

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK, SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA SUKABUMI

Zahra Dzakiyyah Mahmudin¹, Nala Ardyla²

Program Studi Akuntansi Universitas Nusa Putra Sukabumi¹²
Jl Raya Cibat Cisaat No.021, Cibolang Kaler, Kec.Cisaat Kab.Sukabumi
zahra.dzakiyyah_ak23@nusaputra.ac.id
nala.ardyla_ak23@nusaputra.ac.id

Abstrak : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan pajak, serta sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Pendekatan penelitian kuantitatif menggunakan Metode Survei. Hasil uji validitas data dalam penelitian ini diketahui bahwa $n = 100$, $\alpha = 0,05$ dan besarnya df yang dapat dihitung dari 100 sampai 98, dinyatakan valid. Uji multikolinearitas menunjukkan bahwa tidak ada nilai kolerasi yang lebih besar dari 0,8. VIF kurang dari 10 dan nilai toleransi lebih besar dari 0.01 yang tidak dapat menjadi masalah multikolinearitas. Kesimpulan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Kota Sukabumi. Pengaruh pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Kota Sukabumi. Sanksi perpajakan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Kota Sukabumi.

Kata kunci : Kualitas, Pemahaman, Sanksi, Kepatuhan, Pajak Kendaraan Bermotor

Abstract : The purpose of this study was to determine whether the quality of tax services, understanding of tax regulations, and tax sanctions together have an impact on compliance with paying motor vehicle taxes. Quantitative research approach using Survey Method. The results of the data validity test in this study found that $n = 100$, $\alpha = 0.05$ and the amount of df that can be calculated from 100 to 98, declared valid. The multicollinearity test shows that there is no correlation value greater than 0.8. VIF is less than 10 and the tolerance value is greater than 0.01 which cannot be a multicollinearity problem. The conclusion that the quality of tax services affects taxpayer compliance in the Sukabumi City area. The effect of tax understanding affects taxpayer compliance in the Sukabumi City area. Tax sanctions have a significant effect on taxpayer compliance in the Sukabumi City area.

Keywords: Quality, Knowledge, Satisfaction, Compliance, Motor Vehicle Tax

PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK/04/2020 adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebagaimana diatur dalam undang-undang dan melaksanakan peraturan yang berlaku di negara. Suatu keadaan saat wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundangan undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Dan merupakan sebuah tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan wajib pajak dengan melakukan pembayaran dan pelaporan atas perpajakan kendaraan bermotor roda dua dari wajib pajak.

Berdasarkan data yang tercatat Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah (BPKPD) bahwa pada tahun 2024 pemkot Sukabumi melebihi dari target yang di cantumkan dari target Rp. 74 M dan mendapatkan penerimaan sebesar Rp. 81 M. hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor berdampak positif dikarenakan target realisasi pajak kendaraan bermotor sudah mencapai target dengan melebihi 8 % di tahun 2024.

Penelitian ini untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di Kota Sukabumi. Dengan memahami hubungan antara kualitas pelayanan, peraturan pemahaman, dan sanksi perpajakan, diharapkan dapat dihasilkan rekomendasi kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Secara keseluruhan, literatur yang

ada menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan pajak, dan sanksi perpajakan saling terkait dan sering kali berkontribusi signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang tidak konsisten, khususnya terkait variabel sanksi perpajakan, yang dalam beberapa studi justru tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Hal ini menimbulkan kesenjangan penelitian yang perlu ditelaah lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengeksplorasi kembali peran sanksi perpajakan dalam konteks kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor di Kota Sukabumi?
2. Apakah pemahaman peraturan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi?

Penelitian ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kewajiban wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi memiliki manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak.

1. Bagi pemerintah daerah, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat merancang strategi untuk meningkatkan pelayanan dan merumuskan kebijakan perpajakan yang lebih efektif dan adil, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pendapatan daerah.
2. Bagi masyarakat, penelitian ini berpotensi meningkatkan kesadaran akan pentingnya kepatuhan pajak dan dampaknya terhadap pembangunan daerah, sehingga mendorong

mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

3. Bagi akademisi, penelitian ini dapat menjadi referensi berharga dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan dan administrasi publik, serta membuka ruang untuk penelitian lebih lanjut mengenai kepatuhan pajak di daerah lain.

KAJIAN PUSTAKA

A. Teori Kepatuhan

Menurut George Boeree, seorang Psikologi Sosial, Kepatuhan adalah fenomena yang mirip dengan penyesuaian diri. Perbedaannya terletak pada segi pengaruh legitimasi (kebalikan dengan paksaan atau tekanan sosial), dan selalu terdapat suatu individu, yakni pemegang otoritas. Obedience (kepatuhan) didefinisikan sebagai sikap disiplin atau perilaku taat terhadap suatu perintah maupun aturan yang ditetapkan, dengan penuh kesadaran. Kepatuhan sebagai perilaku positif dinilai sebagai sebuah pilihan. Penelitian tentang kepatuhan pajak berkembang sangat pesat. Otoritas perpajakan di seluruh dunia lebih mengedepankan kepatuhan secara sukarela, walaupun tetap menggunakan perangkat hukum dan peraturan untuk menjaga kepatuhan wajib pajak.

B. Teori Pembelajaran Sosial

Menurut Albert Bandura, menjelaskan bahwa teori ini menerima sebagian besar prinsip-prinsip teori-teori belajar perilaku, tetapi lebih banyak memberi penekanan pada kesan isyarat-isyarat pada perilaku, dan pada proses-proses mental internal. Teori pembelajaran sosial merupakan salah satu teori belajar yang menyatakan bahwa perilaku yang baru dapat dibentuk dengan cara mengamati dan meniru orang lain (Yudi, 2016).

C. Teori Perilaku Terencana

Teori Perilaku Terencana adalah teori yang menjelaskan tentang niat seseorang untuk berperilaku. Seseorang akan memikirkan konsekuensi dari tindakannya sebelum mereka melakukan tindakan atau menahan diri untuk tidak melakukan tindakan tersebut. Tandiontong (2016) mengatakan bahwa teori ini memiliki tujuan dan manfaat, yaitu untuk meramalkan dan memahami pengaruh - pengaruh motivasional terhadap perilaku yang bukan di bawah kendali atau kemauan individu sendiri.

a. Kualitas Pelayanan Pajak

Tjiptono dan Chandra (2012:77) kualitas pelayanan adalah kegiatan membandingkan antara apa yang diberikan oleh perusahaan dengan apa yang menjadi ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan maupun usaha membandingkan antara totalitas fitur dari suatu produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan dengan apa yang menjadi harapan atau ekspektasi pelanggan untuk bisa memuaskan kebutuhan pelanggan baik yang dapat dinyatakan maupun yang tersirat.

b. Pemahaman Peraturan Pajak

Menurut (Lovihan 2014) Pemahaman peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka.

c. Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2011:59) sanksi perpajakan menjadi suatu jaminan atau pencegahan (preventif) agar peraturan perpajakan yang sudah diatur dapat ditaati dan tidak dilanggar oleh wajib pajak. Sanksi perpajakan adalah cara yang diberikan pemerintah untuk mengikat wajib pajak akan

tanggung jawabnya dalam membayar pajak. Dengan adanya sanksi maka diharapkan dapat mencegah wajib pajak yang melanggar ketentuan dan aturan pajak yang berlaku serta meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam hal ketepatan waktu pembayaran pajak. Kepatuhan Wajib Pajak Menurut Rahayu (2010:138), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran dan aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan di dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem Self Assessment di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

HIPOTESIS

- a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan pajak oleh instansi pemerintah diharapkan semakin membuat wajib pajak mengerti betapa pentingnya membayarkan pajak demi pembangunan negara (Reza, 2017)

H1: Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak

- b. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang berlaku (Hardiningsih & Yulianawati, 2011). Dalam sistem perpajakan yang baru, pemahaman peraturan wajib pajak diharapkan dapat menyesuaikan dengan perkembangan teknologi terkini demi kemudahan pelayanan serta ketaatan menjalankan kewajiban pajak.

H2 : Pemahaman Peraturan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

- c. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2003: 39) “Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan 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”. Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

H3 : Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

METODOLOGI

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu sebuah penelitian yang berfokus pada keluasan dan objektivitas, sehingga penelitian ini dapat digunakan untuk menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi di berbagai tempat. Data yang dihasilkan adalah angka atau berupa pernyataan yang dinilai dengan angka kemudian hasil tersebut diolah maupun dianalisis statistik yang bertujuan untuk memberikan jawaban apakah teori itu diterima

atau ditolak, lalu hasil tersebut diberikan kesimpulan

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Gregoriani, 2020). Responden yang menjadi kriteria dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor aktif yang terdaftar di kantor Bersama Samsat Kota Sukabumi sampai dengan periode 31 Desember 2024 dan merupakan wajib pajak langsung dan bukan seorang calo. Penentuan banyaknya sampel yang digunakan dapat ditentukan dengan

Menggunakan rumus *Slovin*, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{486.781}{1 + 486.781 (0,1)^2}$$

$$n = 100,0$$

Keterangan:

n : Sampel

N : Jumlah populasi (486.781 berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Sukabumi)

a : persen kesalahan pengambilan sampel, peneliti mengestimasi kesalahan pengambilan sampel sebesar (10% = 0,1)

Dengan demikian, maka jumlah sampel yang dibutuhkan untuk penelitian ini sebanyak 100 responden. Alasannya karena semakin banyak sampel yang diambil, maka semakin kecil kemungkinan kesalahan dalam meneliti.

Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan tanpa perantara yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Sukabumi. Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung oleh peneliti, melainkan melalui sumber-sumber yang sudah ada. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari Badan Pusat

Statistik (BPS) yang memuat informasi mengenai populasi jumlah kendaraan bermotor di Kota Sukabumi.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan metode survei. Survei dilakukan oleh peneliti dengan menyebarkan kuesioner atau angket kepada responden. Metode survei adalah cara mengumpulkan data di mana peneliti mengajukan pertanyaan kepada responden baik dalam bentuk lisan maupun tertulis. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala *likert* digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan preferensi seseorang tentang sesuatu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Berikut skala *likert* untuk mengukur jawaban: (1) Sangat Tidak Setuju (STS), (2) Tidak Setuju (TS), (3) Netral (N), (4) Setuju (S), (5) Sangat Setuju (SS).

Variabel Idependen

- Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan sangat penting karena akan memberikan dampak langsung pada instansi. Pelayanan yang baik misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan dan keramahan yang ditunjukkan oleh sikap dan tindakan dari aparat. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan menggunakan indikator dari penelitian Gregoriani (2020), yaitu: (1) Profesional dalam pelayanan, (2) Etika berkomunikasi, (3) Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, (4) Ketelitian pegawai, (5) Reputasi pelayanan yang baik.

- Pemahaman Peraturan Pajak

Peraturan adalah rumusan dari norma yang berfungsi untuk mengatur, di mana kata dasar dari peraturan adalah atur (Mirawati, 2024). Dapat disimpulkan bahwa pemahaman peraturan dapat diartikan sebagai suatu proses perbuatan, atau cara yang dilakukan oleh wajib pajak untuk mengetahui, mengerti, dan memahami akan informasi pajak mengenai peraturan wajib pajak yaitu Pajak Bumi dan Bangunan. Menurut Resmi (2019:138) terdapat 3 dimensi kualitas pelayanan pajak, di antaranya yaitu: (1) Pengetahuan mengenai ketentuan

umum dan tata cara perpajakan, (2) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan, (3) Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

- Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan akan ditaati dan dipatuhi. Sanksi dalam penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan indikator dari penelitian Gregoriani (2020) yaitu: (1) Sanksi diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak, (2) Sanksi dilaksanakan dengan tegas kepada wajib pajak yang melanggar, (3) Sanksi yang diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan, (4) Sanksi yang diterapkan harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Variabel Dependen

- Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah situasi di mana wajib pajak telah melaksanakan semua hal yang menjadi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian Mahaputri dan Noviri (2016), sebagai berikut: (1) Wajib pajak tunduk terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan pajak kendaraan bermotor, (2) Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan lengkap, benar dan jelas, (3) Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor dalam jumlah yang sesuai dengan biaya-biaya yang tertera pada surat-surat kendaraan, (4) Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor yang terutang tepat pada waktunya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

UJI KUALIDITAS DATA

a. Uji Validitas

Uji Validitas merupakan suatu metode

yang digunakan untuk menilai apakah sebuah instrumen, seperti kuesioner, benar-benar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam konteks penelitian, validitas menunjukkan sejauh mana pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner mampu merepresentasikan dan mencerminkan konsep atau variabel yang sedang diteliti. Jadi, validitas adalah mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang dapat diketahui dengan r hitung $\text{sig} < 0,05$ = valid dan r hitung $\text{sig} > 0,05$ = tidak valid.

Perhitungan $df = n - 2 = 100 - 2 = 98$. Nilai r tabel untuk $df = 98$ dengan $\alpha = 5\%$ (pengujian satu arah) sebesar 0,197.

Tabel 1 Uji Validitas

No	Variabel/Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan Pajak (X1)			
	Indikator 1	1	.197	Valid
	Indikator 2	.885	.197	Valid
	Indikator 3	.388	.197	Valid
	Indikator 4	.829	.197	Valid
	Indikator 5	.765	.197	Valid
2	Pemahaman Peraturan Pajak (X2)			
	Indikator 1	.629	.197	Valid
	Indikator 2	.659	.197	Valid
	Indikator 3	.749	.197	Valid
3	Sanksi Perpajakan (X3)			
	Indikator 1	.544	.197	Valid
	Indikator 2	.603	.197	Valid
	Indikator 3	.701	.197	Valid
	Indikator 4	.704	.197	Valid
4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)			
	Indikator 1	.697	.197	Valid
	Indikator 2	.783	.197	Valid
	Indikator 3	.690	.197	Valid
	Indikator 4	.541	.197	Valid

Tabel di atas menunjukkan semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini menghasilkan r hitung $>$ dari r tabel. Dalam penelitian ini diketahui bahwa $n = 100$, $\alpha = 0,05$ dan besarnya df dapat dihitung $100 - 2 = 98$, demikian pertanyaan yang mengukur setiap variabel penelitian dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas Variabel

Secara umum, uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian, dalam hal ini kuesioner yang disusun oleh peneliti, mampu memberikan hasil yang konsisten. Uji ini bertujuan untuk memastikan

bahwa kuesioner tetap menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya, meskipun digunakan pada waktu yang berbeda atau oleh responden yang berbeda.

Tabel 2 Uji Reliabilitas Variabel

No	Variabel/Indikator	Alpha Hitung	Alpha Cronbach	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan Pajak	.197	.969	Reliabel
2	Pemahaman Peraturan Pajak	.197	.969	Reliabel
3	Sanksi Perpajakan	.197	.969	Reliabel
4	Kepatuhan Wajib Pajak	.197	.969	Reliabel

Tabel di atas menunjukkan bahwa besarnya nilai Alpha Cronbach Pada setiap variabel penelitian nilainya lebih besar dari .0197. Dengan demikian item – item pertanyaan yang mengukur variabel dinyatakan reliabel. Selanjutnya item – item setiap variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

UJI ASUMSI KLASIK

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki data residual terdistribusi normal atau hampir normal, karena asumsi ini penting untuk keabsahan hasil analisis. Maka dilakukan pengujian normalitas dengan menggunakan Smirnov Test, dengan hasil uji normalitas sebagai berikut:

Tabel 3 Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardize Residual		
N		100
Normal Parameters a,b	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.89E+08
Most Extreme Differences	Absolute	.099
	Positive	.039
	Negative	.099
Test Statistic		.099
Asym. Sig. (2-tailed) ^c		.018
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d Sig.		.017
	99% Confidence Interval Lower Bound	.014
	Upper Bound	.020

a. Test distribution is Normal

b. Calculated from data

c. Lilliefors Significance Correction

d. Lilliefors' method based on 1000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000

Berdasarkan gambar tabel Smirnov Test di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa data berdistribusi normal, hal ini dapat dilihat dari hasil test Asymp. Sig lebih besar dari

0,005 maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa test distribusi tersebut normal.

b. Uji Multikoloneritas

Uji multikolineritas bertujuan untuk mengecek apakah ada korelasi tinggi antar variabel bebas dalam model regresi berganda. Jika variabel bebas saling berkorelasi kuat, bisa menyebabkan masalah dalam analisis. Salah satu cara mendeteksi multikolineritas adalah dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF). Hasil uji multikolineritas dapat dilihat pada tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4 Uji Multikoloneritas
Correlations

		Y	X1	X2	X3
Pearson Correlation	Y	1.000	.732	.782	.692
	X1	.732	1.000	.598	.573
	X2	.782	.598	1.000	.652
	X3	.692	.573	.652	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	<.001	<.001	<.001
	X1	.000	.	.000	.000
	X2	.000	.000	.	.000
	X3	.000	.000	.000	.
N	Y	100	100	100	100
	X1	100	100	100	100
	X2	100	100	100	100
	X3	100	100	100	100

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistic	
		Tolerance	VIF
1	X1	.584	1.712
	X2	.499	2.003
	X3	.522	1.914

a. Dependent Variable: Y

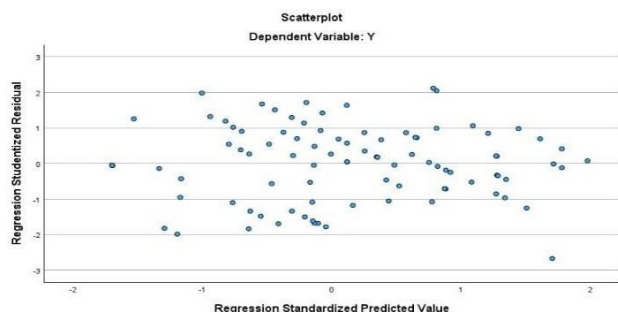
Pada tabel di atas menunjukkan tidak adanya nilai korelasi yang lebih besar dari 0,8. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolineritas antara variabel independen yang akan diteliti. Sementara untuk nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,01 maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah multikolineritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan varian residual dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengandung heteroskedastisitas, karena

varian residual yang konstan merupakan salah satu syarat analisis regresi yang valid. Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan grafik scatterplot sebagai berikut:

Gambar 1 Uji Heteroskedastisitas



Pada gambar di atas terlihat titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Titik-titik menyebar baik di atas maupun di bawah angka 0, maka dengan demikian dapat disimpulkan model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas sehingga model regresi dinyatakan valid.

UJI HIPOTESIS

a. Koefisiensi Determinasi (R^2)

Koefisiensi determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam suatu model. Nilai R^2 yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan hampir seluruh variasi yang terjadi pada variabel dependen. Koefisiensi determinasi dari penelitian ini ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5 Koefisiensi Determinasi (R^2)

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 ^a	.741	.733	191884

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Tabel di atas memperlihatkan bahwa nilai adjusted R^2 yang diperoleh adalah 0,733 bahwa variasi perubahan naik

turunnya Y dapat dijelaskan oleh X1, X2, dan X3 sebesar 73,3% sementara sisanya yaitu 26,7% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang diteliti dalam penelitian ini.

Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui adanya tidaknya pengaruh linear antara variabel bebas dan variabel terikat. Hasil pengujian parsial tersebut sesuai dengan hasil analisis regresi, adapun hasilnya sebagai berikut:

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized B	Standard Error	Coefficients Beta	t	Sig.
1					
	(Constant)	.049	.816	.057	.955
	X1	.317	.061	.353	5.197
	X2	.522	.088	.437	5.944
	X3	.218	.076	.205	2.858

a. Dependent Variable: Y

Tabel di atas menunjukkan nilai t hitung untuk nilai masing-masing variabel:

1. Hipotesis pertama menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Dilihat dari nilai sig. $0,001 < 0,05$ bahwa variabel X1 dalam penelitian ini berpengaruh terhadap variabel Y.
2. Hipotesis kedua menyatakan bahwa Pemahaman Peraturan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan nilai sig. yaitu sebesar $0,001 < 0,05$ bahwa variabel X2 dalam penelitian ini berpengaruh terhadap variabel Y.
3. Hipotesis ketiga menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan nilai sig. yaitu sebesar $0,005 \leq 0,05$ bahwa variabel X3 dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

b. Uji F (Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika hasil uji F signifikan, maka model regresi

dapat dikatakan layak untuk digunakan dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel tersebut.

ANOVA^a

Model		Sum Of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1013444	3	337815	91749	<.001 ^b
	Residual	353.466	96	3682		
	Total	1366910	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Berdasarkan tabel tersebut nilai sig. 0,001 < 0,05 dapat disimpulkan H0 di tolak, dan variabel – variabel dalam penelitian ini yang terdiri dari X1, X2, dan X3 secara bersama – sama berpengaruh terhadap Y.

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di wilayah Kota Sukabumi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Sukabumi. Pelayanan yang baik, seperti prosedur yang mudah, kecepatan, keramahan petugas, dan informasi yang jelas, meningkatkan kemungkinan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela dan tepat waktu.
2. Pemahaman peraturan pajak juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Sukabumi. Semakin baik pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan mereka dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Wajib pajak yang memahami hak dan kewajibannya serta konsekuensi pelanggaran cenderung lebih disiplin.

3. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Sukabumi. Penerapan sanksi yang tegas meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena efektivitas sanksi menciptakan efek jera yang mendorong mereka untuk lebih berhati-hati dan taat dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

SARAN

Penelitian ini di buat sesuai prosedur ilmiah namun masih terdapat keterbatasan, antara lain sebagai berikut:

1. Kuesioner ini hanya disebarakan kepada 100 responden, sehingga peneliti selanjutnya diharapkan dapat melibatkan lebih banyak responden yang memenuhi kriteria penelitian.
2. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel utama: Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, dan Sanksi Perpajakan terkait Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Untuk hasil yang lebih komprehensif, peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain, seperti pengaruh digitalisasi layanan pajak, edukasi perpajakan melalui media sosial, dukungan pemerintah daerah, atau penggunaan aplikasi Samsat digital.
3. Penelitian ini dilakukan di daerah Kota Sukabumi, di harapkan untuk peneliti selanjutnya bisa memperluas jangkauan penelitiannya agar hasilnya lebih menyeluruh. Seperti provinsi, karena sangat mudah untuk mendapatkan data melalui kuesioner secara online.

REFERENSI

- Sulistiyowati, M., & Nuryati, N. (2024). PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN, TAX AMNESTY DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta). *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 24(2).
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang: Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang. *Bongaya Journal of Research in Accounting (BJRA)*, 5(1), 11-35.
- Imakulata, M., Mitan, W., & Rangga, Y. D. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere. *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 2(3), 229-246.
- Mirawati, M., & Nurmilah, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 3(4), 1716-1732.
- DARMAJAYA. (2016, 08 21). *Teori Perilaku Terencana*. Diambil kembali dari .PDF: <http://repo.darmajaya.ac.id/11780/6/BAB%20II.pdf>
- STIEKEN. (2012, 12 3). *KAJIAN KUALITAS PELAYAAAN PAJAK*. Diambil kembali dari .ac.id: <http://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/423>
- As' Ari, N. G. (2018). pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64-76.
- Masur, G. C., & Rahayu, Y. (2020). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(3).
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang: Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang. *Bongaya Journal of Research in Accounting (BJRA)*, 5(1), 11-35.
- Wibowo, A., Rispanyo, R., & Widajanti, E. (2020). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak daerah lain kabupaten ponorogo. *JAMASADA: JOURNAL OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT*, 14