



Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Yogyakarta

Ayu Budiarti

^a Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, Sleman 55293, Yogyakarta

¹ Ayubudiarti36857@gmail.com

*ayubudiarti36857@gmail.com

ABSTRACT

ARTICLE INFO

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Yogyakarta. Dalam Penelitian ini penulis juga menggunakan metode penelitian kuantitatif, dimana sampel penelitian adalah 100 wajib pajak yang akan membayar pajak di Samsat Kota Yogyakarta. Berdasarkan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kesadaran mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,392 dan nilai t hitung sebesar 0,859 maka H1 ditolak, variabel sanksi perpajakan mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,798 dan t hitung sebesar -0,025 maka H2 ditolak, variabel kualitas pelayanan mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,000 dan t hitung sebesar 4,665 maka H3 diterima.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article history

Received: 28 Agustus 2024

Revised: 10 September 2024

Accepted: 30 Oktober 2024

Keywords

Kesadaran Masyarakat

Sanksi Perpajakan

Kualitas Pelayanan

Kepatuhan Wajib Pajak

1. Pendahuluan

Indonesia merupakan salah satu negara yang berkembang dari tahun ketahun. Semakin majunya perkembangan di Indonesia membuat seluruh lapisan masyarakat dari golongan menengah keatas sampai menengah kebawah semakin dapat memenuhi segala kebutuhan yang ada (Agustin, 2019). Salah satu kebutuhan yang wajib dimiliki yaitu transportasi. Alat transportasi memang sangat penting dimiliki karena dapat menunjang kegiatan masyarakat. Alat transportasi seperti kendaraan bermotor tidak menjadi barang yang mewah bagi masyarakat, melainkan menjadi salah satu kebutuhan pokok mereka dalam melakukan kegiatan sehari-hari.

Kendaraan bermotor semakin banyak dimiliki oleh masyarakat, artinya jumlah orang yang wajib membayar pajak juga ikut meningkat. Namun masih ada beberapa masyarakat yang belum melakukan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor, seperti fenomena yang terjadi pada Samsat Kota

Yogyakarta, dimana masih ada beberapa masyarakat yang menunggak dalam melakukan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu penerimaan pajak yang mempengaruhi pendapatan daerah. Oleh karena itu, perlu adanya optimalisasi dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor ini, salah satunya yaitu melalui peningkatan kesadaran wajib pajak. Namun masih ada upaya dilakukan sehingga masyarakat sadar sepenuhnya untuk membayar pajak dan ini bukan sesuatu yang mustahil terjadi.

Memiliki kendaraan tak hanya perlu membayar biaya beli dan servis saja tetapi pemilik kendaraan wajib bayar pajak kendaraan bermotor. Jika telat bayar, maka akan dikenakan denda. Sanksi pajak menjadi faktor sangat penting dalam mendidik wajib pajak yang tidak mematuhi aturan perpajakan, selain itu sanksi perpajakan merupakan jaminan kepatuhan atau kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan. Untuk mengetahui besaran denda jika telat bayar denda tentu harus tahu cara menghitung denda keterlambatan. Semakin lama bayar denda, maka tagihan denda keterlambatan akan semakin tinggi. Ketika masyarakat memiliki kesadaran wajib pajak. Maka, kepatuhan untuk melakukan pembayaran dapat terjadi secara sukarela bukan keterpaksaan (Efriyenty, 2019).

Kepatuhan adalah suatu sikap disiplin yang dimiliki oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan terhadap undang-undang perpajakan mempunyai arti umum yaitu melaporkan dasar pengenaan pajak dengan benar, menghitung kewajiban dengan benar, tepat waktu dalam pengembalian dan segera membayar jumlah yang dihitung. Mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Yuli (2021) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota kendari (studi pada samsat kota kendari) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sejalan dengan penelitian mengenai pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, kewajiban moral, pengetahuan pajak, dan persepsi sanksi perpajakan pada kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kabupaten ponorogo yang dilakukan oleh Cahyanti et al., (2019) juga menyatakan bahwa Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, pengetahuan pajak, dan persepsi sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Landasan Teori

2.1. Teori Atribusi

Teori atribusi menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins, 2008). Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi seseorang individu. Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar, yaitu individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membar pajak antara lain: kesadaran masyarakat dan pengetahuan pajak. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan fasilitas perpajakan.

2.2. Kesadaran Masyarakat

Menurut Raharjo & Biellant, (2019) Kesadaran adalah elemen di diri manusia guna mengetahui kenyataan serta bagaimana mereka berperilaku pada kenyataan. Artinya bahwa tidak adanya tekanan dari orang lain tentang pajak.

2.3. Sanksi Perpajakan

Sanksi merupakan kata yang dihindari oleh hampir semua orang. Sanksi memiliki perananan krusial untuk mendisiplinkan para penyelewengan pajak supaya tidak meremehkan regulasi perpajakan (Wardani & Rumiayatun, 2017). UU No.28 tahun 2009 yang mengatur sanksi PKB mengenai pajak serta retribusi daerah. Kebijakan ini menjabarkan wajib pajak yang tidak melunasi kewajiban PKB. Sanksi perpajakan diterapkan untuk wajib pajak, supaya wajib pajak mengerti

tentang tujuan dari sanksi. Pengenaan sanksi yang layak bermaksud memberikan pelajaran bagi pelanggar kewajiban perpajakannya (Wardani & Rumiya, 2017).

2.4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kepuasan tamu atau pelanggan dalam batas memenuhi pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan yang harus dilakukan terus-menerus. Sedangkan tingkat kepuasan tamu itu sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen (Agustin & Putra, 2019).

2.5. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dalam perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seorang wajib pajak sesuai atau gagal untuk memenuhi peraturan perpajakan (Ilhamsyah et al., 2016). Kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku (Wulandara & Adnan, 2019).

3. Metode Penelitian

3.1. Jenis Penelitian dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2019). Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digambarkan dengan situasi atau keadaan nilai pada satu atau lebih variabel bebas. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data sekunder (realisasi pembayaran pajak PKB) dan data primer (kuesioner).

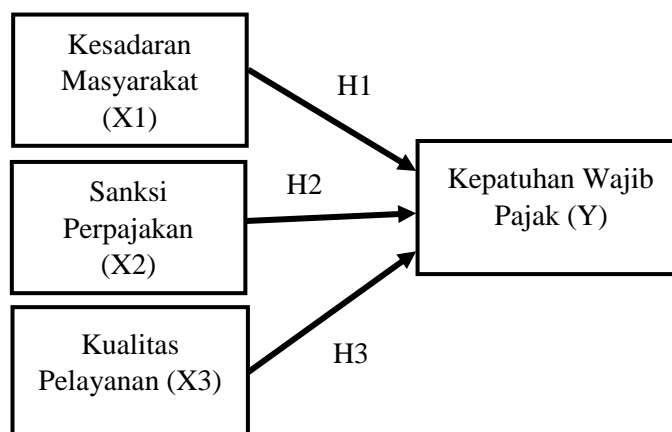
3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini seluruh individu yang menjadi wajib pajak, dengan jumlah 351.362 wajib pajak yang terdaftar di Samsat Kota Yogyakarta dan sampel 100 responden. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin.

3.3. Teknik Analisis Data

Analisis data terhadap penelitian ini menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis linier berganda, dan uji hipotesis. Data dalam penelitian ini diolah menggunakan *software* SPSS26.

3.4. Kerangka Penelitian



Hipotesis :

H1 : Tidak ada pengaruh antara kesadaran masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak

H2 : Tidak ada pengaruh antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

H3 : Ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Uji Kualitas Data

Berikut hasil dari uji kualitas data yang meliputi :

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan metode pearson correlation, yang menyatakan data itu valid apabila korelasi antar skor masing-masing butir pernyataan dengan total skor setiap konstruksinya signifikan dibawah 0,05 (Ghozali & Imam, 2018).

Table 1. Uji Validitas

Variabel	Item	Pearson Correlation	Sig	Keterangan
Sanksi Perpajakan	SP1	1	0,000	Valid
	SP2	0,715	0,000	Valid
	SP3	0,217	0,030	Valid
	SP4	0,151	0,135	Valid
	SP5	0,340	0,001	Valid
	SP6	0,208	0,038	Valid
Kualitas Pelayanan	KP1	1	0,000	Valid
	KP2	0,777	0,000	Valid
	KP3	0,236	0,018	Valid
	KP4	0,145	0,151	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP1	1	0,000	Valid
	KWP2	0,785	0,000	Valid
	KWP3	0,426	0,000	Valid
	KWP4	0,275	0,006	Valid
	KWP5	0,236	0,018	Valid

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa hasil uji validitas dari variabel kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, serta kepatuhan wajib pajak memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dinyatakan valid dan dapat diartikan bahwa pernyataan dalam penelitian ini mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur dalam kuesioner tersebut.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian dan konsistensi dari indikator yang ada dalam kuesioner. Sehingga suatu penelitian yang baik selain harus valid juga harus reliabel supaya memiliki nilai ketepatan saat diuji dalam periode yang berbeda. Pengujian reliabilitas menggunakan metode koefisien reliabilitas *Alpha Cornbach's* (Sugiyono, 2019). Jika nilai *cronbach's alpha* $\alpha > 0,60$ maka pertanyaan/pernyataan yang di cantumkan di dalam kuesioner dinyatakan terpercaya atau reliabel. Jika nilai *cronbach's alpha* $< 0,60$ maka pertanyaan/pernyataan yang di cantumkan di dalam kuesioner dinyatakan tidak terpercaya atau tidak reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas:

Table 2. Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kesadaran Masyarakat	0,715	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,679	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,691	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,789	Reliabel

Dari data diatas menunjukkan bahwa variabel kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai *cronbach alpha* lebih dari 0.60. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan reliabel dan dapat diartikan bahwa butir-butir pertanyaan dapat digunakan sebagai instrumen untuk penelitian selanjutnya.

4.2. Uji Asumsi Klasik

Berikut hasil dari uji asumsi klasik yang meliputi :

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas menguji korelasi antara satu atau semua variabel bebas dalam satu regresi. Uji ini digunakan untuk mengestimasi *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk tingkat toleransi, karena interpretasi yang ditutup tidak dapat digunakan. Nilai serendah mungkin dari nilai VIF minimum ditentukan ($VIF = 1 / \text{tolerance}$). Permodelan multikolinier berdasarkan rentang $VIF > 10$ dan rentang $\text{tolerance} < 10$ (Ghozali & Imam, 2016).

Table 3. Uji Multikolinieritas

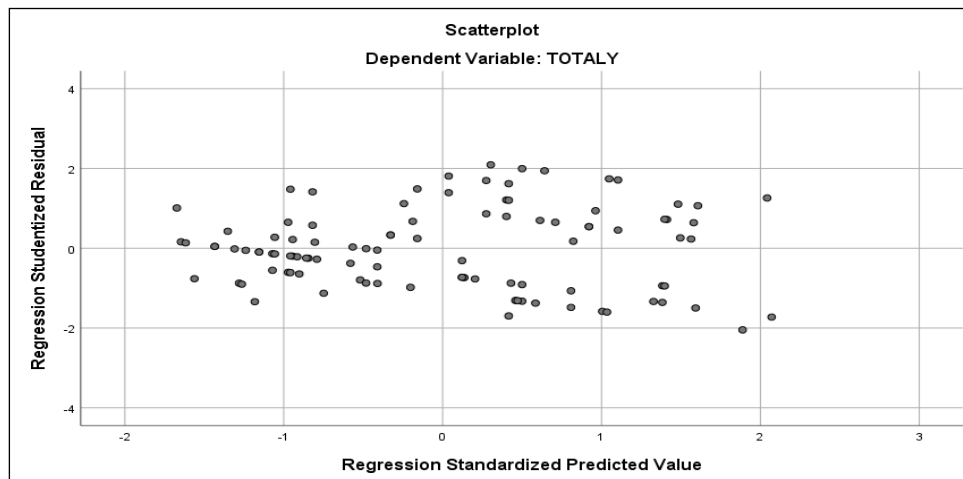
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kesadaran Masyarakat (X1)	0,921	1,086
Sanksi Perpajakan (X2)	0,897	1,115
Kualitas Pelayanan (X3)	0,961	1,041

Hasil dari uji multikolinieritas menunjukkan bahwa masing-masing variabel yaitu variabel kesadaran masyarakat (X1) memiliki nilai *tolerance* sebesar $0,921 > 0,10$ dan VIF sebesar $1,086 < 10$, variabel sanksi perpajakan (X2) memiliki nilai *tolerance* sebesar $0,897 > 0,10$ dan VIF sebesar $1,115 < 10$, variabel kualitas pelayanan (X3) memiliki nilai *tolerance* sebesar $0,961 > 0,10$ dan VIF sebesar $1,041 < 10$. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai *tolerance* $> 0,10$ dan $VIF < 10$ sehingga dapat diartikan tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka hal ini disebut homoskedastisitas, sedangkan jika *variance* berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik yaitu yang bersifat homoskedastisitas (Ghozali, 2013).

Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik scatterplot. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu y maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini:



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 1 hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik yang terdapat dalam gambar scatterplot tersebar secara acak dan tidak membentuk pola yang jelas. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi pada penelitian ini.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali & Imam, 2018). *Kolmogorov smirnov* normal. Kriteria keputusan data berdistribusi normal apabila nilai Sig > 0,05. Dan data tidak berdistribusi normal apabila nilai Sig < 0,05.

Table 4. Uji Normalitas

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,39059339
Most Extreme Differences	Absolute	0,067
	Positive	0,067
	Negative	-0,040
Test Statistic		0,067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance

Berdasarkan hasil uji *kormogrov smirnov* menunjukkan bahwa nilai Sig 0,200 > 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal atau mendekati normal.

4.3. Analisis Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah sebuah model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pengaruh variabel-variabel independen tersebut terhadap variabel dependen (Ghozali & Imam, 2018).

Table 5. Uji Analisis Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,927	3,491		2,270	0,025
Kesadaran Masyarakat	0,117	0,137	0,082	0,859	0,392
Sanksi Perpajakan	-0,017	0,067	-0,025	-0,256	0,798
Kualitas Pelayanan	0,584	0,125	0,435	4,665	0,000

Dependent Variabel : Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 5 di atas dibuat persamaan regresi linear berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = 7,927 + 0,117 X_1 - 0,017 X_2 + 0,584 X_3 + e$$

Hasil uji regresi linear berganda dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta yaitu sebesar 7,927 dan bernilai positif sehingga dapat diartikan apabila variabel kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan tidak mengalami perubahan maka nilai variabel kepatuhan wajib kendaraan bermotor juga akan tetap konstan sebesar 7,297.
- Nilai koefisien variabel kesadaran masyarakat (X_1) bernilai positif 0,117. Hal ini menunjukkan bahwa apabila ada kenaikan tingkat kesadaran masyarakat maka akan berpengaruh pada peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0,117.
- Nilai koefisien variabel sanksi perpajakan (X_2) bernilai -0,017. Hal ini menunjukkan bahwa apabila ada kenaikan tingkat sanksi perpajakan maka akan berpengaruh pada peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar -0,017.
- Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (X_3) bernilai positif 0,584. Hal ini menunjukkan bahwa apabila ada kenaikan tingkat kualitas pelayanan maka akan berpengaruh pada peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0,584.

4.4. Uji Hipotesis

Berikut hasil dari uji hipotesis yang meliputi :

Uji t

Menurut Ghozali (2021), tujuan dari uji t adalah untuk melihat seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual.

Table 6. Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,927	3,491		2,270	0,025
Kesadaran Masyarakat	0,117	0,137	0,082	0,859	0,392
Sanksi Perpajakan	-0,017	0,067	-0,025	-0,256	0,798
Kualitas Pelayanan	0,584	0,125	0,435	4,665	0,000

Dependent Variabel : Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Tabel 6 diperoleh hasil uji parsial sebagai berikut :

- Nilai t hitung variabel kesadaran masyarakat sebesar 0,859 lebih kecil dari nilai t tabel 1,661. Sedangkan nilai Sig menunjukkan nilai sebesar $0,392 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel

kesadaran masyarakat tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga H1 ditolak. Dapat diartikan bahwasanya sadar atau tidaknya masyarakat dengan adanya kepatuhan wajib pajak tidak membuat mereka terdorong untuk melakukan kewajibannya membayar pajak. Kesadaran masyarakat tidak cukup kuat mendorong mereka untuk patuh terhadap kewajiban pajak. Kepatuhan wajib pajak bukan disebabkan oleh kesadaran masyarakat namun dapat disebabkan oleh variabel lain diluar penelitian.

- b. Nilai t hitung variabel sanksi perpajakan sebesar -0,025 lebih kecil dari nilai t tabel 1,661. Sedangkan nilai Sig menunjukkan nilai sebesar 0,798 > 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga H2 ditolak. Dapat diartikan bahwasanya sanksi perpajakan tidak membuat masyarakat jera untuk melakukan pembayaran pajak secara tepat. Meskipun sudah diberi penjelasan tentang sanksi yang akan diberikan apabila mereka menunda atau tidak membayar pajak sekalipun, tidak dapat mendorong masyarakat patuh untuk membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak tidak disebabkan oleh sanksi pajak namun dapat disebabkan oleh faktor lain diluar penelitian.
- c. Nilai t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 4,665 lebih besar dari nilai t tabel 1,661. Sedangkan nilai Sig menunjukkan nilai sebesar 0,000 < 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga H3 diterima. Dapat diartikan bahwasanya hal yang dapat mendorong masyarakat patuh terhadap kewajiban pajak yaitu salah satunya kualitas pelayanan yang diberikan. Masyarakat yang puas dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka tanpa sadar mereka akan patuh terhadap peraturan. Sebaliknya, masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan maka mereka akan bermalas-malasan untuk membayar pajak. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu 46,65% sehingga sisanya sebesar 53,35% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian.

Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi sendiri berada direntang nol sampai satu. Koefisien ini dipakai guna mengukur tingkat kekuatan model variabel bebas dalam menjabarkan variasi dependent variable. Hasil dari R² menerangkan seberapa kuat variasi dari variabel penjelas dapat menjelaskan proporsi variabel total dari satu variabel dependen. Apabila hasil dari R² rendah maka presentase pengaruh yang diberikan juga rendah begitu juga sebaliknya (Ghozali, 2016).

Kriteria nilai koefisien determinasi dikatakan baik apabila nilai R² diatas angka 0,5, sebaliknya jika nilai koefisien determinasi dibawah 0,5 maka nilai koefisien determinasi tidak baik (Lestari, 2021) Sehingga jika mengacu dari hasil perhitungannya, maka sebuah model regresi linier ganda dibilang layak dipakai jika nilai dari R² lebih dari 0,5.

Table 7. Koefisien Determinasi

<i>Model Summary</i>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.446 ^a	0.199	0.174	2.42766
Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan				

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa nilai Adjusted R² Square sebesar 0,174 < 0,5. Artinya nilai R² tidak baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X3), kesadaran masyarakat (X1) dan sanksi perpajakan (X2) dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 1,74% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

5. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil pembahasan di atas Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Yogyakarta dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kesadaran Masyarakat

(X1), Sanksi Perpajakan (X2), Kualitas Pelayanan (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y), maka ditarik kesimpulan antara lain sebagai berikut:

- a. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Masyarakat kota Yogyakarta yang sadar dan tidak sadar tentang pentingnya membayar pajak tidak membuat mereka terdorong untuk memenuhi kewajiban pajak. Sehingga dapat menjadi evaluasi bagi petugas Samsat kota Yogyakarta untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat selain dengan mendorong kesadaran diri masyarakat.
- b. Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi yang telah diberikan kepada masyarakat kota Yogyakarta tidak dapat meyakinkan mereka untuk memenuhi kewajiban pajak. Oleh karena itu, Samsat kota Yogyakarta dapat menegaskan kembali sanksi pajak yang diberikan kepada masyarakat kota Yogyakarta sehingga dapat memberikan efek jera.
- c. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat kota Yogyakarta dianggap memuaskan sehingga masyarakat patuh terhadap ketentuan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

References

- Agus, J. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. Universitas Diponegoro.
- Agus Purwanto, Erwan dan Ratih Sulistyastuti, & Dyah. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif (Agus Purwanto, Erwan dan Ratih Sulistyastuti, & Dyah, Eds.; Edisi- 2). GAVA MEDIA.
- Agustin, N., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam. *Measurement*, 13(1), 57–64.
- Akbar, O. C. (2019). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Sanksi Pajak dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Wajib Pajak Kendaraan Brtmotor di Kabupaten Sleman). 1–69.
- Apriliyani. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi SAMSAT Kota Magetan).
- Astana, W. S., & L. A. Merkusiwati. (2017). Pengaruh Penerapan Sitem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E- Journal*, 18(1), 818–846.
- Badan Pusat Statistik. (2016).
- Bustamar Ayza. (2017). *Hukum Pajak Indonesia*. Penerbit Kencana.
- Cahyanti, E. P., Wafirotin, K. Z., & Hartono, A. (2019). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Pengetahuan Pajak, Dan Perpepsi Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Ponorogo. *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1), 40–57.
- Cong Dan Agoes. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. 292–299.

- Dewi, I. G. A. M. R. D. , & P. K. W. L. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. . *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*, 4(1), 50–61.
- Efrienty Dian. (2019). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam. *JURNAL AKUNTANSI BARELANG*, 3(2), 20–28.
- Ermawati, N. , & A. Z. (2018). Pengaruh Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . 106–122.
- Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 (Edisi 7)*. badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, & Imam. (2016). *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, & Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Prpgram IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ihamsyah, R. , & dkk. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Kota Malam). . *Jurnal (JEJAK)*, 8(1), 1–9.
- Ihamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotot (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8, 1–9.
- jannah, I. N. (2017). Pengaruh Dimensi Konsekuensi Religiusitas Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Dalam Perpajakan (Studi Pada KPP Pratama Kabupaten Boyolali). Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Kadek Eryn Mega Yanti, Anik Yuesti, & Desak Ayu Sriary Bhegawati. (2021). Pengaruh Njop, Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sppt Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Di Kecamatan Denpasar Utara. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 242–252.
- Lestari, T. D. (2021). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Paket Data Telkomsel (Studi Kasus Pengguna Paket Data Telkomsel di Soloraya). *Indonesian Journal of Strategic Management*, 11.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan, Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Andi.
- Maulida, R. (2018). Pajak Daerah: Pengertian, Ciri-Ciri, Jenis, dan Tarifnya. Online- Pajak.Com. <https://www.online-pajak.com/pajak-daerah> .
- Mekari. (2018). Serba-Serbi Pajak Daerah: Pengertian, Fungsi, Jenis, dan Kriteria. [Klikpajak.Id](http://klikpajak.id).
- Ningsih, kurnia triastuti heny, & Rahayu, sri. (2016). Pengaruh kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP pratama medan kota.
- Nirajenani, Cokorda Istri Putra, & M. Ariyani, N. Kt. L. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *E.Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, No.1, 339–369.

- Pardanawati, S. L., Rukmini, R., & Fatyasin, M. L. N. (2020). Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Konsep Kartu Skor Berimbang. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(01). <https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.795>
- Primasari, N. H. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. In *Jurnal Akuntansi dan Keuangan FE Universitas Budi Luhur* (Vol. 5, Issue 2). www.kemenkeu.go.id
- Prita Oktavianty Puteri, Efrizal Syofyan, & Erly Mulyani. (2019). Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Kota Padang).
- Raharjo, T. P., & Biettant, L. (2019). Pengaruh Pengetahuan Formal Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik.*, 2(127).
- Robbins, S. P. , & J. T. A. (2008). *Perilaku Organisasi* (12th ed.) (Salemba Empat).
- Sarlina, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Presepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. . *Fairvalue: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 145–160.
- Sinambela, T. , & Putri, A. S. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan Sistem Samsat Dhrive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi 7 Perpajakan*, 1(2), 122–137.
- Subekti, S. A. (2016). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus pada Wajib Pajak Badan Hotel di DIY). www.pajak.go.id,
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian* (CV Alfabeta).
- Torgler, B. I. C. D. A. M. dan M. S. (2008). Causes and Consequences of Tax Morale. *Economic Analysis & Policy*, 38, 313–339.
- Vivi Yulian Sari, R., Susanti, N., Vivi Yulian Sari Neri Susanti, R., Vivi Yulian Sari, A. R., & Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, F.-F. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma.
- Wardani, D. K., & Juliansyah, F. (2017). Pengaruh Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika*, 15(2).
- Wardani, D. K., & Rumiayatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Wati, R. E. (2016). Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi Strategi Direktorat Jenderal Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Religiusitas yang Dipersepsikan terhadap Kepatuhan Perpajakan. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

-
- Widagsono, S. (2017). Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Kepanjen). Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Widajantie T. D., Ratnawati D., Thamrin T., & Arifin M.H. (2019). Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan). *BAJ (Behavioral Accounting Journal)*, 2(1), 41–53.
- Widnyani, I. A. D., & Suardana, K. A. (2016). Pengaruh Sosialisasi, Sanksi dan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol.16.3.September, 2176–2203.
- Widyana, D. P. G., & Putra, I. N. W. A. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fikus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. . 30(1), 39–55.
- Winasari, A. (2020). Pengaruh pengetahuan, kesadaran, sanksi, dan sistem e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten subang. <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma>
- Winasari Anggi. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, Dan Sistem E- Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Subang. (Studi Kasus Kantor Samsat Subang). 1(1).
- Wulandara, I. K., & Adnan. (2019). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 4(1), 1–11.
- Yuli. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kendari (Studi Pada Samsat Kota Kediri).
- Yustikasari, M. Y. , S. J. , & H. M. (. (2020). Pengaruh sikap wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada pelaku ekonomi kreatif sub sektor fashion di Kota Batu. *E – Jurnal Riset Manajemen*, 9(9), 102–117.