

**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

(Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bantul)

RINGKASAN SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat unuk memperoleh gelar
Sarjana**



Disusun oleh:

RIDA RIZQI RAHMASARY

3119 31105

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2022

TUGAS AKHIR

PENGARUH SOSIALISASI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN BANTUL)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RIDA RIZQI RAHMASARY

No Induk Mahasiswa: 311931105

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 24 Januari 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Akuntansi (S.Ak.)

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing

Nurofik, Dr., M.Si., Ak., CA.

Penguji

Soegiharto, Dr., M.Acc., Ak., CA.

Yogyakarta, 24 Januari 2022
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Wisno Prajogo, Dr., M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENGARUH SOSIALISASI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bantul)

RIDA RIZQI RAHMASARY

3119 31105

Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Subjek pada penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Bantul. Metode pengambilan sample menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden melalui *google form*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Data diolah menggunakan program SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAC

The purpose of this research was to analyze the influence of the tax socialization and service quality on compliance taxpayers in paying motor vehicle taxes. The subjects in this study were taxpayers registered at SAMSAT Bantul Regency. The sampling method used purposive sampling. Data was collected by distributing questionnaires to 100 respondents via google form. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The data was processed using the SPSS 22 program. The results showed that tax socialization had no effect on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes, while service quality had a positive effect on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes.

Keywords: *taxpayer compliance, tax socialization, service quality*

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENDAHULUAN

Pemerintah berupaya mewujudkan Indonesia lebih maju dengan melakukan berbagai pembangunan infrastruktur. Upaya pemerintah untuk membiayai pembangunan adalah dengan memaksimalkan penerimaan negara. Pajak memegang peranan cukup penting terhadap penerimaan negara Republik Indonesia. Hal ini karena sebagian besar penerimaan kas negara bersumber dari pajak. Bersumber dari pemungutannya, pajak dipisahkan menjadi pajak pusat dan daerah. Pajak pusat dikelola pemerintah pusat kemudian hasilnya untuk membiayai pengeluaran umum negara. Pajak daerah dikelola pemerintah daerah kemudian hasilnya untuk membiayai pengeluaran umum masing-masing daerahnya.

Pada tanggal 1 Januari 2001, Indonesia resmi memberlakukan era otonomi daerah. Pada otonomi daerah setiap daerah diberi kebebasan untuk menggali berbagai potensi sumber penerimaan guna membiayai pengeluaran dan belanja daerah. Pemerintah Pusat memberi kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengelola Pendapatan Asli Daerah khususnya pajak daerah. Pajak kendaraan bermotor termasuk salah satu sumbangsih terbesar dari pajak daerah yang dikelola oleh provinsi.

Kabupaten Bantul merupakan salah satu kabupaten di Yogyakarta di Yogyakarta yang presentase jumlah kendaraan bermotor cukup berkembang pesat. Berdasarkan rekapitulasi kendaraan aktif yang diterbitkan oleh Samsat Bantul pada tahun 2021, perkembangan kendaraan bermotor roda dua dan roda empat pada tahun 2016-2020 rata-rata mengalami kenaikan sebesar 4,4% setiap tahun.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pemerintah memanfaatkan perkembangan kendaraan yang terjadi untuk memungut pajak kepada pemilik kendaraan bermotor demi meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Kenyataannya fenomena peningkatan jumlah kendaraan bermotor tidak diimbangi dengan sikap patuh membayar pajak oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Semakin menurunnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor mengindikasikan bahwa terdapat faktor-faktor yang menyebabkan wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya. Apabila faktor tersebut ada pada rangkaian penyelenggaraan kegiatan perpajakan, maka wajib pajak akan mengabaikan kepatuhannya. Oleh karena itu, diperlukan pengkajian untuk dapat mengoptimalkan pendapatan pajak kendaraan bermotor khususnya di Kabupaten Bantul.

Kepatuhan wajib pajak merupakan sikap tunduk dan patuh wajib pajak terhadap perundang-undangan dalam memenuhi kewajiban pajaknya (Susanti, 2019). Kepatuhan wajib pajak merupakan hal terpenting dari perpajakan. Hal ini berarti apabila kepatuhan wajib pajak terus meningkat akan berdampak pada semakin banyaknya pendapatan pajak yang diterima pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan wajib pajak sangat diperlukan.

Pemerintah menyelenggarakan kegiatan sosialisasi sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi merupakan cara yang tepat untuk memberikan penyuluhan kepada masyarakat dengan memberikan informasi mengenai perpajakan. Menurut Winerungan (2013) penyuluhan yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak memiliki andil dalam

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

menyukseskan sosialisasi pajak kepada masyarakat. Sosialisasi dapat dilakukan melalui surat kabar, media sosial, baliho maupun televisi. Output yang diharapkan dari adanya sosialisasi yaitu masyarakat dapat memahami pentingnya peran pajak bagi pelaksanaan pembangunan suatu negara.

Selain sosialisasi, kualitas pelayanan juga termasuk elemen penting yang dapat mempengaruhi kepatuhan seorang wajib pajak dalam melakukan kewajibannya. Sarifah (2020) menjelaskan kualitas pelayanan ialah pelayanan efektif yang diberikan oleh instansi pajak, sehingga wajib pajak berkenan membayarkannya tanpa mengharapkan timbal balik secara langsung. Petugas pajak berupaya memberikan pelayanan yang optimal, sehingga masyarakat merasa nyaman dalam memenuhi kewajibannya. Apabila wajib pajak telah mendapatkan pelayanan yang sesuai harapan maka akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Penelitian Juliantari (2021) membuktikan sosialisasi pajak memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak, namun Amri (2020) membuktikan tidak ada pengaruh antara sosialisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Sarlina (2019) menemukan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sebaliknya Saputro (2018) membuktikan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan.

Penelitian yang membahas mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sudah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian ini adalah bentuk replikasi dari Widiastini (2020) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan, dan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Terdapat perbedaan pada penelitian sebelumnya, yaitu tidak diikutsertakannya variabel sanksi dan variabel kesadaran wajib pajak. Selain itu, penelitian ini hanya mencakup wilayah Kabupaten Bantul.

Berdasarkan fenomena yang telah dijabarkan, peneliti merasa perlu melakukan penelitian lebih lanjut dalam sebuah skripsi yang berjudul “Pengaruh Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bantul).”

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Susanti (2019) kepatuhan wajib pajak merupakan sikap tunduk dan patuh wajib pajak terhadap perundang-undangan dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dengan taatnya wajib pajak pada saat membayarkan kewajibannya dan tidak terlambat dalam melaporkan pajak, yaitu selama satu periode dalam melunasi pajak terutang.

Sosialisasi Pajak

Sosialisasi ialah bentuk interaksi antar manusia untuk mempelajari mengenai cara berpikir dan bertindak yang dapat menciptakan partisipasi sosial yang efektif (Maxuel, 2021). Menurut Sudrajat (2015) sosialisasi pajak penting dilakukan sebagai proses edukasi kepada masyarakat terutama kepada wajib pajak agar dapat memahami manfaat dari membayar pajak. Menurut Masita (2019) peran

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

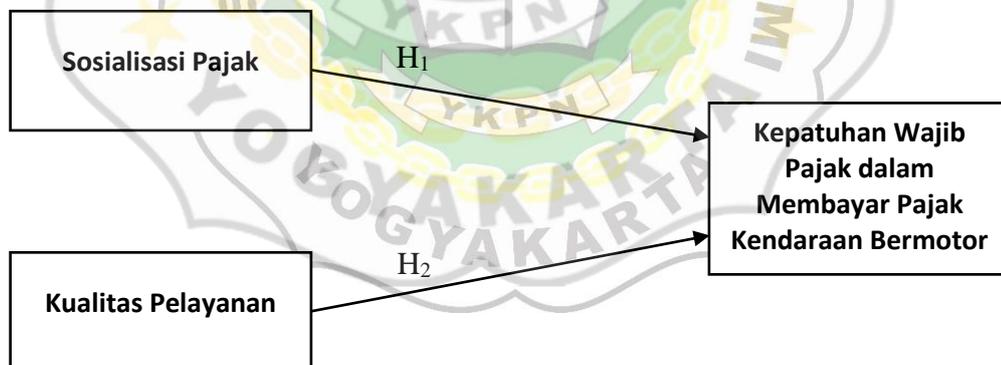
aktif Direktorat Jendral Pajak dibutuhkan untuk membangun kesadaran masyarakat akan pentingnya keberadaan pajak melalui sosialisasi rutin.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pajak dapat didefinisikan sebagai pelayanan yang mampu memberikan rasa puas, namun masih pada batas standar pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan (Rukmana, 2013). Tingkat kepuasan diperoleh dari perbandingan pelayanan yang diberikan oleh petugas dengan pelayanan yang diterima wajib pajak. Apabila pelayanan yang diterima dapat melebihi harapan wajib pajak, maka pelayanan ini termasuk pelayanan yang berkualitas (Agustin, 2019).

Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:



Hipotesis Penelitian

Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

H₁: Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

H₂: Kualiatas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Kabupaten Bantul. Proses penelitian dimulai pada bulan Oktober 2021 sampai Januari 2022. Unit analisis pada penelitian ini ialah wajib pajak kendaraan bermotor yang tercatat di Kantor Samsat Kabupaten Bantul. Teknik pengambilan sample pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Adapun kriteria yang yang digunakan, yaitu:

1. Wajib pajak kendaraan bermotor yang tercatat di Kantor Samsat Kabupaten Bantul.
2. Wajib Pajak kendaraan bermotor yang membayar dan mengurus pajaknya tanpa bantuan pihak ketiga.

Banyaknya sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus *Slovin*. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer. Peneliti mendapatkan data primer dengan cara membagikan kuesioner kepada responden yang sesuai dengan kriteria dalam penelitian ini. Sehubung dengan adanya pandemi *covid 19* yang tidak memungkinkan peneliti untuk melakukan penelitian langsung di lapangan, maka penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* melalui aplikasi *google form*. Kuesioner yang dibagikan kepada responden bersifat tertutup. Pada penelitian ini pendapat responden akan diukur menggunakan modifikasi skala likert empat jawaban.

Pada penelitian ini variabel dependen yang digunakan yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor (Y), sementara itu variabel independen yaitu

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Sosialisasi Pajak (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2). Definisi operasional yang digunakan adalah:

Tabel 1 Jenis dan Definisi Operasional Variabel

Jenis Variabel	Variabel	Indikator
Variabel Dependen	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	<ol style="list-style-type: none">1. Tepat waktu dalam membayar pajak.2. Tidak memiliki tunggakan pajak.3. Pembayaran pajak dilakukan sesuai kewajiban.4. Menjalankan hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Sumber: Wardani (2017)
Variabel Independen	Sosialisasi Pajak (X_1)	<ol style="list-style-type: none">1. Pendekatan diri.2. Publikasi.3. Informatif. Sumber: Rahayu (2018)
	Kualitas Pelayanan (X_2)	<ol style="list-style-type: none">1. Kemampuan petugas pajak dalam memberikan informasi.2. Kesigapan dan ketanggapan petugas dalam menanggapi masalah yang dihadapi wajib pajak.3. Prosedur pelayanan yang mudah.4. Sikap ramah dan sopan yang dimiliki petugas pajak.5. Kenyamanan fasilitas. Sumber: Sarlina (2019)

Penelitian ini diolah menggunakan aplikasi SPSS 22. Pengujian yang dilakukan yaitu: uji statistik deskriptif, uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas), uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis (uji simultan, uji koefisien determinasi, dan uji parsial).

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan responden yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Kabupaten Bantul dan membayarkan pajaknya tanpa

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

melalui pihak ketiga. Penelitian ini menggunakan kuesioner dilakukan secara *online* melalui aplikasi *google form*. Sampel yang diambil sesuai rumus *Slovin* sejumlah 100 responden. Karakteristik responden yang dianalisis terdapat pada Tabel x sebagai berikut:

Tabel 2 Karakteristik Responden

Kategori	Keterangan	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	62	62%
	Perempuan	38	38%
Usia	< 25	22	22%
	26 - 35	33	33%
	36 - 45	24	24%
	> 45	21	21%
Pekerjaan	Swasta	46	46%
	Wiraswasta	47	47%
	PNS	7	7%

Statistik Deskriptif

Pengujian statistik deskriptif dipakai untuk menyajikan gambaran atau penjelasan terkait data. Deskripsi data pada penelitian ini meliputi nilai minimal, nilai maksimal, rata-rata, dan standar deviasi. Hasil statistik deskriptif terdapat dalam Tabel 3.

Tabel 3 Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimal	Maksimal	Rata-rata	Std. Deviasi
Sosialisasi Pajak	100	2,00	4,00	3,3450	0,47644
Kualitas Pelayanan	100	2,00	4,00	3,4420	0,43139
Kepatuhan wajib pajak	100	2,00	4,00	3,2225	0,48055

Sumber: Data Primer yang diolah (2021)

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Uji Kualitas Data

Pada penelitian ini uji kualitas data dilakukan untuk mengetahui kualitas dari setiap instrumen. Kualitas data dapat dievaluasi menggunakan pengujian sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila memiliki $R_{hitung} > R_{tabel}$ dan nilai signifikansinya $< 5\%$. Pada penelitian ini R_{tabel} bernilai 0,1966. Hasil pengujian validitas terdapat dalam Tabel 4.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Sig.	Hasil
Sosialisasi Pajak	X _{1.1}	0,787	0,1966	0,000	Valid
	X _{1.2}	0,759	0,1966	0,000	
	X _{1.3}	0,772	0,1966	0,000	
	X _{1.4}	0,771	0,1966	0,000	
Kualitas Pelayanan	X _{2.1}	0,784	0,1966	0,000	Valid
	X _{2.2}	0,809	0,1966	0,000	
	X _{2.3}	0,595	0,1966	0,000	
	X _{2.4}	0,782	0,1966	0,000	
	X _{2.5}	0,758	0,1966	0,000	
Kepatuhan Wajib Pajak	Y ₁	0,762	0,1966	0,000	Valid
	Y ₂	0,710	0,1966	0,000	
	Y ₃	0,758	0,1966	0,000	
	Y ₄	0,704	0,1966	0,000	

Sumber: Data Primer yang diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat hasil R_{hitung} dari semua variabel lebih besar dari R_{tabel} . Nilai signifikansi semua variabel juga tidak lebih dari 0,05, sehingga semua variabel dinyatakan valid. Hal ini memiliki arti setiap item pernyataan mampu menjelaskan sesuatu yang akan diukur pada kuesioner.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Uji Reliabilitas

Nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$ menyatakan kuesioner yang merupakan indikator dari variabel dapat mengukur secara konsisten/reliabel. Variabel kepatuhan wajib pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60, sehingga dinyatakan reliabel. Hal ini memiliki arti bahwa item jawaban responden konsisten dari waktu ke waktu.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik harus dipenuhi sebelum melakukan pengujian regresi berganda agar tidak ada kebiasaan pada koefisien regresinya. Uji asumsi klasik yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnof*. Suatu data dianggap normal apabila memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Pengujian menghasilkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, yaitu 0,20. Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan data penelitian berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Suatu data dinyatakan tidak mengandung multikolinearitas apabila nilai toleransinya lebih dari 0,1 serta nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10. Pengujian menghasilkan nilai *Tolerance* dari variabel indenpenden tidak kurang dari 0,1. Nilai VIF semua variabel indenpenden juga tidak lebih dari 10. Berdasarkan hasil analisis diatas maka

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

disimpulkan bahwa semua variabel indenpenden tidak terdapat multikolonieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji *Glejser* digunakan untuk pengujian heteroskedastisitas. Apabila nilai signifikansi yang dihasilkan $> 0,05$ dapat diartikan tidak terdapat heteroskedastisitas. Pengujian pada semua variabel menghasilkan nilai signifikansi $> 0,05$. Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan model regresi sudah baik karena tidak terdapat heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda untuk melihat pengaruh variabel indenpenden terhadap variabel dependen. Hasil pengujian analisis regresi linier berganda terdapat dalam Tabel 5.

Tabel 5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koef. Regresi
Konstanta	3,960
Sosialisasi Pajak (X_1)	0,170
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,387

Sumber: Data Primer yang diolah (2021)

Setelah melakukan pengujian, maka model regresi yang dapat dihasilkan dari Tabel 5 adalah:

$$Y = 3,960 + 0,170X_1 + 0,387X_2 + e$$

Hasil pengujian pada Tabel 5 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (α) tertulis 3,960 yang menunjukkan apabila semua variabel indenpenden konstan, maka nilai variabel dependen sebesar 3,960.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Nilai koefisien regresi sosialisasi pajak (X_1) bernilai positif 0,170 memiliki arti setiap kenaikan satu satuan pada variabel sosialisasi pajak dan variabel independen lainnya konstan, mengakibatkan nilai kepatuhan wajib pajak naik senilai 0,170.
3. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X_2) bernilai positif 0,387 memiliki arti setiap kenaikan satu satuan pada variabel kualitas pelayanan dan variabel independen lainnya konstan, maka nilai kepatuhan wajib pajak mengalami kenaikan sebesar 0,387.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis perlu dilakukan untuk menguji apakah hipotesis yang dibuat dapat diterima atau ditolak. Uji hipotesis yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

1. Uji Simultan

Tujuan pengujian simultan untuk melihat apakah semua variabel independen secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependennya. Hasil uji simultan terdapat dalam Tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Simultan

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	106,490	2	53,245	19,918	0,000
	Residual	259,300	97	2,673		
	Total	365,790	99			

Sumber: Data Primer yang Diolah (2021)

Pada Tabel 6 hasil uji simultan menunjukkan F_{hitung} bernilai 19,918 yang lebih besar daripada F_{tabel} dan nilai signifikansi F yaitu 0,000. Hasil

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ini memiliki arti variabel sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

2. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Pengujian ini bertujuan untuk mengukur berapa persen kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) terdapat dalam Tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,540	,291	,277	1,63499

Sumber: *Data Primer yang diolah (2021)*

Pada Tabel 7 dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi bernilai 0.277 atau 27,7%. Hasil ini memiliki arti variabel sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan sebesar 27,7% terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Sisanya adalah sebesar 72,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

3. Uji Parsial (Uji t)

Pengaruh variabel independen secara parsial (masing-masing) terhadap variabel dependen dapat diidentifikasi menggunakan uji parsial. Signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, dapat ditarik kesimpulan bahwa H_A diterima. Pada penelitian ini t_{tabel} bernilai 1,660. Hasil uji parsial terdapat dalam Tabel 8 sebagai berikut:

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Tabel 8 Hasil Uji Parsial

Variabel	t hitung	Sig.	Hasil
Sosialisasi Pajak (X_1)	1,697	0,093	H₁ ditolak
Kualitas Pelayanan (X_2)	4,370	0,000	H₂ diterima

Sumber: Data Primer yang diolah (2021)

Penjelasan hasil pengujian pada Tabel 8 adalah:

1. Pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor

Pada pengujian parsial (Uji t) nilai t_{hitung} variabel sosialisasi pajak sebesar 1,697 lebih besar dari t_{tabel} . Signifikansi sebesar $0,093 > 0,05$ dapat disimpulkan variabel sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis data tersebut tidak mendukung hipotesis pada penelitian ini.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor

Hasil uji parsial variabel kualitas pelayanan, t_{hitung} sebesar 4,370 lebih besar dari t_{tabel} . Signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis data tersebut mendukung hipotesis pada penelitian ini.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini menghasilkan simpulan bahwa sosialisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Usaha pemerintah dalam melakukan sosialisasi pajak tidak direspon baik oleh

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

masyarakat. Hal ini terbukti bahwa masyarakat mengikuti sosialisasi pajak hanya untuk formalitas saja. Selain itu, wajib pajak merasa sosialisasi belum dilaksanakan secara efektif dan tepat sasaran. Petugas Samsat dapat melakukan sosialisasi pajak secara rutin dengan menyelenggarakan seminar ke desa-desa dan memanfaatkan media sosial untuk memberi pemahaman serta tata cara mengenai peraturan pajak kepada masyarakat. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Petugas pajak telah berhasil dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kemampuan petugas pajak dalam memberikan layanan yang baik terbukti mampu mempengaruhi wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Perbaikan fasilitas yang dilakukan pemerintah membuat wajib pajak nyaman saat membayarkan kewajibannya. Oleh karena itu, tingkat kualitas dari pelayanan yang semakin baik akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayarkan kewajiban perpajakannya.

5.1 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini belum bisa digeneralisasikan untuk semua kantor SAMSAT karena cakupan ruang lingkup penelitian ini hanya terbatas pada Kabupaten Bantul.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

5.2 Saran

Memperhatikan keterbatasan diatas, maka saran penulis adalah sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti dengan cakupan yang lebih luas sehingga dapat menjangkau lebih banyak wajib pajak diberbagai wilayah.



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Kota Batam. *Measurement : Jurnal Akuntansi*, 13(1), 55.
- Amri, H., & Syahfitri, D. I. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sumbawa. *JAJA: Journal of Accounting, Finance, and Auditing*, 2(2), 108–118.
- Anthony, V., & Hanifah, R. D. (2020). Analisis Faktor Loyalitas Staf pada Bagian Executif Lounge di Departemen Front Office di Pullman Jakarta Indonesia. *Jurnal British*, 1(1), 50–57.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (2 ed.). PT Elex Media Komputindo.
- Febtriko, A., & Puspitasari, I. (2018). Mengukur Kreatifitas dan Kualitas Pemrograman pada Siswa SMK Kota Pekanbaru Jurusan Teknik Komputer Jaringan dengan Simulasi Robot. *Rabit: Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab*, 3(1), 1–9.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9 ed.). Badan Penerbit UNDIP.
- Gustaviana, S. (2020). Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Operasi Kepolisian terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kota Subang. *Prisma: Platform Riset Mahasiswa Akuntansi*, 1(1), 20–29.
- Hadi, S. (1991). *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai dengan Basica* (1 ed., Vol. 1). Andi.
- Hermawan, H., & Arisman, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Palembang. *Jurnal Perpajakan Jurusan Akuntansi STIE Multi Data Palembang*.
- Herryanto, M., & Toly, A. A. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 124.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Ilhamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 8(1).
- Juliantari, N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2021). 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. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 3(1), 128–139.
- Majid, S. A. (2018). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi* (5 ed., Vol. 1). Rajawali Pers.
- Mardiasmo. (1992). *Perpajakan* (1 ed., Vol. 2). Andi.
- Masita, N. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintah Dan Hukum, Dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Denpasar. *Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen*, 1(3).
- Maxuel, A., & Primastiwi, A. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM E-Commerce. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 16(1), 21–29.
- Pratiwi, C. H., & Hermanto, S. B. (2019). Pengaruh Kesadaran, Keadilan, Pengetahuan, Kepercayaan Dan Kemauan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 8.
- Rahayu, C. & Amirah. (2018). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Permana : Jurnal Perpajakan, Manajemen, dan Akuntansi*, 10(2), 142–155.
- Rahayu, S. K., & Suhayati, E. (2010). *Perpajakan Teori dan Teknis Perhitungan* (1 ed.). Graha Ilmu.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi* (16 ed.). Salemba Empat.
- Rukmana, D. A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kinerja Lembaga Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

(KPP) Pratama Tanjungpinang. *Jurnal: Akuntansi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang*.

- Saputro, M. A., Marsiwi, D., & Wafirotin, K. Z. (2018). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Ngawi. *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 102–116.
- Sarifah, N., & Hartanto, W. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 14(2), 352–356.
- Sarlina, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Fairvalue: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 1(2), 145–160.
- Setiyoningrum, A. T., Tinangon, J., & Wokas, H. R. N. (2014). Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 9(4).
- Siahaan, M. P. (2004). *Utang Pajak, Pemenuhan Kewajiban, dan Penagihan Pajak dengan Surat Paksa* (1 ed., Vol. 1). RajaGrafindo Persada.
- Soemitro, R. R. (1954). *Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Peralihan* (Vol. 2). Eresco.
- Suasapha, A. H. (2020). Skala Likert untuk Penelitian Pariwisata: Beberapa Catatan untuk Menyusunnya dengan Baik. *Jurnal Kepariwisata*, 19(1), 29–40.
- Sudrajat, A., & Ompusunggu, A. P. (2015). Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Hasil Riset*, 2(2), 193–202.
- Susanti, L., & Ery Setiawan, P. (2019). Pengaruh Layanan Samsat Corner, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 29(2), 630.
- Susena, K. C., & Nurzam. (2016). Analisis Trend Peramalan Efektivitas Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) di Dispenda Provinsi Bengkulu Tahun 2010-2014. *Ekombis Review: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(1), 108–119.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Thoha, M. (1983). *Perilaku Organisasi*. Rajawali.
- Tjahjono, A., & Husein, M. F. (2005). *Perpajakan* (1 ed., Vol. 3). Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Trihendradi, C. (2012). *Step by Step SPSS 20 Analisis Data Statistik*. Andi.
- Wardani, D. K., & Rumiya, 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).
- Widajantie, T. D., & Anwar, S. (2020). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioral Accounting Journal*, 3(2), 129–143.
- Widiastini, N. P. A., & Supadmi, N. L. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(7), 1645–1657.
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3), 960–970.