

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN GARUT

**Siti Mulhimah S.E¹, Dr. Muslim Al Kautsar, S.E., M.Si²,
Lina Nurlaela, S.E., M.Si³**

Program Studi S1 Akuntansi
Fakultas Ekonomi
Universitas Garut
Email: 2402214033@fekon.uniga.ac.id, malkausar@uniga.ac.id
linasuhudin@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Garut yaitu tahun 2013 sampai dengan tahun 2016. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Garut dan sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden. Sedangkan teknik pengolahan data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan alat bantu pengolahan data *software* SPSS Versi 20.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan di Kantor SAMSAT Kabupaten Garut baik. Selain itu Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 28,7%, sedangkan sisanya sebesar 71,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

1. Pendahuluan

Pembangunan nasional yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Utama, 2013). Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah Indonesia dalam mewujudkan pembangunan nasional yaitu dengan menggali sumber dana berupa pajak (Rusydi, 2009). Dalam rangka pemerataan pelaksanaan pembangunan dan untuk efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan urusan pemerintah pusat, maka sebagian urusan-urusan tersebut di serahkan kepada daerah (Ilhamsyah dkk, 2016). Hampir dari seluruh wilayah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah (Barus, 2016).

Jenis pajak provinsi terdiri dari 5 jenis pajak yaitu pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, serta pajak rokok (Hermawan dan Anton, 2017). Dari berbagai jenis pajak provinsi tersebut, bahwa salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor yaitu sebagai sumber dana yang menjadi primadona dan potensial dalam menghimpun penerimaan pajak, sehingga dapat memenuhi pembiayaan untuk dapat melaksanakan pembangunan provinsi dan daerah (Nugraha, 2015). Jika jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan namun tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, maka hal ini dapat menyebabkan tunggakan yang cukup besar pada kantor SAMSAT (Ummah, 2015).

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Garut masih tergolong rendah. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan laporan KTMDU pada Kantor SAMSAT kabupaten Garut di mulai dari tahun 2013 hingga tahun 2016, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1: Laporan Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU) Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Garut

Tahun	Jumlah Kendaraan	Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU)	Persentase
2013	297.808	59.758	20,06%
2014	334.930	70.624	21,09%
2015	363.614	83.857	23,06%
2016	398.584	110.225	27,65%

Sumber: Kantor SAMSAT Kabupaten Garut

Berdasarkan tabel diatas, terlihat jelas dalam kurun waktu 4 tahun yaitu pada tahun 2013 yang tercatat sebanyak 59.758 KTMDU atau sekitar 20,06%, pada tahun 2014 mengalami peningkatan menjadi 70.624 KTMDU atau sekitar 21,09%, kemudian pada tahun 2015 terjadi peningkatan menjadi 83.857 KTMDU atau sekitar 23,06%, dan pada tahun 2016 mengalami peningkatan kembali yaitu menjadi 110.225 KTMDU atau sekitar 27,65%. Hal ini menunjukkan bahwa KTMDU (kendaraan tidak melakukan daftar ulang) pada Kantor SAMSAT Kabupaten Garut dari tahun 2013-2016 mengalami peningkatan.

Setiap tahunnya jumlah kendaraan bermotor semakin meningkat namun tidak diimbangi dengan peningkatan jumlah kendaraan yang melakukan daftar ulang pada Kantor SAMSAT Kabupaten Garut. Pada faktanya kepatuhan wajib pajak khususnya untuk pajak kendaraan bermotor mengalami tingkat penurunan dengan meningkatnya jumlah kendaraan tidak melakukan daftar ulang (KTMDU), ini berindikasi bahwa kepatuhan wajib pajak tergolong rendah (Gania, 2017).

Salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak yaitu para pegawai yang berada di Kantor Pajak sering kali tidak memberikan pelayanan secara maksimal kepada wajib pajak (Fuadi dan Yenni, 2013). Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Jika sanksi perpajakan telah disusun dan dibuat dengan tegas maka diharapkan dapat meminimalkan pelanggaran peraturan perpajakan yang dilakukan oleh Wajib Pajak (Larasati, 2017). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Ilhamsyah dkk (2016) bahwa Kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN GARUT”**.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Laksana (2010:88) bahwa: “Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka”.

2.2 Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2016:62) bahwa: “Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain Sanksi Perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan”.

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Gunadi (2016:94) bahwa: “Kepatuhan Wajib Pajak dalam hal ini diartikan bahwa Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi”.

2.4 Kerangka Pemikiran

2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

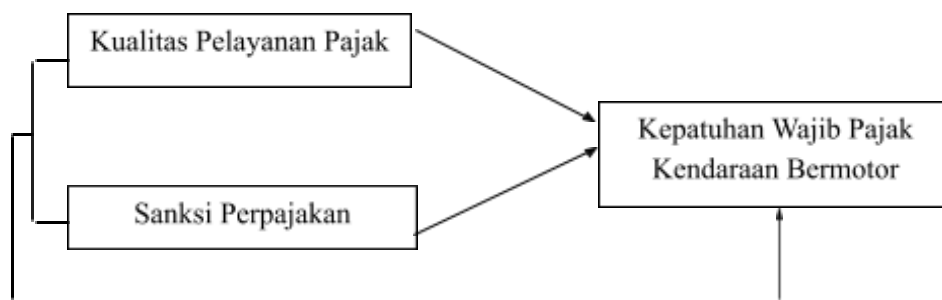
Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum (Ilmi, 2017:49). Kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan dapat ditingkatkan melalui peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam bidang perpajakan. Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak (Rohmawati dan Rasmimi, 2012).

2.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sanksi perpajakan menurut Isyatir (2015) adalah faktor lain yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pelaksanaan penegakan hukum pajak secara tegas dan konsisten akan mampu menciptakan kepatuhan yang lebih dari wajib pajak. Tahar dan Willie (2012) menyatakan bahwa: Sanksi yang akan diperoleh wajib pajak jika tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya adalah sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi yang digunakan dengan tepat akan mendorong terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Larasati (2017:34) menyatakan bahwa: Pelayanan pajak (fiskus/aparat pajak) yang dilakukan dengan baik dan maksimal terhadap wajib pajak kendaraan bermotor, hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu sanksi perpajakan merupakan faktor lain yang dapat dikatakan sebagai pemberi pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jika sanksi perpajakan telah disusun dan dibuat dengan tegas maka diharapkan dapat meminimalkan pelanggaran peraturan perpajakan. Berdasarkan uraian diatas, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1: Paradigma Penelitian

2.5 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, dan didukung dengan teori yang ada, maka diajukan hipotesis yaitu:

- H₁ : Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Garut baik.
- H₂ : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Garut.
- H₃ : Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Garut.
- H₄ : Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Garut.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan analisis pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah Kualitas Pelayanan Pajak (X₁) dan Sanksi Perpajakan (X₂). Sedangkan yang menjadi variabel dependen adalah Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Menurut Sekaran (2011:64) bahwa: "Populasi adalah keseluruhan kelompok orang, peristiwa, atau hal yang ingin peneliti investigasi". Maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Garut sebanyak 398.584. Sedangkan metode yang digunakan untuk menentukan sampel adalah dengan pendekatan *Slovin*. Sehingga jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Garut.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data kuantitatif. Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: Penelitian Lapangan (*Field Research*), Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) dan Studi Internet (*Internet Research*). Untuk menguji kualitas sebuah data, maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Untuk menguji valid atau tidaknya suatu alat ukur, biasanya syarat minimum yang dianggap memenuhi syarat adalah jika $r = 0,30$. Pengujian validitas untuk setiap variabel dibantu dengan menggunakan *software* SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 20. Sedangkan uji reliabilitas yang mana dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 (nilai standar) sesuai pernyataan dari Ghozali (2016:47). Uji asumsi klasik digunakan untuk melihat apakah di dalam model regresi tersebut terdapat suatu penyimpangan, sehingga perlu diadakan pemeriksaan dengan menggunakan uji normalitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinierlitas yang dibantu dengan *software* SPSS versi 20. Secara umum bentuk persamaan regresi yang diperoleh dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang mengacu pada Sugiyono (2016:277) dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = +b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Perhitungannya menggunakan metode statistik yang dibantu dengan *software* SPSS versi 20. Pengujian hipotesis ini terdiri dari:

1. Uji Parsial (*t-Test*)
2. Uji Simultan (*F-test*)
3. Koefisien Determinasi (R^2)

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Uji Validitas

Hasil uji validitas seluruh variabel pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2: Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir Instrumen	<i>r</i> Hitung (<i>Pearson Correlation</i>)	<i>r</i> Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)	P1	0,525	0,3	Valid
	P2	0,594	0,3	Valid
	P3	0,650	0,3	Valid
	P4	0,495	0,3	Valid
	P5	0,549	0,3	Valid
	P6	0,443	0,3	Valid
	P7	0,556	0,3	Valid
	P8	0,697	0,3	Valid
	P9	0,563	0,3	Valid
	P10	0,594	0,3	Valid
	P11	0,626	0,3	Valid
	P12	0,560	0,3	Valid
	P13	0,329	0,3	Valid

	P14	0,633	0,3	Valid
	P15	0,581	0,3	Valid
	P16	0,622	0,3	Valid
	P17	0,660	0,3	Valid
	P18	0,432	0,3	Valid
	P19	0,400	0,3	Valid
	P20	0,418	0,3	Valid
Sanksi	P21	0,359	0,3	Valid
Perpajakan	P22	0,725	0,3	Valid
(X ₂)	P23	0,787	0,3	Valid
	P24	0,793	0,3	Valid
Kepatuhan	P25	0,636	0,3	Valid
Wajib	P26	0,699	0,3	Valid
Pajak	P27	0,451	0,3	Valid
Kendaraan	P28	0,716	0,3	Valid
Bermotor	P29	0,745	0,3	Valid
(Y)	P30	0,763	0,3	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 20.0, Data Diolah Tahun 2018

Berdasarkan hasil uji validitas Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada tabel 2 diatas menunjukkan bahwa nilai r hitung (*Pearson Correlation*) masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dari pernyataan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah valid.

4.2 Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas setiap variabel pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3: Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Croanbach's Alpha</i>	Batas Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak (X ₁)	0.874	0.6	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X ₂)	0.620	0.6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0.754	0.6	Reliabel

Sumber: Output SPSS Versi 20.0, Data Diolah Tahun 2018

Uji reliabilitas pada variabel penelitian dapat dilihat pada tabel 3 di atas, diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel menunjukkan angka yang lebih dari 0,6. Maka semua variabel yaitu Kualitas Pelayanan Pajak (X₁), Sanksi Perpajakan (X₂) dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) dalam penelitian ini adalah reliabel.

4.3 Uji Asumsi Klasik

4.3.1 Uji Normalitas

Berikut adalah hasil pengolahan data uji normalitas dengan program SPSS versi 20.0 adalah sebagai berikut:

Tabel 4: Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
	N	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.30485599
Most Extreme Differences	Absolute	0,073
	Positive	0,070
	Negative	-0,073
Kolmogorov-Smirnov Z		0,725
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,669
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Output SPSS Versi 20.0, Data Diolah Tahun 2018

Dari hasil pengujian di atas, diperoleh *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 0,725 dengan nilai signifikansi (*Asymp. Sig. 2-tailed*) 0,669 (6,69%). Karena signifikansi lebih dari 5% maka nilai residual tersebut adalah normal.

4.3.2 Uji Autokorelasi

Hasil uji autokorelasi yang diperoleh terlihat pada tabel 5 berikut ini:

Tabel 5: Hasil Uji Autokorelasi

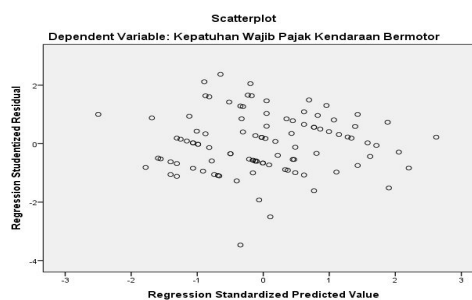
Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.549 ^a	.301	.287	2.328	2.173
a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak					
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor					

Sumber: Output SPSS Versi 20.0, Data Diolah Tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai *Durbin Watson* sebesar 2,173 dan sesuai dengan tabel *Durbin Watson* du sebesar 1,740. Karena nilai $dw > du$ yaitu $2,173 > 1,740$ maka disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi dan memenuhi model regresi yang baik.

4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini:



Gambar 2: Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 2 di atas, dapat diketahui bahwa data (titik-titik) menyebar secara merata di atas dan di bawah garis nol, tidak berkumpul di satu tempat, serta tidak membentuk pola tertentu sehingga dapat disimpulkan bahwa uji regresi ini dinilai baik karena tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4.3.4 Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 6: Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
	Model	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan Pajak	0,780	1,281
	Sanksi Perpajakan	0,780	1,281

Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber: Output SPSS Versi 20.0, Data Diolah Tahun 2018

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa nilai *tolerance* semua variabel independen yaitu meliputi Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan, lebih besar dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen. Nilai VIF semua variabel independen lebih kecil dari 10,00. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel sehingga memenuhi model regresi yang baik.

4.4 Pengujian Hipotesis

4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

4.4.1.1 Uji Pengaruh Parsial (t-Test)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan SPSS 20.0, hipotesis (H_1 , H_2) diterima apabila probabilitasnya (nilai signifikan) $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel dan sebaliknya (Ghozali, 2016:97).

Hasil uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini:

Tabel 7: Hasil Uji Regresi Linear Berganda (t-Test)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
	(Constant)	7.385	2.849		
Kualitas Pelayanan Pajak	.143	.040	.344	3.584	.001
Sanksi Perpajakan	.371	.121	.296	3.077	.003

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber: Output SPSS Versi 20.0, Data Diolah Tahun 2018

Berdasarkan tabel 7 persamaan regresi linear berganda, yang dibaca adalah nilai dalam kolom B, baris pertama menunjukkan konstanta (a) dan baris selanjutnya menunjukkan koefisien variabel independen. Berdasarkan tabel 4.43 model regresi yang digunakan adalah:

$$Y = 7,385 + 0,143X_1 + 0,371X_2$$

4.4.1.2 Uji Pengaruh Simultan (F-Test)

Hasil uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini:

Tabel 8: Hasil Uji Regresi Linear Berganda (F-Test)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	226.826	2	113.413	20.918	.001 ^b
	Residual	525.924	97	5.422		
	Total	752.750	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

b. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak

Sumber: Output SPSS Versi 20.0, Data Diolah Tahun 2018

Dari tabel Uji F terlihat bahwa diperoleh nilai F hitung 20,918 dengan signifikan 0,001. Dalam penelitian ini digunakan signifikan 5% dan *degree of freedom* (df) sebesar (k-1)=2 dan (n-3)=97 sehingga diperoleh F tabel sebesar 3,09. Dengan demikian dapat diketahui bahwa nilai F hitung > F tabel (20,918 > 3,09) dengan signifikansi lebih kecil dari Alpha (0,001<0,05). Ini berarti hipotesis dalam penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

4.4.2 Koefisien Determinasi (R²)

Dari penelitian mengenai koefisien determinasi yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel 9 berikut ini:

Tabel 9: Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.549 ^a	.301	.287	2.328

a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber: Output SPSS Versi 20.0, Data Diolah Tahun 2018

Berdasarkan Tabel 9 di atas dapat diketahui bahwa besarnya *Adjusted R Square* adalah 0,287 atau 28,7%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh seluruh variabel independen (Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan) terhadap variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor) sebesar 28,7%. Sedangkan sisanya sebesar 71,3% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain (epsilon).

4.5 Pembahasan

4.5.1 Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

4.5.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak

Berdasarkan fenomena dan masalah yang telah dipaparkan oleh Fuadi dan Yenni (2013) bahwa salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya Kepatuhan Wajib Pajak yaitu para pegawai yang berada di Kantor Pajak sering kali tidak memberikan pelayanan secara maksimal kepada wajib pajak.

Namun pada fakta dilapangan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak di Kantor SAMSAT telah mendapatkan respon yang baik dari wajib pajak. Sehingga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Petugas SAMSAT meliputi *tangibles, credibility, competence, access, reliability, responsiveness, courtesy, communication, understanding the customer*, dan *security* dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak pada saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Garut.

4.5.1.2 Sanksi Perpajakan

Total skor aktual terhadap variabel Sanksi Perpajakan dengan kriteria baik. Ini menunjukkan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Garut memiliki kesadaran terhadap peraturan perpajakan yaitu khususnya mengenai Sanksi Perpajakan. Dengan adanya sanksi administrasi meliputi denda dan bunga serta sanksi pidana meliputi denda pidana, pidana kurungan dan pidana penjara, hal ini dapat menjadi tindakan preventif dan mengurangi tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak kendaraan bermotor.

4.5.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan fenomena dan masalah yang telah dipaparkan pada latar belakang penelitian yaitu terkait data Laporan KTMDU (Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang) bahwa terdapat indikasi Kepatuhan Wajib Kendaraan Bermotor mengalami penurunan pada tahun 2013 hingga tahun 2016. Namun pada fakta dilapangan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor SAMSAT telah mendapatkan penilaian yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Garut sebagian besar sudah patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan dan norma perpajakan yang berlaku. Hal ini berkaitan dengan ketepatan waktu dan jumlah pembayaran pajak, penyampaian informasi yang lengkap dan benar, menaati perundang-undangan pajak, tidak pernah melakukan kelalaian atau kecurangan di bidang perpajakan serta tidak pernah mendapatkan surat teguran dari SAMSAT.

4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan tabel 7 secara parsial diperoleh nilai t hitung sebesar 3,584 dengan signifikansi 0,001. Sehingga Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, karena nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari Alpha sebesar 0,05 ($0,001 < 0,05$). Nilai koefisien regresi sebesar 0,143 yang memiliki arah positif dan menunjukkan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan Pajak maka Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor semakin baik.

4.5.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan tabel 7 secara parsial diperoleh nilai t hitung sebesar 3,077 dengan signifikansi 0,003. Sehingga Sanksi Perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, karena nilai signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari Alpha 0,05 ($0,003 < 0,05$). Nilai koefisien regresi sebesar 0,371 yang memiliki arah positif dan menunjukkan bahwa semakin baik Sanksi Perpajakan maka Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor semakin baik.

4.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat bahwa hasil uji F menunjukkan nilai F hitung 20,918 dengan signifikan 0,001. Dalam penelitian ini F tabel sebesar 3,09. Dengan demikian dapat diketahui bahwa nilai F hitung $>$ F tabel yaitu $20,918 > 3,09$ dengan nilai signifikansi lebih kecil dari Alpha yaitu nilai signifikan sebesar 0,001 lebih kecil dari pada 0,05 ($0,001 < 0,05$). Sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

5. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Hasil penelitian yaitu sebagai berikut:
 - a. Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Garut baik.
 - b. Sanksi Perpajakan pada Kantor SAMSAT Kabupaten Garut baik.
 - c. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Garut sangat baik.
2. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Garut.
3. Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Garut.
4. Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Garut.

6. Daftar Pustaka

- Barus, S.A.H. (2016). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *JOM Fekon*, Vol. 3, No. 1.
- Fuadi, A.O., dan Yenni, M. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, Sanksi perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*. Universitas Udaya.
- Gania, G. (2017). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Garut.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gunadi. (2016). *Panduan Komprehensif Ketentuan Umum Perpajakan (KUP)*. Edisi Revisi 2016. Jakarta: MUC Buliding.
- Hermawan, H., dan Anton, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Palembang. *Jurnal Perpajakan*. Jurusan Akuntansi STIE Multi Data Palembang.
- Ilhamsyah, R., Maria, G.W.E., dan Rizky, Y.D. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* | Vol. 8. No. 1.
- Ilmi, W. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Skripsi. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
- Isyatir, A.I.N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Karanganyar Tahun 2014. *Jurnal Perpajakan*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Laksana, F. (2010). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Larasati, P.M. (2017). *Pengaruh Administrasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Thesis SKR 084. FE UMY.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Edisi Terbaru 2016. Yogyakarta: Andi.
- Nugraha, A.I.R. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor*. Skripsi. Universitas Widyatama.
- Rohmawati, A.N., & Rasmini, N.K. (2012). Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*. Universitas Unadaya. Vol. 1, No. 2.
- Rusydi, M.K. (2009). Dampak Persepsi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Manajemen Perpajakan (Tax Planning). *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Vol 9, No 1. Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.
- Sekaran, U. (2011). *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tahar, A., & Wilie, S. (2012). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan KPP, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan Atas Penghasilan Kena Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, Vol.12 No.2.
- Ummah, M. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan

Bermotor di Kabupaten Semarang. *Jurnal Perpajakan*. Fakultas Ekonomi Universitas Dian Nuswantoro.

Utama, I.W.M. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*. Vol.2, No.2. Universitas Udayana Bali.