)

b. Hipotesis

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Gianyar.

H2: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Gianyar.

H3: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Gianyar.

c. Lokasi dan Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kantor bersama SAMSAT Gianyar yang beralamat di Jalan Raya Samplangan, Desa Samplangan, Kecamatan Gianyar, Kabupaten Gianyar Provinsi Bali. Obyek penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.

d. Identifikasi Variabel

Variabel Bebas dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2) dan Sanksi Perpajakan (X3). Variabel Terikat dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah (Y) Kepatuhan Wajib Pajak.

Populasi Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar per 31 Februari 2019 dengan jumlah sebanyak 430.473 Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

b. Sampel

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling*. yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang ditemui peneliti dan bersedia menjadi responden yang dijadikan sampel. Pada penelitian ini digunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel yang akan di uji.

$$\text{Rumus Slovin: } n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah total populasi

e = batas kesalahan

Dari notasi diatas, n adalah jumlah sampel minimal, nilai N adalah populasi sedangkan nilai e adalah batas kesalahan. Dalam penelitian ini terdapat populasi sebanyak 430.473 wajib pajak kendaraan bermotor, dan *margin of error* sebesar 10%. Jadi jumlah sampelnya adalah:

$$n = \frac{430.473}{1 + (430.473 \times (0.1)^2)}$$

$$n = \frac{430.473}{4.305,73}$$

$$n = 99,97 \quad \text{dibulatkan menjadi 100.}$$

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan terhadap wajib pajak maupun fiskus mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Gianyar. Serta Kuesioner diantar langsung ke lokasi penelitian dan diberikan kepada wajib pajak yang bersedia menjadi responden.

Teknik Analisis Data

Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB. Seluruh variabel di deskripsikan dalam nilai minimum, maksimum, rata-rata dan simpangan baku.

Uji Instrumen

Dalam penelitian ini kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan merupakan hal yang penting karena keabsahan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat pengukur instrument yang digunakan dan data yang diperoleh.

Uji Asumsi Klasik

- 1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik Kolmogorov-Smirnov Test. (Imam Ghozali, 2012: 160-165).

2) Uji Multikolinieritas

Menurut Imam Ghozali (2012: 105-106) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. (Imam Ghozali, 2012: 139-143).

4) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya) (Imam Ghozali, 2012: 110).

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui apakah model regresi benar-benar menunjukkan hubungan yang berpengaruh dan signifikan maka model tersebut harus memenuhi uji asumsi regresi.

$$\text{Rumus: } Y = \alpha + \beta_1 \text{ KP} + \beta_2 \text{ KW} + \beta_3 \text{ SP} + e \quad (2)$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat atau response.

X = Variabel bebas atau predictor.

KP = Kualitas pelayanan.

KW = Kesadaran wajib pajak.

SP = Sanksi perpajakan.

α = Konstanta.

β = Slope atau Koefisien estimate.

e = *margin of error*.

Pengujian Hipotesis

1) Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F digunakan untuk menilai kelayakan model regresi yang telah terbentuk. Kriteria pengujian yang digunakan, yaitu: jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dan jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

2) Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Pengujian hipotesis terhadap koefisien regresi secara parsial dilakukan dengan membandingkan antara t hitung dengan t tabel. Kriteria pengujian yang digunakan, adalah sebagai berikut: Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dan Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar. Data diperoleh dari hasil kuesioner dan wawancara untuk mendapatkan data yang lebih akurat. Penyebaran kuesioner sampel sebanyak 100 wajib pajak.

Uji Statistik Deskriptif

Tabel 3.1 Hasil Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP	100	40,00	90,00	74,2200	11,95410
KW	100	12,00	25,00	21,3000	3,67217
SP	100	9,00	20,00	16,5600	2,87911
KWP	100	11,00	25,00	20,4800	3,60550
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif pada Tabel 3.1 dapat menjelaskan sebagai berikut:

- 1) Variabel kualitas pelayanan (KP) memiliki nilai minimum sebesar 40,00, nilai maksimum sebesar 90,00, nilai rata-rata sebesar 74,2200 dan standar deviasi sebesar 11,95410.
- 2) Variabel kesadaran wajib pajak (KW) memiliki nilai minimum sebesar 12,00, nilai maksimum sebesar 25,00, nilai rata-rata sebesar 21,3000, dan standar deviasi sebesar 3,67217.
- 3) Variabel sanksi perpajakan (SP) memiliki nilai minimum sebesar 9,00, nilai maksimum sebesar 20,00, nilai rata-rata sebesar 16,5600, dan standar deviasi sebesar 2,87911.
- 4) Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 11,00, nilai maksimum sebesar 20,00, nilai rata-rata sebesar 20,4800, dan standar deviasi sebesar 3,60550.

Uji Instrumen Penelitian

- 1) Uji Reliabilitas

Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,948	Reliabel
2	Kesadaran Wajb Pajak (X2)	0,923	Reliabel
3	Sanksi Perpajakan (X3)	0,894	Reliabel
4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,918	Reliabel

Berdasarkan Tabel 3.2 menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* pada masing-masing variabel lebih besar dari 0,7 maka instrumen tersebut dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

- 1) Uji Normalitas

Tabel 3.3 Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{ab}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2,61971217
Most Extreme Differences	Absolute	,097
	Positive	,048
	Negative	-,097
Kolmogorov-Smirnov Z		,971
Asymp. Sig. (2-tailed)		,302

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan Tabel 3.3 menunjukkan bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 0,971 sedangkan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,302. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model persamaan regresi berdistribusi normal karena nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* 0,302 lebih besar dari alpha 0,05.

2) Uji Multikolinearitas

Tabel 3.4 Hasil Uji Multikolonieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,321	1,883		1,763	,081		
	KP	,056	,038	,187	1,467	,146	,340	2,944
	KW	,398	,093	,406	4,262	,000	,607	1,646
	SP	,272	,137	,217	1,988	,050	,462	2,165

a. Dependent Variable: KWP

Tabel 3.4 di atas menunjukkan bahwa nilai tolerance dari variabel bebas (independen) > 0,10 dan nilai VIF ≤ 10. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 3.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,748	1,189		3,153	,002
	KP	,019	,024	,134	,784	,435
	KW	-,027	,059	-,060	-,466	,642
	SP	-,156	,086	-,265	-1,806	,074

Berdasarkan Tabel 3.5 di atas menunjukkan bahwa semua variabel bebas memiliki nilai signifikansi yaitu: 0,435; 0,642 dan 0,074 menunjukkan bahwa nilai signifikansinya > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 3.6 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,321	1,883		1,763	,081
	KP	,056	,038	,187	1,467	,146
	KW	,398	,093	,406	4,262	,000
	SP	,272	,137	,217	1,988	,050

a. Dependent Variable: KWP

Berdasarkan tabel 3.6 dapat ditulis persamaan sebagai berikut:

$$Y = 3,321 + 0,056X_1 + 0,398X_2 + 0,272X_3$$

Persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai koefisien konstanta sebesar 3,321 artinya kualitas pelayanan (X1), kesadaran wajib pajak (X2) dan sanksi perpajakan (X3) sama dengan nol maka kepatuhan wajib pajak (Y) adalah sebesar 3,321.
- 2) Koefisien regresi kesadaran wajib pajak sebesar 0,398 dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 hal ini berarti bila kesadaran wajib pajak bertambah satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan bertambah 0,398 dengan asumsi variabel lain konstan.
- 3) Koefisien regresi sanksi perpajakan sebesar 0,272 dengan nilai signifikan $0,050 \leq 0,05$ hal ini berarti bila sanksi perpajakan bertambah satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan bertambah 0,226 dengan asumsi variabel lain konstan.

Uji Kelayakan Model

Uji *Goodness of Fit* atau uji kelayakan model digunakan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual.

- 1) Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Tabel 3.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,687 ^a	,472	,456	2,66033

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

b. Dependent Variable: KWP

Berdasarkan Tabel 3.7 di atas menyajikan nilai koefisien determinasi (*Adjusted R²*) adalah 0,456 atau sebesar 45,6 persen. Hal ini berarti kepatuhan wajib pajak mampu dijelaskan sebesar 45,6 persen oleh variabel kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan. Sedangkan sisanya 54,4 persen dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian.

- 2) Uji F

Tabel 3.8 Hasil Uji FANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	607,534	3	202,511	28,614	,000 ^b
	Residual	679,426	96	7,077		
	Total	1286,960	99			

a. Dependent Variable: KWP

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

Berdasarkan Tabel 3.8 di atas diperoleh nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini berarti bahwa model regresi dikatakan fit atau layak untuk menguji data selanjutnya.

3) Uji t

Tabel 3.9 Hasil Uji tCoefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,321	1,883		1,763	,081
	KP	,056	,038	,187	1,467	,146
	KW	,398	,093	,406	4,262	,000
	SP	,272	,137	,217	1,988	,050

a. Dependent Variable: KWP

Berdasarkan Tabel 3.9 dapat dijelaskan bahwa hasil pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien sebesar 0,056 dengan nilai signifikansi sebesar $0,146 > 0,05$ sehingga H_1 ditolak. Hal ini berarti kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 2) Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki nilai koefisien sebesar 0,398 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_2 diterima.
- 3) Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki nilai koefisien sebesar 0,272 dengan nilai signifikansi sebesar $0,050 \leq 0,05$ sehingga H_3 diterima.

Pembahasan Hasil Penelitian

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan adalah cara dari seseorang dalam membantu, mengurus, menyediakan, atau menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang.

2) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian, kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan. Wajib pajak yang sadar pajak, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara.

3) Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian, sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa

ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti atau dipatuhi dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

4. PENUTUP

simpulan

Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Gianyar.

Saran

- 1) Saran untuk peneliti selanjutnya agar memastikan waktu wawancara dan pengisian kuisioner sehingga kegiatan dapat berjalan dengan lancar.
- 2) Bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti; sosialisasi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pemahaman perpajakan.
- 3) Bagi penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan instansi lain sebagai objek penelitian, agar hasil penelitian lebih menyeluruh.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: BPEE Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen pemasaran. Jilid kedua*. (10th ed). Jakarta: Prenhallindo.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Andi
- Novitasari dan Fatmawati. 2019. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Sains Akuntansi dan Manajemen Vol.1*. www.journals.segce.com
- Pemerintah Indonesia. 2007. *Undang-Undang nomor 28 Tahun 2007 Yang Mengatur Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Lembaran Negara RI Tahun 1983, No. 49. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap.
- Putri, Ni Putu Sutami. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. *Skripsi*. Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi, 2006. Model Hubungan Kasual Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerima Pajak: Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik*, 4 (1): h:105-121.
- Utama, Mustika. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Tabanan. *Skripsi*. Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Utomo, Banyu Ageng Wahyu. 2011. Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di

Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan. *Skripsi*. Sarjana Jurusan Akuntansi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.