

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KANTOR PAJAK,
TINGKAT PENGHASILAN WAJIB PAJAK , SANKSI
PERPAJAKAN DAN PENERAPAN *E-SAMSAT* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR**

(Studi kasus pada wajib pajak di SAMSAT Sleman)

RINGKASAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana



Disusun Oleh:

DITA PUTRI RAMADHANTI

1116 28854

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

YOGYAKARTA

2020

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KANTOR PAJAK, TINGKAT
PENGHASILAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN PENERAPAN E-
SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi kasus pada wajib pajak di SAMSAT Sleman)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

DITA PUTRI RAMADHANTI

No Induk Mahasiswa: 411628854

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 3 Agustus 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Bidang Akuntansi.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing



Deden Iwan Kusuma, Drs., M.Si., Ak.

Penguji



Theresia Trisanti, Dr., MBA., Ak.

Yogyakarta, 3 Agustus 2020
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua

Haryono Subiyakto, Dr., M.Si.



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, tingkat penghasilan, sanksi pajak dan penerapan *e-samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Subjek dalam penelitian adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kabupaten Sleman. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 100 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan program SPSS.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sedangkan variabel lainnya yaitu kualitas pelayanan, tingkat penghasilan dan penerapan *e-samsat* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: kualitas pelayanan kantor pajak, tingkat penghasilan, sanksi pajak dan penerapan *e-samsat*.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the effect of service quality of tax office, income level of taxpayers, tax sanctions and the application of electronic samsat in paying motor vehicle tax. Subjects in the study were motor vehicle taxpayers registered at Samsat Sleman Regency. In this study a sample of 100 respondents were selected using the accidental sampling method. The type of data used in this study is primary data, which is done by distributing questionnaires. The analytical tool used is multiple linear regression analysis with the SPSS program.

Based on the analysis that has been done, it is obtained that the variable of tax sanctions has a significant effect on taxpayer compliance in paying motor vehicle tax. While other variables, namely of service quality of tax office, income level of taxpayers, and the application of electronic samsat does not significantly influence tax compliance in paying motor vehicle tax.

Keywords: *service quality, income level of taxpayers, tax sanctions and the application of electronic samsat.*

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENDAHULUAN

Penghasilan yang berasal dari pajak termasuk pos tertinggi penghasilan negara Indonesia. Pajak berguna untuk mendanai pembangunan dan memenuhi kebutuhan rakyat. Menurut Mardiasmo pajak berfungsi sebagai *budget air*, yaitu sebagai penghasil dana yang dipakai untuk pendanaan pengeluaran pemerintah. Fungsi *regulated*, yaitu pengatur atau untuk melakukan kebijakan bidang sosial dan bidang ekonomi. Bersumber pada pemungutannya terurai jadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat merupakan pajak yang dipakai untuk mendanai rumah tangga Negara yang diambil oleh pemerintah, sedangkan pajak daerah merupakan pajak yang diambil pemerintah daerah (PEMDA) untuk mendanai daerah. Pajak daerah mencakup pajak provinsi hingga pajak kabupaten/kota. Salah satu penerimaan pajak daerah didapat dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang didapat melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Bertambahnya kendaraan setiap tahunnya diharapkan mampu meningkatkan pendapatan daerah dari sektor perpajakan. Hal tersebut dapat diamati dari jumlah kendaraan yang terus bertambah setiap tahunnya seiring perkembangan teknologi dan kondisi ekonomi masyarakat yang semakin baik. Peran kendaraan sebagai alat transportasi menjadikan kendaraan sebagai kebutuhan utama. Selain itu didukung adanya persyaratan mudah dan cepat untuk membeli kendaraan bermotor di era modern ini. Berikut data perhitungan total kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman tahun 2017 dan 2018:

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar di Kabupaten Sleman Tahun 2017-2018.

Tahun	Jumlah Kendaraan
2017	53.081
2018	54.075

Sumber : BPS Kabupaten Sleman (Data yang diolah dari Sleman Dalam Angka 2018 & 2019).

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Dari Tabel 1.1, dapat diamati bahwa banyaknya kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman mengalami peningkatan di tahun 2017-2018. Total kendaraan tahun 2017 mencapai 53.081 dan di tahun 2018 meningkat menjadi 54.075 artinya terjadi peningkatan kendaraan sekitar 994 kendaraan per tahunnya.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memiliki potensi untuk meningkat. Salah satu yang menjadi ukuran keberhasilan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah ketaatan wajib pajak dalam melunasi kewajibannya. Kepatuhan wajib pajak bisa diamati dari ketepatan waktu membayar pajak. Seiring berjalannya waktu bertambahnya orang yang memiliki kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman tidak tentu menambah pemasukan daerah jika kurang ditunjang oleh beberapa faktor. Hal ini dapat dicermati dari tabel berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar di SAMSAT Sleman Tahun 2017-2018.

Tahun	Wajib Pajak	Tunggakan Pajak
2017	22.878	4.783.570.400
2018	27.047	7.337.768.800

Sumber: *SAMSAT Sleman*

Dari Tabel 1.2 , jumlah penunggakan wajib pajak mengalami kenaikan sebesar 4.169 wajib pajak per tahunnya, sedangkan untuk jumlah tunggakan yaitu sebesar 2.554.198.400 rupiah.

Dari fenomena di atas dapat diambil kesimpulan dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor belum tentu menjamin wajib pajak taat membayar pajaknya. Banyak faktor yang jadi pengaruh kepatuhan membayar pajak misalknya kualitas pelayanan kantor pajak, tingkat penghasilan, sanksi pajak dan penerapan *e-samsat*.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pelayanan kantor pajak yang baik diharapkan membuat masyarakat lebih patuh dalam pembayaran pajaknya. Pelayanan yang baik seperti bersikap ramah saat melayani wajib pajak dan menjelaskan mengenai perpajakan diharapkan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan membayar pajak. Menurut penelitian oleh Rizalatul (2018) pelayanan kantor pajak berpengaruh positif. Artinya wajib pajak akan semakin patuh jika kualitas pelayanan semakin bagus.

Selain itu, tingkat penghasilan wajib pajak yang berbeda juga mampu mempengaruhi dalam ketepatan membayar pajak. Hal itu mungkin terjadi mengingat kebutuhan ekonomi setiap masyarakat berbeda. Tingkat penghasilan yang diperoleh wajib pajak setiap bulannya mengandung pengaruh yang positif terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Rizalatul, 2018)

Hukum dapat ditegakkan dengan sanksi pajak, sehingga dapat menciptakan ketertiban membayar pajak. Tidak sedikit wajib pajak yang tidak menaati aturan seperti penunggakan pajak yang terus menerus dilakukan karena kurang tegasnya sanksi perpajakan sehingga wajib pajak menganggap remeh kewajibannya. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu Dian Adlina (2019) & Erliyana, Meliza, Tobi (2018) bahwa sanksi pelanggaran perpajakan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melunasi tagihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Di era teknologi modern ini ada inovasi baru agar wajib pajak mudah membayar kewajibannya. Elektronik Samsat (*e-samsat*) merupakan layanan melalui ATM atau *e-banking* untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan dalam menyetor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). bisa dipengaruhi oleh Program *e-samsat*. Jika wajib pajak diberikan kemudahan maka wajib pajak akan taat dalam melunasi pajaknya (Dewi,2018), tetapi pada penelitian Niken (2018) kesimpulan yang didapat bahwa penerapan *e-samsat* tidak menjadikan wajib pajak semakin taat terhadap pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Berdasarkan masalah diatas maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah kesadaran wajib pajak, tarif pajak, kualitas pelayanan, dan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Kebumen?

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Ilhamsyah dkk (2016) dalam Niken (2018) kepatuhan seseorang dalam menyetor pajak adalah penyerahan kewajiban pajak yang dilaksanakan selaras dengan ketentuan yang ada dan dilakukan secara baik dan benar. Wajib pajak dikatakan patuh apabila taat dan tidak melebihi waktu yang sudah ditetapkan dalam membayarkan pajaknya.

Kualitas Pelayanan Kantor Pajak

Menurut Tjiptono (2012) dalam Erliyana, Meliza dan Tobi (2018), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan terkait jasa dan produk yang dihasilkan Sumber Daya Manusia (SDM), lingkungan disekitarnya dalam pelaksanaan yang memberikan kualitas yang diharapkan. Terdapat kriteria kualitas yang baik, antara lain tepat waktu dalam pelayanan, akurat, pelayanan yang ramah dan sopan, pelayanan yang mudah, memberikan kenyamanan..

Tingkat Penghasilan Wajib Pajak

Menurut UU No. 36 Tahun 2008 mengenai pajak penghasilan Pasal 4 ayat 1, “Penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik berasal dari dalam negeri maupun dari luar negeri, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan, dengan nama, dan dalam bentuk apapun”.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak merupakan suatu keadaan dimana ketentuan-ketentuan didalam hukum pajak akan dipatuhi, dapat ditaati dan dituruti (Mardiasmo, 2018). Sedangkan arti lain dari sanksi pajak adalah sebuah sistem untuk mencegah masyarakat khususnya wajib pajak agar dapat mematuhi aturan yang sudah ditetapkan.

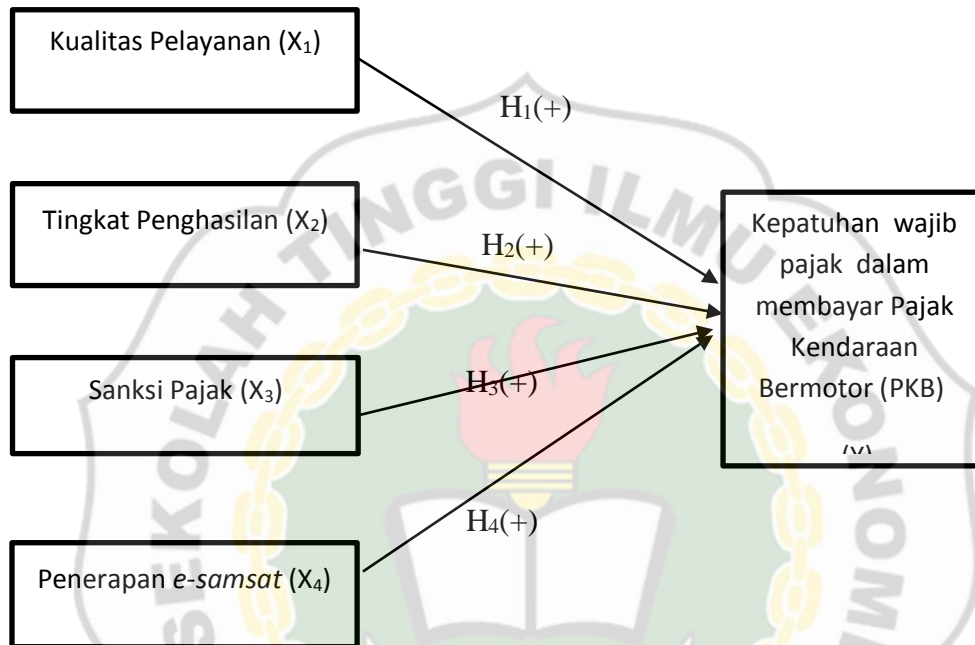
Penerapan *E-Samsat*

Elektronik samsat atau lebih dikenal dengan *e-samsat* merupakan fasilitas layanan pembayaran pajak melalui ATM atau *e-banking* melalui bank yang sudah ditetapkan. Layanan *e-samsat* bertujuan meringankan pembayar pajak untuk melunasi kewajiban pajak kendaraan bermotor. Diharapkan tersedianya *e-samsat* ini dapat mengurangi adanya pungutan liar (pungli). *E-samsat* diberlakukan di Pulau Jawa dan Bali, untuk kota Yogyakarta dapat melalui Bank BPD DIY.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Kerangka Pemikiran

Berikut kerangka yang digunakan dalam penelitian ini:



Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikiran, maka hipotesis penelitian yang digunakan sebagai suatu jawaban *temporer* dari rumusan masalah yang ada dipenelitian ini yaitu sebagai berikut:

- H1:** Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- H2:** Tingkat penghasilan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- H3:** Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

H4: Penerapan *e-samsat* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang diselenggarakan mempunyai tujuan untuk menjelaskan variabel satu terhadap variabel yang lainnya. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel independen (kualitas pelayanan kantor pajak, tingkat penghasilan, sanksi pajak dan penerapan *e-samsat*) dan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). Pendekatan yang dipakai penelitian ini yaitu pendekatan penelitian kuantitatif yang hipotesisnya diuji dengan *Causal hypothesis test* agar dapat mengetahui hubungan sebab akibat antar variabel sehingga dapat menarik kesimpulan mengenai fenomena berdasarkan pada teori yang sudah ada.

Populasi dan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu wajib pajak yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Sleman. Perhitungan dalam menentukan sampel penelitian menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan 1%. Berdasarkan perhitungan penentuan jumlah sampel dihasilkan sebanyak 99,83 kemudian dibulatkan 100. Oleh karena itu, jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 100 wajib pajak. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan melakukan penyebaran angket (kuesioner) kepada wajib pajak yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Sleman. Peneliti menggunakan skala *likert* untuk mengukur pendapat responden.

Pada penelitian ini terdapat dua jenis variabel serta indikator-indikatornya yang dapat dilihat pada tabel berikut:

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Tabel 1
Jenis dan Definisi Operasional Variabel

Jenis Variabel	Variabel	Indikator
Variabel Dependen	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	<ol style="list-style-type: none"> Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Membayar pajak tepat pada waktunya. Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya. Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran. <p>Sumber: (Aprilliyana, 2017)</p>
Variabel Independen	Kualitas Pelayanan (X ₂)	<ol style="list-style-type: none"> <i>Tangibles</i> (Berwujud) <i>Reliability</i> (Kehandalan) <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) <i>Assurance</i> (Asuransi) <i>Empathy</i> (Empati) <p>Sumber: (Lovelock, 2010)</p>
	Tingkat Penghasilan (X ₂)	<ol style="list-style-type: none"> Jumlah pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar. Jumlah pengeluaran per bulan Penghasilan Per bulan. <p>Sumber: (Rizalatul, 2019)</p>
	Sanksi Pajak (X ₃)	<ol style="list-style-type: none"> Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu saran untuk mendidik wajib pajak. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi. <p>Sumber: (Zain, 2008)</p>
	Penerapan <i>E-samsat</i> (X ₄)	<ol style="list-style-type: none"> Cepat Efektif Efisien Mudah Aman <p>Sumber: (Wardani & Asis, 2017)</p>

Pengujian pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer melalui program *SPSS*. Beberapa pengujian yang dilakukan yaitu: uji regresi linier berganda, uji statistik deskriptif, uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

heteroskedastisitas), uji hipotesis (uji koefisien determinasi (R^2), uji statistik t , dan uji statistik F).

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada wajib pajak yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Sleman sebanyak 100 kuesioner. Karakteristik responden wajib pajak dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2
Karakteristik Responden

Kategori	Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	34	34%
	Laki-laki	66	66%
Usia	< 30 Tahun	45	45%
	30 – 50 Tahun	42	42%
	> 50 Tahun	13	13%
Jenis Pekerjaan	Karyawan Swasta	26	26%
	PNS	19	19%
	Wiraswasta	55	55%
Pendapatan/Tahun	< 18juta	59	59%
	18juta – Rp 30juta	23	23%
	> 30juta	18	18%
Lama Kepemilikan Kendaraan	< 5 Tahun	44	44%
	5-10 Tahun	40	40%
	> 10 Tahun	16	16%
Pernah / Tidaknya Memakai <i>E-Samsat</i>	YA	15	15%
	TIDAK	85	85%

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh item instrumen penelitian semua variabel dinyatakan valid karena memenuhi kriteria yaitu nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Nilai r tabel pada penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5%. Sedangkan untuk hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $>0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dari kuesioner dalam setiap variabel adalah reliabel.

Uji Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mendiskripsikan suatu variabel penelitian berdasarkan data yang didapatkan di lapangan. Deskripsi data pada penelitian ini meliputi nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata, standar deviasi, dan *range*. Hasil dari pengujian deskriptif dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak	100	8	12	20	17,67	1,859
Kualitas Pelayanan	100	10	15	25	20,86	2,292
Tingkat Penghasilan	100	6	4	10	8,12	1,281
Sanksi Pajak	100	11	9	20	16,76	2,370
Penerapan <i>E-Samsat</i>	100	13	12	25	19,02	3.502

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan pengujian *Kolmogorov-Smirnov* dengan melihat angka signifikansinya. Jika signifikansi lebih dari 0,05 maka menunjukkan data berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji normalitas dapat diketahui bahwa nilai *asymptotic significance (2-tailed)* sebesar $0,957 > 0,05$, yang artinya data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dengan nilai *Tolerance* dan *Value Inflation Factor (VIF)*. Jika nilai *Tolerance* $> 0,1$ dan nilai *Value Inflation Factor (VIF)* < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas dan sebaliknya jika *Tolerance* $< 0,1$ dan nilai *Value Inflation Factor (VIF)* > 10 maka terjadi multikolinearitas. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* dari keempat variabel independen tersebut lebih dari 0,1 dan nilai *VIF* kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi keempat variabel independen tersebut tidak terjadi masalah multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Penelitian ini menggunakan uji Glejser untuk menguji ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas, yaitu dengan melihat nilai signifikansinya. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka dinyatakan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari keempat variabel independen tersebut memiliki

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

nilai signifikansi lebih dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian Hipotesis

1. Uji Statistik F (Uji Simultan)

Tabel 5
Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	86,595	4	21,649	8,049	,000 ^a
	Residual	255,515	95	2,690		
	Total	342,110	99			

Tabel tersebut menginterpretasikan bahwa keseluruhan variabel bebas (kualitas pelayanan, tingkat penghasilan, sanksi pajak dan penerapan *e-samsat*) yang digunakan penulis dalam penelitian berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya (kepatuhan wajib pajak). Hal tersebut ditunjukkan dari nilai signifikansi yang dihasilkan tidak lebih dari 0,05 atau sebesar 0,00.

2. Uji Statistik t (Uji Parsial)

Tabel 6
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,625	1,771		5,999	,000
	KUALITAS PELAYANAN	-,020	,079	-,025	-,253	,801
	TINGKAT PENGHASILAN	,217	,140	,150	1,551	,124
	SANKSI PAJAK	,352	,077	,449	4,577	,000
	PENERAPAN E-SAMSAT	-,011	,050	-,020	-,216	,830

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Berdasarkan hasil uji parsial diatas menunjukkan bahwa:

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Variabel kualitas pelayanan (X1) mengantongi hasil koefisien regresi sebesar -0,020 dan nilai signifikansi hasil pengujian adalah 0,801. Dengan tingkat signifikansi yang lebih besar daripada 0,05 hal itu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh signifikan dengan arah negatif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Setiap penambahan kualitas pelayanan (X1) akan berpengaruh pada penurunan nilai kepatuhan wajib pajak (Y).

Variabel tingkat penghasilan (X2) mengantongi hasil koefisien regresi sebesar 0.217 dan nilai signifikansi hasil pengujian adalah 0,124. Dengan tingkat signifikansi yang lebih besar daripada 0,05 hal itu menunjukkan bahwa tingkat penghasilan (X2) tidak berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Setiap penambahan tingkat penghasilan (X2) akan berpengaruh pada peningkatan nilai kepatuhan wajib pajak (Y).

Variabel sanksi pajak (X3) mengantongi hasil koefisien regresi sebesar 0.352 dan nilai signifikansi hasil pengujian adalah 0.000. Dengan tingkat signifikansi yang lebih kecil daripada 0,05 hal itu menunjukkan bahwa sanksi pajak (X3) berpengaruh positif dan signifikan dengan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Setiap penambahan sanksi pajak (X3) akan berpengaruh pada peningkatan nilai kepatuhan wajib pajak (Y).

Variabel penerapan *e-samsat* (X4) mengantongi hasil koefisien regresi sebesar -0,011 dan nilai signifikansi hasil pengujian adalah 0,830. Dengan tingkat signifikansi yang lebih besar daripada 0,05 hal itu

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

menunjukkan bahwa penerapan *e-samsat* (X4) tidak berpengaruh signifikan dengan arah negatif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Setiap penambahan penerapan *e-samsat* (X4) akan berpengaruh pada penurunan nilai kepatuhan wajib pajak (Y).

3. Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,503 ^a	,253	,222	1,640

a. Predictors: (Constant), PENERAPAN E-SAMSAT, SANKSI PAJAK, TINGKAT PENGHASILAN, KUALITAS PELAYANAN

Berdasarkan hasil tabel diatas, didapatkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,222 yang artinya variabel independen kualitas pelayanan, tingkat penghasilan, sanksi pajak dan penerapan *e-samsat* dapat menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 22,2% sisanya sebesar 78.8% dipegaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Simpulan

1. Kualitas pelayanan kantor pajak tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Sleman. Hal ini bisa diamati dari nilai signifikansi yang dihasilkan melebihi 0,05
2. Tingkat penghasilan wajib pajak tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Sleman. Hal ini bisa diketahui dari tingkat signifikansi yang dihasilkan melebihi 0,05
3. Sanksi perpajakan memberikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Sleman. Hal ini bisa diketahui dari tingkat signifikansi yang dihasilkan tidak melebihi 0,05.
4. Penerapan program *e-samsat* tidak memberikan pengaruh dalam kepatuhan wajib pajak untuk melunasi tanggungan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Sleman. Kejadian ini bisa diamati dari nilai signifikansi yang dihasilkan melebihi 0,05.

Keterbatasan Penelitian

1. Adanya pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia menyulitkan penulis untuk melakukan penelitian. Oleh karena itu, penelitian menjadi lebih lama dari waktu yang di tentukan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dalam bentuk angket membuat penelitian semakin lama, untuk itu penelitian selanjutnya perlu menggunakan google form untuk mempermudah penelitian.

Saran

1. Diharapkan untuk semua masyarakat agar dapat menumbuhkan kesadaran dalam diri untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran PKB. Untuk semua petugas pajak yang terkait dalam pembayaran PKB diharapkan mampu mensosialisasikan kepada masyarakat terkait pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
2. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperbesar ukuran sampel dan menambah objek penelitian agar hasil yang diperoleh lebih baik sehingga mampu menjelaskan fenomena yang terjadi.
3. Pada penelitian selanjutnya diharapkan mampu menambah area penelitian agar hasil dua daerah dapat diperbandingkan .
4. Pada penelitian selanjutnya diharapkan lebih memperhatikan dan mendampingi responden agar data yang diperoleh benar dan valid.
5. Pada penelitian selanjutnya diharapkan mampu menambahkan variabel seperti kesadaran wajib pajak, tarif pajak, pengetahuan perbajakan dan sebagainya dalam penelitian agar hasil yang diperoleh lebih baik

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, R., & I Ketut Jati (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Denpasar. *Jurnal Perpajakan. Vol. 2 No. 3.*
- Aprilliyana, P. (2017). Pengaruh Tarif Pajak, Kesadaran, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Study Pada WPOP SAMSAT Kota Surakarta. *Skripsi Jurusan Akuntansi Syariah.*
- Dian, A. T. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Skripsi Jurusan Akuntansi.*
- Edwin, .N. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Yogyakarta. *Skripsi Jurusan Akuntansi.*
- Elia, Y. A. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di SAMSAT Kabupaten Jember). *Jurnal Perpajakan.*
- Erliyana, Meliza, & Tobi. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Rumbai. *Jurnal Perpajakan. Vol. 10 No. 1.*
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis MultiVariate dengan Program IBM SPSS 19.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- I Made Adi, .D. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Tabanan. *Jurnal Perpajakan. Vol. 18 No. 1.*
- Kuncoro, M. (2003). *Manajemen Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi.* Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Lovelock, C. (2010). *Pemasaran Jasa: Perspektif Indonesia, Edisi Ketujuh, Jilid 2*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mahrizal, V. (2017) BPD DIY Berikan Layanan Pajak Kendaraan via ATM. Retrieved April 16, 2018. form <http://jogja.tribunnews.com/2017/11/19bpd-diy-berikan-layanan-pajak-kendaraan-via-atm>.
- Mardiasmo. (2018). *PERPAJAKAN*. Yogyakarta: Andi.
- Morissan. (2015). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Muslikhatul Ummah. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Semarang. *Jurnal Perpajakan*.
- Niken, A. S. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Study Pada WPOP SAMSAT Kabupaten Sleman. *Skripsi Jurusan Akuntansi*.
- Nila Yulinawati. (2011). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Perpajakan. Vol. 3 No. 1*.
- Peraturan undang-undang (UU). Undang-undang (UU) tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38763>. Diakses pada tanggal 15 September 2009
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (Jonsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Resmi, Siti (2017) *Perpajakan: Teori dan Kasus* (Buku 1 Edisi 10). Jakarta: Salemba Empat.
- Rizalatul. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi kasus di kantor Samsat Teratai Jember). *Skripsi Jurusan Akuntansi*.
- Samudra, A.A. (2015). *PERPAJAKAN DI INDONESIA : Keuangan, Pajak, dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Tiara. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Lampung. *Skripsi Jurusan Akuntansi*.

Umar, Husein. (2018). *Desain Penelitian Akuntansi Keperilakuan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Zain, M. (2008). *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

Zainudin, Akmal. (2019). Pengaruh Pelayanan SAMSAT Link Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah SAMSAT Kijang Kabupaten Bintan. *Jurnal Perpajakan*.

