

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA SAMSAT KOTA CIMAH

Elan Rusnendar<sup>1</sup>, Eko Purwanto<sup>2</sup>, Rizki Niptah Hamjani<sup>3</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia  
email : elanrusnendar@unibi.ac.id, ekopurwanto@unibi.ac.id, niptahrizki@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Kota Cimahi, penelitian yang dilakukan berupa penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode analisis deskriptif verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di SAMSAT Kota Cimahi sebanyak 319178 wajib pajak. Pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling dengan menggunakan teknik pengambilan simple random sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu penelitian lapangan atau survei untuk mendapatkan data primer dan memperoleh informasi dari responden dengan merancang instrumen penelitian berupa kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak, karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $3,831 > 1,985$  dan sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak, karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $2,069 > 1,985$ . Kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara bersamaan (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan nilai  $32,934 > 3,090$  sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Kota Cimahi.

Kata kunci: Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan.

### Abstract

*This study aims to determine the effect of quality service and tax sanctions toward taxpayer compliance motor vehicle tax in Cimahi City SAMSAT. Research conducted in the form of quantitative research using descriptive analysis method verifikatif. The population in this study are taxpayers registered in Cimahi City SAMSAT. as many as 319178 taxpayers. Sampling used is probability sampling by using simple random sampling technique. Data collection techniques used are field research or survey to obtain primary data and obtain information from respondents by designing research instruments in the form of questionnaires. The result showed the quality of tax service affect taxpayer compliance, because  $t_{count}$  is greater than  $t_{table}$  that is equal to  $3,831 > 1,985$  dan tax sanctions affect the taxpayer compliance, because  $t_{count}$  is greater than  $t_{table}$  that is equal to  $2,069 > 1,985$ . Quality of service and tax sanction that affect simultaneously, because  $F_{count}$  is greater than  $F_{table}$  obtained is  $32,934 > 3,090$ . SO it can be concluded that quality of service dan tax sanctions simultaneously affect on motor vehicle taxpayer compliance in Cimahi City SAMSAT.*

*Keywords: Tax Sanctions, Quality of service, taxpayer Compliance*

## 1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Pemerintah Republik Indonesia disamping sektor migas dan ekspor barang-barang non migas. Pajak dapat dipergunakan untuk membiayai kegiatan pemerintah maupun untuk meningkatkan kegiatan masyarakat dan alokasi pajak untuk membangun prasarana dan perbaikan kualitas sumber daya manusia. Seiring dengan perkembangan perekonomian Indonesia akan diikuti juga dengan kebijakan di bidang pajak, sehingga pajak merupakan fenomena yang selalu berkembang di masyarakat.

Pembangunan negara dapat terlaksana baik dengan adanya kerjasama antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Salah satu wujud nyata adalah kewenangan pemerintah daerah untuk melaksanakan Otonomi Daerah. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pasal 1 ayat (6), Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Kepatuhan wajib pajak adalah suatu sikap dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan

perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak terhutang dengan benar dan membayar pajak terhutang tepat pada waktunya. Menurut Mardiasmo (2016:13), di Indonesia sendiri pajak dapat dibedakan kedalam beberapa jenis pajak dimana perbedaan jenis pajak ini memiliki fungsi yang berbeda-beda. Salah satunya pajak daerah terbagi atas dua kelompok yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pajak daerah merupakan salah satu penerimaan yang penting di pemerintahan provinsi, salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor (Mardiasmo, 2016:16).

Menurut Samudra (2015:95), kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakan oleh

peralatan teknik berputar motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat berat dan alat alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Semakin bertambahnya jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun merupakan peluang yang besar dalam meningkatkan pendapatan daerah dari pajak kendaraan bermotor. Namun hingga saat ini dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor tidak selalu diiringi dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut salah satunya terjadi di Kota Cimahi yang merupakan salah satu kota terletak di Jawa Barat. Kota Cimahi yang merupakan kota otonom seiring dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 9 tahun 2001 tanggal 21 juni 2001 tentang pembentukan Kota Cimahi dan diresmikan pada tanggal 17 oktober 2001.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1. Kerangka Pemikiran

#### 2.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Tjiptono (2015:50), kualitas pelayanan pajak atau fiskus dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sehingga kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Lasmanawati (2015) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

Purnaditya (2015) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan memiliki koefisien regresi bertanda positif. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan

pajak akan diikuti dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013:50), pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat mampu dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

**H<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada SAMSAT Kota Cimahi.**

### **2.1.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi menjadi sebuah jaminan bahwa wajib pajak tidak akan melalaikan dan tidak melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak, dengan adanya sanksi yang memberi efek jera kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat (Mardiasmo, 2016: 67).

Penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2016) menyatakan bahwa penerapan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian semakin tinggi sanksi yang diterapkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

**H<sub>2</sub> : Sanksi Perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada SAMSAT Kota Cimahi.**

### **2.1.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin baik. Begitu halnya yang dikemukakan oleh Purnaditya (2015) bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**H<sub>3</sub> : Kualitas Pelayanan Pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada SAMSAT Kota Cimahi.**

## **3. METODE PENELITIAN**

### **3.1 Populasi dan Sampel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017:83), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan penelitian tersebut, populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian. Populasi untuk penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di SAMSAT Kota Cimahi sebanyak 319.178 wajib pajak (WP).

Untuk membuktikan kebenaran jawaban yang masih sementara dalam bentuk hipotesis maka peneliti melakukan pengumpulan data pada obyek tertentu. Karena obyek dalam populasi terlalu luas, maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Menurut Sugiyono (2017:84), Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dan harus bersifat representatif (mewakili).

Teknik pengambilan sampel disebut juga teknik sampling. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling dengan pengambilan secara acak (simple random sampling). Menurut Sugiyono (2017:198) probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam hal ini setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang

sama untuk dijadikan sampel. Sedangkan sample random sampling dikatakan sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat mewakili (representatif) dan dapat menggambarkan keadaan populasi sebenarnya. Populasi dalam penelitian ini sejumlah 319.178, maka tidak semua wajib pajak orang pribadi ini menjadi objek dalam penelitian ini karena jumlahnya yang sangat besar dan guna efisien waktu dan biaya, maka dalam menentukan sampel dapat dilakukan dengan menggunakan rumus perhitungan slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{139.178}{1 + (139.178 \times 0,10^2)} = 99,97$$

dibulatkan menjadi 100. (Dimana N = ukuran populasi, e = *margin of error*). Berdasarkan perhitungan di atas, sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

### 3.2 Metode Analisis Data

#### 3.2.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan pengujian statistik yang harus dipenuhi terlebih dahulu dalam analisis regresi linier. Terdapat 3 uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu:

- Uji Normalitas
- Uji Heteroskedastisitas
- Uji Multikolinearitas

#### 3.2.2 Koefisien Regresi Linier Berganda

Persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

- Y : Kepatuhan Wajib Pajak  
 a : Nilai Konstanta  
 b : Koefisien regresi  
 X<sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan Pajak  
 X<sub>2</sub> : Sanksi Perpajakan  
 e : Tingkat kesalahan (Error)

#### 3.2.3 Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi berganda (R) digunakan untuk menerangkan kekuatan dan arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Penulis menggunakan analisis korelasi berganda / multiple correlation untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) antara variabel independen dan variabel dependen Sugiyono (2017:187). Melalui korelasi berganda keeratan dan kekuatan hubungan antar variabel tersebut dapat diketahui. Keeratan hubungan dapat dinyatakan dengan istilah Koefisien Korelasi. Koefisien Korelasi Berganda adalah indek atau angka yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antar 3 variabel atau lebih.

#### 3.2.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu (0 < R<sup>2</sup> < 1 ). Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

- KD : Koefisien Determinasi  
 r<sup>2</sup> : Koefisien Korelasi

#### 3.2.5 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Maka selanjutnya untuk menguji apakah pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak signifikan baik secara simultan maupun secara parsial (Uji t) dilakukan uji signifikansi ( Uji F).

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Uji Kualitas Data

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana data yang berlaku umum (Sugiyono, 2013:29). Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dan diolah menggunakan Microsoft Office Exel 2013 dan IBM SPSS Statistic 24.

Uji Reliabilitas dan Validitas dilakukan dengan hasil seluruh pertanyaan dinyatakan reliabel dan valid.

#### 4.2 Uji Asumsi Klasik

Tahapan pertama dalam melakukan analisis regresi linier berganda adalah pemeriksaan terhadap asumsi-asumsi yang meliputi pengujian normalitas, pengujian heteroskedastisitas, dan pengujian multikolinearitas sehingga menghasilkan model regresi yang memenuhi kriteria BLUE (*Best Linear Unbiased Estimated*).

Penelitian ini sudah dinyatakan memenuhi Uji Asumsi Klasik yang diuji dengan menggunakan IBM SPSS Statistic 24.

#### 4.3 Koefisien Regresi Linier Berganda

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*) karena alat analisis tersebut dapat digunakan sebagai model prediksi terhadap suatu variabel dependen dari beberapa variabel independen. Dalam penelitian ini akan dilihat pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada model regresi yang digunakan variabel kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan merupakan variabel bebas (X) dan kepatuhan wajib pajak merupakan variabel terikat (Y). Dengan menggunakan program IBM SPSS Statistic 24, diperoleh hasil estimasi regresi linier berganda pada tabel 4.1 sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,436	4,025		3,090	,003
	Kualitas Pelayanan	,315	,082	,441	3,831	,000
	Sanksi Perpajakan	,169	,081	,238	2,069	,041

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber : *Output* IBM SPSS 24 (2018)

#### 4.4 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara seluruh variabel independen kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan dengan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib. Berdasarkan tabel 4.2, dapat dilihat bahwa koefisien korelasi antara variabel independen dan dependen sebesar 0,636. Koefisien korelasi bertanda positif artinya korelasi yang terjadi antara variabel

kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak bertanda positif. Dan nilai 0,636 menunjukkan korelasi yang terjadi antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan dengan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak berada dalam kategori hubungan yang kuat karena berpengaruh pada skala 0,600 sampai dengan 0,799.

**Tabel 4.2 Koefisien Korelasi Berganda**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,636 <sup>a</sup>	,404	,392	2,00388
a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor				

Sumber : *Output IBM SPSS 24 (2018)*

#### 4.5 Uji Determinasi

variabel

dependen. Koefisien determinasi digunakan karena dapat menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel

sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil dalam tabel 4.3 berikut:

**Tabel 4.3 Hasil Uji Determinasi**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751 <sup>a</sup>	.564	.555	5.12365
a. Predictors: (Constant), sanksi perpajakan, kualitas pelayanan				

Sumber : *Output IBM SPSS 24 (2018)*

#### 4.6 Uji Hipotesis

##### 4.6.1 Uji Parsial (t)

Peneliti melakukan Uji Parsial sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Hasil Uji Parsial (t) Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,436	4,025		3,090	,003
	Kualitas Pelayanan	,315	,082	,441	3,831	,000
	Sanksi Perpajakan	,169	,081	,238	2,069	,041

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber : *Output IBM SPSS 24 (2018)*

#### 4.6.2 Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan

terhadap kepatuhan wajib pajak secara bersamaan/simultan, dilakukan uji F.

Tabel 4.5 Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressi on	264,493	2	132,246	32,934	,000 <sup>b</sup>
	Residual	389,507	97	4,016		
	Total	654,000	99			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor						
b. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan						
Sumber: <i>Output</i> SPSS 24 (2018)						

Pada tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa nilai Fhitung yang diperoleh adalah  $32,934 > 3,090$  dengan probabilitas signifikan lebih kecil dari tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis yang menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Artinya secara simultan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 5. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada SAMSAT Kota Cimahi. Berdasarkan hasil penelitian ini seperti yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, dapat disimpulkan yaitu:

1. Kontribusi responden dalam menjawab pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Cimahi tahun 2018, hasil jawaban tertinggi yaitu pernyataan petugas pajak memberikan kemudahan dalam pelayanan. Hasil jawab terendah yaitu pernyataan petugas pajak selalu bersedia menjawab pertanyaan dari wajib pajak dan petugas pajak mengetahui peraturan perpajakan. Dari penelitian yang sudah dilakukan

diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan petugas pajak di SAMSAT Kota Cimahi termasuk dalam kategori sangat baik.

2. Kontribusi responden dalam menjawab pernyataan mengenai Sanksi Perpajakan di SAMSAT Kota Cimahi tahun 2018, hasil jawaban tertinggi yaitu pernyataan wajib pajak harus mentaati semua ketentuan yang berlaku dan hasil jawaban terendah terdapat pada pernyataan wajib pajak menyelesaikan kewajibannya untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Dari penelitian yang sudah dilakukan diperoleh hasil bahwa sanksi perpajakan di SAMSAT Kota Cimahi termasuk dalam kategori sangat baik.
3. Kontribusi responden dalam menjawab pernyataan mengenai Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Cimahi tahun 2018, hasil jawaban tertinggi yaitu pernyataan wajib pajak selalu membayar denda saat melewati tanggal jatuh tempo, hasil jawab terendah terdapat pada pernyataan wajib pajak membayar kewajiban pajak beserta

- dendanya dan wajib pajak membayar jumlah denda sesuai ketentuan yang berlaku. Dari penelitian yang sudah dilakukan diperoleh hasil bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Cimahi termasuk dalam kategori sangat baik.
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Kota Cimahi tahun 2018 dengan nilai  $t_{hitung}$  untuk kualitas pelayanan adalah sebesar  $3,381 > t_{tabel}$  1,985. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang baik dapat mendorong untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
  5. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Kota Cimahi tahun 2018 dengan nilai  $t_{hitung}$  untuk sanksi perpajakan adalah sebesar  $2,069 > t_{tabel}$  1,985. Hal ini dapat dilihat dari sanksi perpajakan yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Semakin baik sanksi perpajakan yang berlaku maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
  6. Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Kota Cimahi tahun 2018 dengan  $f_{hitung}$  sebesar  $32,934 > f_{tabel}$  3,090. Hal ini dapat dilihat dengan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kualitas pelayanan dan sanksi

perpajakan maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## 6. REFERENSI

### BUKU

- Bungin, Burhan. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Tujuh*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar N. Dan Dawn C. Porter. 2012. *Dasar-dasar Ekonometrika*. Jakarta: Salemba Empat.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2008. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2010.
- Kuncoro, Mudrajat. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 4*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Nurdiyanto, Gunawan, dan Marzuki. 2008. *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. 2013. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Samudra, Azhari Aziz. 2015. *Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sarwono, Jonathan. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setiawan. 2015. "Teknik Praktis Analisis Data Penelitian Sosial Dan Bisnis Dengan



- SPSS". Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Siregar, Syofian. 2012. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Edisi Ketiga*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Singarimbun, Masri. 2011. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2017. *Metode Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sudjana. 2010. *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito
- Sunyoto, Danang. 2010. *Uji KHI Kuadrat dan Regresi untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Waluyo. 2011. *Perubahan Perundang-undangan Perpajakan Era Reformasi, Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widarjono, Agus. 2010. *Analisis Statistika Multivariate Terapan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Zain, Mohammad. 2018. *Manajemen Perpajakan Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- JURNAL**
- Caroko, Bayu. 2015. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak*. Jurnal Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
- Aryobimo, Tri dan Nur Cahyonowati. 2012. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Diponegoro Journal of Accounting, Volume 1, No. 1, Tahun 2012, hal 2. Semarang.
- Hirzan, Rahadyan Fariz. 2015. *Pengaruh Self Assesment System dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama, Bandung.
- Ilhamsyah, Randi, 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 SAMSAT Kota Malang)*. Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 8 No. 1. Tahun 2016.
- Jotopurnomo, C. dan Mangoting, Y. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*. Tax & Accounting Review, Vol. 1, No. 1. Hal 51. Surabaya.
- Kusuma, Kartika Candra. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014*. Skripsi. Program Studi Akuntansi Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Lasmanawati, Aas. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Bandung*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama. Bandung.
- Masruroh, Siti dan Zulaikha. 2013. *Pengaruh Kemanafaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap*

- Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal)*. Diponegoro Journal of Accounting (Volume 2, Nomor 4). Hlm. 1-15. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Mareta, Emielia, dkk. 2014. *Pengaruh Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batu)*. Jurnal. Hlm. 1-9. Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Malang.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Jurnal Akuntansi dan Bisnis. Vol. 2. Denpasar.
- Najib, Debby Farihun. 2013. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan*. Jurnal. Hlm. 1-12. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya. Malang.
- Pranadata, I Gede Putu. 2014. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB (Vol. 2, No. 2: Semester Genap 2013/2014). Hlm. 1-16. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang.
- Pratama, Habib Muhammad. 2016. *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Penerapan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Soreang)*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama, Bandung.
- Purnaditya, Riano Roy. 2015. *Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Semarang.
- Rustiyaningsih, Sri. 2011. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Widya Warta (No 02 Tahun XXXV). Hlm 1-11. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala, Madiun.
- Surjoputro, Djoko Slamet dan Junaedi Eko Widodo. 2004. *“Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Modernisasi Administrasi Perpajakan”*. Dalam buku Menuju Sistem dan Administrasi Perpajakan Berkelas Dunia: Studi Perpajakan di Indonesia dengan Inspirasi Pengalaman Jepang, ed. Robert Pakpahan dan Toyomu Yuasa. Jakarta: JICA.
- Suryadi. 2008. *Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak*. Jurnal Keuangan Publik, Vol. 4, 1 : 105-121.

#### **DOKUMEN NEGARA**

- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 Tanggal 3 Juni 2003 Tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 *Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.*

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 13 Tahun 2011 *Tentang Pajak Daerah.*