

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Sukabumi

Nala Ardyla

Program Studi Akuntansi Universitas Nusa Putra Sukabumi¹

nala.ardyla_ak23@nusaputra.ac.id

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Kota Sukabumi. Teknik analisis data menggunakan SmartPLS dengan pengujian validitas, reliabilitas, dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi. Selain itu, sanksi perpajakan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai R-Square sebesar 0,518 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan mampu menjelaskan kepatuhan wajib pajak sebesar 51,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan pajak dan penerapan sanksi perpajakan yang tegas dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi.

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

Abstract : *This study aims to determine and analyze the effect of tax service quality and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance in Sukabumi City. This research used a quantitative method with a survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to 100 motor vehicle taxpayers registered at the SAMSAT Office of Sukabumi City. The data analysis technique used SmartPLS with validity, reliability, and hypothesis testing. The results showed that tax service quality had a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance in Sukabumi City. In addition, tax sanctions also had a positive and significant effect on taxpayer compliance. The R-Square value of 0.518 indicates that the variables of tax service quality and tax sanctions were able to explain taxpayer compliance by 51.8%, while the remaining percentage was influenced by other factors outside this study. Therefore, improving the quality of tax services and implementing strict tax sanctions can increase motor vehicle taxpayer compliance in Sukabumi City.*

Keywords: *Tax Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance, Motor Vehicle Tax.*

PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KM K/.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 menunjukan bahwa pengaruh kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor berdampak positif di karenakan target realisasi pajak kendaraan bermotor sudah mencapai target dengan melebihi 9,46 % 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 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 pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor di Kota Sukabumi?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi?

Penelitian ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan 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

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 diseluruh dunia lebih mengedepankan kepatuhan secara sukarela, walaupun tetap menggunakan perangkat hukum dan peraturan untuk menjaga kepatuhan wajib pajak.

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.

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 diatas 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.

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 tanggungjawabnya 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 pembangun negara yang diharapkan didalam 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

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.

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.

H2 : Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu sebuah penelitian yang berfokus pada keluasan dan objektivitas, sehingga penelitian ini dapat digunakan untuk menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi diberbagai 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:

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

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

$$n = 100$$

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)

Penelitian ini menggunakan SmartPLS dengan data primer yang diperoleh melalui kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Sukabumi serta data sekunder dari Badan Pusat Statistik mengenai jumlah kendaraan bermotor di Kota Sukabumi. Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei menggunakan skala Likert 1–5, dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju.

Variabel Independen

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.

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

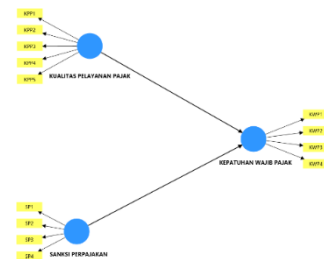
Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah situasi dimana wajib pajak telah melaksanakan semua hal yang menjadi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian Mahaputri dan Noviari (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

Analisis Inferensial



Analisis inferensial adalah metode analisis data yang digunakan untuk menarik kesimpulan atau membuat generalisasi dari sampel penelitian terhadap populasi yang lebih luas. Analisis ini bertujuan menguji hipotesis, mengetahui hubungan antar variabel, serta melihat pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian.

Outer Model

Convergent Validity

Convergent Validity adalah pengujian yang menunjukkan bahwa indikator pada suatu konstruk memiliki korelasi tinggi sehingga

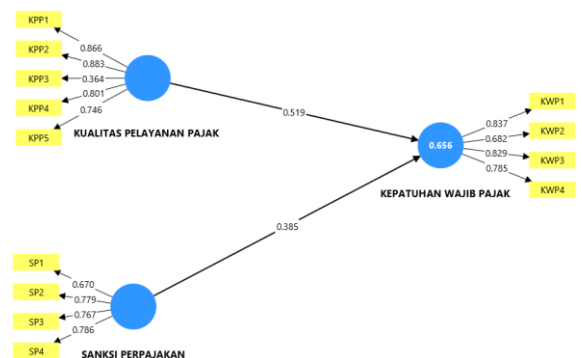
mampu mengukur konstruk yang sama dengan baik. Pengujian ini dapat dilihat melalui nilai outer loading ($>0,70$) dan AVE ($>0,50$).

Nilai Loading Faktor

Nilai Loading Faktor adalah nilai yang menunjukkan tingkat hubungan atau kontribusi suatu indikator terhadap variabel (konstruk) yang diukurnya. Nilai loading factor $\geq 0,70$ menunjukkan bahwa indikator memiliki validitas yang baik dan mampu merepresentasikan konstruk secara kuat.

Tabel 1 Nilai Loading Faktor

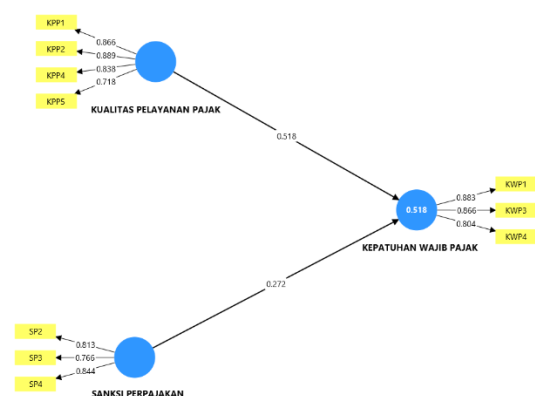
	KEPATUHAN WAJIB PAJAK	KUALITAS PELAYANAN PAJAK	SANKSI PERPAJAKAN	KETERANGAN
KPP1		0,855		VALID
KPP2		0,883		VALID
KPP3		0,364		UNVALID
KPP4		0,801		VALID
KPP5		0,746		VALID
KWP1	0,837			VALID
KWP2	0,682			UNVALID
KWP3	0,829			VALID
KWP4	0,785			VALID
SP1			0,670	UNVALID
SP2			0,779	VALID
SP3			0,767	VALID
SP4			0,786	VALID



Berdasarkan hasil uji **nilai loading faktor** sebagian besar indikator pada variabel **Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan** memiliki nilai loading factor $> 0,70$ sehingga dinyatakan valid. Namun, terdapat beberapa indikator yang belum memenuhi kriteria validitas, yaitu KPP3 (0,364), KWP2 (0,682), dan SP1 (0,670), sehingga dinyatakan tidak valid. Dengan demikian, mayoritas indikator telah memenuhi validitas konvergen, sedangkan indikator yang tidak valid perlu dipertimbangkan untuk dieliminasi atau diperbaiki.

Tabel 2 Nilai Loading Faktor

	KEPATUHAN WAJIB PAJAK	KUALITAS PELAYANAN PAJAK	SANKSI PERPAJAKAN	KETERANGAN
KPP1		0,866		VALID
KPP2		0,889		VALID
KPP4		0,838		VALID
KPP5		0,718		VALID
KWP1	0,883			VALID
KWP3	0,866			VALID
KWP4	0,804			VALID
SP2			0,813	VALID
SP3			0,766	VALID
SP4			0,844	VALID



Berdasarkan hasil uji **nilai loading faktor** setelah revisi, seluruh indikator pada variabel **Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan** memiliki nilai loading factor di

atas 0,70 sehingga dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan layak digunakan dalam penelitian.

Average Variance Extracted(AVE)

Average Variance Extracted(AVE) adalah ukuran yang digunakan untuk menguji validitas konvergen suatu konstruk dalam model penelitian. Nilai $AVE \geq 0,50$ menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya, sehingga dinyatakan valid.

Tabel 3 Average Variance Extracted (AVE)

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
KEPATUHAN WAJIB PAJAK	0,810	0,815	0,888	0,725
KUALITAS PELAYANAN PAJAK	0,848	0,864	0,898	0,689
SANKSI PERPAJAKAN	0,733	0,734	0,849	0,653

Berdasarkan hasil pengujian **Average Variance Extracted (AVE)**, diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai AVE di atas 0,50. Variabel pertama memiliki nilai AVE sebesar 0,725, variabel kedua sebesar 0,689, dan variabel ketiga sebesar 0,653. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi kriteria validitas konvergen, sehingga indikator-indikator yang digunakan mampu merepresentasikan konstruk penelitian dengan baik.

Discriminant Validity

Discriminant Validity adalah pengujian yang digunakan untuk memastikan bahwa suatu konstruk memiliki perbedaan yang jelas dengan konstruk lainnya dalam model penelitian.

Discriminant validity yang baik menunjukkan bahwa setiap konstruk mengukur konsep yang berbeda dan tidak saling tumpang tindih.

Tabel 4 Cross Loading

	KEPATUHAN WAJIB PAJAK	KUALITAS PELAYANAN PAJAK	SANKSI PERPAJAKAN
KWP1	0,883	0,599	0,551
KWP3	0,866	0,620	0,495
KWP4	0,804	0,535	0,471
KPP1	0,548	0,866	0,605
KPP2	0,594	0,889	0,541
KPP4	0,658	0,838	0,525
KPP5	0,455	0,718	0,383
SP2	0,488	0,499	0,813
SP3	0,471	0,498	0,766
SP4	0,483	0,513	0,844

Berdasarkan hasil uji **Discriminant Validity** menggunakan **cross loading** menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai loading tertinggi pada variabelnya masing-masing dibandingkan variabel lain. Hal ini berarti seluruh indikator pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak, Layanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan telah memenuhi kriteria discriminant validity, sehingga setiap konstruk dinyatakan berbeda dan valid dalam mengukur variabelnya masing-masing.

Construct Reability

Tabel 5 Cronbach's Alpha

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_c)
KEPATUHAN WAJIB PAJAK	0,810	0,888
KUALITAS PELAYANAN PAJAK	0,848	0,898
SANKSI PERPAJAKAN	0,733	0,849

Hasil uji **Construct Reability** menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,70. Hal ini berarti semua konstruk dalam penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang baik, konsisten, dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Model Fit

Uji Model Fit adalah model statistik yang

menggambarkan seberapa baik atau seberapa cocok dengan serangkaian pengamatan.

Tabel 6 Uji Model Fit

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0,075	0,075
d_uls	0,306	0,306
d_g	0,159	0,159
Chi-square	91,971	91,971
NFI	0,816	0,816

Hasil Uji Model fit menunjukan bahwa nilai SRMR sebesar 0,075 masih berada di bawah batas 0,10 sehingga model dinyatakan memiliki kecocokan yang baik. Nilai NFI sebesar 0,816 menunjukkan tingkat kecocokan model yang cukup baik meskipun belum optimal. Secara keseluruhan, model penelitian dapat dinyatakan layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Inner Model

R Square

R-Square (R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variasi variabel endogen dalam model penelitian. Semakin tinggi nilai R^2 , maka semakin besar kemampuan model dalam menjelaskan fenomena yang diteliti. Nilai R^2 sebesar 0,75 menunjukkan model yang kuat, 0,50 menunjukkan model yang moderat, dan 0,25 menunjukkan model yang lemah.

Tabel 7 R Square

		R-square	R-square adjusted
KEPATUHAN PAJAK	WAJIB	0,518	0,508

Hasil uji R-square sebesar 0,518 menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian mampu menjelaskan variasi Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 51,8%, sedangkan sisanya sebesar 48,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang kuat.

Signifikansi (Pengujian Hipotesis)

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antarvariabel dalam penelitian. Hipotesis diterima jika nilai t-statistics $> 1,96$ dan p-values $< 0,05$, sedangkan hipotesis ditolak jika nilai t-statistics $\leq 1,96$ dan p-values $\geq 0,05$.

Tabel 8 Signifikansi

	T statistics (O/STDEV)	P values
KPP -> KWP	5,306	0,000
SP-> KWP	2,484	0,013

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel, diperoleh nilai statistik untuk hubungan KPP $\rightarrow$ KWP sebesar 5,306 dengan p-values sebesar 0,000. Karena nilai p-values $< 0,05$, maka hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa KPP berpengaruh positif dan signifikan terhadap KWP.

Selanjutnya, hubungan SP $\rightarrow$ KWP memiliki nilai statistik sebesar 2,484 dengan p-values sebesar 0,013. Karena nilai p-values $< 0,05$, maka hipotesis juga diterima. Hal ini menunjukkan bahwa SP berpengaruh positif dan signifikan terhadap KWP.

Effect Size

Effect Size (f^2) merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh suatu variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam model penelitian. Nilai

f^2 menunjukkan seberapa besar kontribusi masing-masing variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Tabel 9 Effect Size

Tabel 9 Effect Size

	KWP	KPP	SP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK			
KUALITAS PELAYANAN PAJAK	0,341		
SANKSI PERPAJAKAN	0,094		

Berdasarkan hasil nilai f -square, variabel Kualitas memiliki nilai sebesar 0,341 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP). Berdasarkan kriteria Kenneth A. Kenny, nilai tersebut termasuk dalam kategori pengaruh sedang (medium effect) dan mendekati pengaruh besar (large effect). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas memberikan kontribusi yang cukup kuat dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

Sementara itu, variabel Sanksi memiliki nilai f -square sebesar 0,094 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP). Nilai tersebut termasuk dalam kategori pengaruh kecil (small effect). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Sanksi memiliki kontribusi pengaruh yang relatif lemah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan 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 dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Sukabumi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang profesional, cepat, tepat, ramah, dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Sukabumi. Adanya penerapan sanksi yang tegas dan sesuai dengan ketentuan perpajakan mampu meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.
3. Berdasarkan hasil uji R-Square, variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan mampu menjelaskan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 51,8%, sedangkan sisanya sebesar 48,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

SARAN

Penelitian ini dibuat sesuai prosedur ilmiah, namun masih terdapat beberapa keterbatasan. Oleh karena itu, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya melibatkan 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah responden agar data yang diperoleh lebih luas dan hasil penelitian menjadi lebih akurat serta representatif.
2. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel utama, yaitu Kualitas Pelayanan

Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti digitalisasi layanan pajak, kesadaran wajib pajak, edukasi perpajakan melalui media sosial, dukungan pemerintah daerah, maupun penggunaan aplikasi Samsat digital.

3. Penelitian ini dilakukan hanya di wilayah Kota Sukabumi. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas wilayah penelitian pada tingkat kabupaten, kota, maupun provinsi agar hasil penelitian lebih menyeluruh dan mampu memberikan gambaran yang lebih luas mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

REFERENSI

- Sulistyowati, 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., Rispantyo, 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