

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, DAN PENGETAHUAN
PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT
SAMSAT LUBUK PAKAM**

Birgita Deliana Sitanggang¹, Sabeth Sembiring², Adriana Theresia Br Barus³

^{1,2}Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas

³Program Studi Manajemen Program Magister Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Katolik Santo Thomas

Email : birgitadeliana@gmail.com¹, sabethsembiring@gmail.com²,
theresiaadriana0909@gmail.com³

ABSTRACT

This study aims to examine how much the Effect of Service Quality, Tax Sanctions, and Tax Knowledge on Motor Vehicle Tax Revenue at UPT. Samsat Lubuk Pakam. The sampling technique is by incidental sampling in accordance with predetermined criteria with a sample size of 100 taxpayers who own motorized vehicles and are registered at the Lubuk Pakam Samsat Office. Data obtained from Samsat Lubuk Pakam from 2019 to 2021. The analysis technique used in this research is multiple linear regression with the significance level used is 5%. Based on the results of the t test, it shows that Service Quality has a positive and significant effect on Motor Vehicle Tax Revenue with a t_{hitung} value of $3.088 > t_{table} 1.948$ and a significant level of $0.003 < 0.05$, Tax Sanctions have a positive and significant effect on Motor Vehicle Tax Revenue with a t_{hitung} value of $4.391 > t_{table} 1.948$ and a significant level of $0.000 < 0.05$, Tax Knowledge has no positive and insignificant effect on Motor Vehicle Tax Revenue with a t_{count} value of $1.317 < t_{table} 1.948$ and a significant level of $0.191 > 0.05$. Based on the results of the F test, it shows that Service Quality, Tax Sanctions, and Tax Knowledge simultaneously have a significant effect on Motor Vehicle Tax Revenue with a value of $F_{count} 22.199 > F_{table} 2.70$ and a significance level of $0.000 < 0.05$.

Keywords :Service Quality, Tax Sanctions, Tax Knowledge, Motor Vehicle Tax Revenue

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang di dunia. Berbagai cara telah banyak dilakukan oleh pemerintah untuk mengubah Negara ini menjadi Negara maju. Salah satunya adalah dengan banyak melakukan pembangunan dalam bidang infrastruktur. Dalam proses pembangunan ini tentunya membutuhkan biaya yang sangat besar, Sehingga pemerintah harus meningkatkan pendapatan Negara. Salah satu sumber pendapatan Negara yaitu diperoleh dari pajak. Menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan No.16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1, pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Langgeng dan Krisdiyawati (2017), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan jenis Pajak Provinsi yang merupakan bagian dari Pajak Daerah. Menurut Undang-undang (UU) Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 1 angka 12, pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor sangat berpengaruh terhadap pendapatan asli daerah yang merupakan pendapatan terbesar dari sektor pajak daerah.

Purbasari & Purnamasari (2018:43), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperolehnya. Administrasi pemerintahan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah menggunakan istilah konsepsi pelayanan kepada masyarakat dengan istilah pelayanan publik yang meliputi pelayanan

administrasi, perijinan dan pelayanan umum. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 standar kualitas pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Melalui penelitian Mustapa & Lubis (2020), menunjukkan terdapat 41.039 masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan di SAMSAT Lubuk Pakam. Adanya kesenjangan dalam pelayanan tentunya menyebabkan masyarakat yang melakukan pelayanan di SAMSAT Lubuk Pakam merasa tidak nyaman, kurang perhatian, serta ketidakpuasan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak SAMSAT Lubuk Pakam.

Menurut Budiarti & Hana (2022), dengan adanya sanksi pajak maka masyarakat akan patuh dan akan membayar pajak dengan optimal sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sehingga jika banyak dari wajib pajak yang menyadari adanya sanksi pajak maka hal tersebut akan membuat semua wajib pajak akan selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan ini sangat penting adanya sanksi pajak guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Penegakan hukum dalam perpajakan kendaraan bermotor diwujudkan melalui pemberian sanksi yaitu berupa pengenaan sanksi administrasi pajak kendaraan bermotor kepada wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran sesuai tempo yang terdapat pada surat ketetapan pajak daerah (SKPB). Dwipayana, Dewi, & Suryani (2020), menambahkan bahwa Sanksi Pajak ini bertujuan memberikan pelajaran bagi wajib pajak agar masyarakat tidak acuh kepada peraturan perpajakan yang sudah ada. Menurut angka 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, pajak bersifat wajib dan memaksa oleh karena itu Negara menetapkan sanksi bagi wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran pajak dan/atau dengan sengaja menolak membayar pajak. Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 telah dijelaskan wajib pajak yang menolak untuk bayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dapat dikenakan sanksi administrasi dan/atau sanksi denda.

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar. Banyak masyarakat yang enggan untuk membayar pajak kendaraan bermotor karena tidak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai perpajakan terutama masyarakat menengah kebawah yang tidak mengerti mengenai bagaimana tata cara pembayaran pajak, tata cara pelaporan pajak, fungsi dari dana pajak, penyaluran pajak, serta sanksi pajak. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007. Isi dari Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, SPT, NPWP, dan prosedur pembayaran, pemungutan serta pelaporan pajak. Pandangan negatif wajib pajak akan penerimaan pajak, kurangnya sosialisasi yang berdampak pada kurangnya pengetahuan dan informasi mengenai pajak itu sendiri cenderung menyebabkan kesadaran untuk menghitung dan membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor dengan benar dan tepat waktu pun rendah. Dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk menghitung dan membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk meneliti permasalahan di atas dengan mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT. SAMSAT LUBUK PAKAM”.

LANDASAN TEORI

1. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor menurut Undang-undang No. 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, tidak termasuk kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang dan/atau barang di jalan umum. Penerimaan pajak kendaraan bermotor

adalah semua pendapatan atau perolehan yang dihasilkan dari pajak kendaraan bermotor seperti pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan, penerimaan dari denda yang diberikan kepada wajib pajak yang memiliki tunggakan, serta perolehan penerimaan pajak kendaraan lainnya yang berhubungan dengan pajak kendaraan bermotor.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 penulis mengacu pada indikator kualitas pelayanan yaitu :

- a. *Tangible* (berwujud)
- b. *Reliability* (kehandalan)
- c. *Responsiveness* (respon/ketanggapan)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Empaty* (Empati)

3. Sanksi Pajak

Menurut Rahayu (2017:170) sanksi perpajakan ialah sebagai kontrol atau pengawasan dari pemerintah untuk menjamin ditaatinya peraturan-peraturan oleh warga negara agar tidak terjadi pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak. Karena pajak bersifat wajib dan memaksa, maka negara menetapkan sanksi bagi wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran pajak dan/atau dengan sengaja menolak membayar pajak. Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 telah dijelaskan wajib pajak yang menolak untuk bayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dapat dikenakan sanksi administrasi dan/atau sanksi pidana. Menurut Smith dan Rochmat (2010), indikator sanksi perpajakan adalah sebagai berikut :

- a. Sanksi yang diberikan harus jelas dan tegas.
- b. Sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi (*not arbitrary*), tidak ada toleransi.
- c. Sanksi yang diberikan hendaklah seimbang.
- d. Hendaknya sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera.

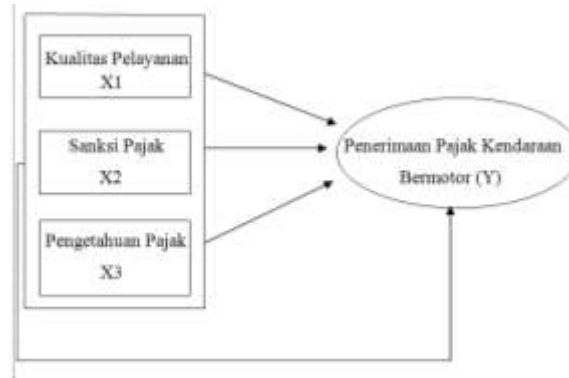
4. Pengetahuan Pajak

Menurut Rahayu (2017:33), pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan wajib pajak dalam melaksanakan administrasi perpajakan, seperti menghitung pajak terutang atau mengisi surat pemberitahuan, melaporkan surat pemberitahuan, memahami ketentuan penagihan pajak dan hal lain terkait kewajiban perpajakan. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi Undang-Undang pajak material. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme aparatur perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Isi dari Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, SPT, NPWP, dan prosedur pembayaran, pemungutan serta pelaporan pajak. Adapun indikator pengetahuan perpajakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 diatas sebagai berikut :

- a. Pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan pajak
- b. Pengetahuan wajib pajak terhadap tarif pajak
- c. Pengetahuan wajib pajak terhadap tata cara pembayaran pajak
- d. Pengetahuan wajib pajak terhadap fungsi pajak

5. Kerangka Berpikir

Berdasarkan keterkaitan antar variabel diatas dan uraian diatas, maka gambaran umum menyeluruh tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor UPT. Samsat Lubuk Pakam adalah sebagai berikut :



6. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teoritis dan kerangka berpikir diatas maka hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

- H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.
- H2 : Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.
- H3 : Pengetahuan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.
- H4 : Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan pengetahuan pajak terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

METODE PENELITIAN

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Pengetahuan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Lubuk Pakam.

2. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2018:117), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Lubuk Pakam.

Menurut Sugiyono (2017:8), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *incidental sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus slovin.

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

Berdasarkan data dari SAMSAT Lubuk Pakam jumlah wajib pajak pada akhir tahun 2021 sebanyak 97.700 wajib pajak. Oleh karena itu sampel untuk penelitian ini adalah :

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

$$n = \frac{97.700}{1 + 97.700(0,1)^2}$$

n = 99,89 (dibulatkan menjadi 100)

Berdasarkan perhitungan diatas maka sampel pada penelitian ini sebesar 100 wajib pajak.

3. Operasionalisasi Variabel

Adapun operasional variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas Pelayanan (X_1)
Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Standar kualitas pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- b. Sanksi Pajak (X_2)
Sanksi perpajakan ialah sebagai kontrol atau pengawasan dari pemerintah untuk menjamin ditaatinya peraturan-peraturan oleh warga negara agar tidak terjadi pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak.
- c. Pengetahuan Pajak (X_3)
Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi Undang-Undang pajak material. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme aparaturnya perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- d. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Y)
Penerimaan pajak kendaraan bermotor adalah sebuah pendapatan atau perolehan yang dihasilkan dari pajak kendaraan bermotor seperti pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan. Penerimaan dari denda yang diberikan kepada wajib pajak yang memiliki tunggakan, serta perolehan penerimaan pajak kendaraan lainnya yang berhubungan dengan pajak kendaraan bermotor.

HASIL PENGUJIAN STATISTIK

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Pada dasarnya analisis regresi digunakan untuk memperoleh persamaan regresi dengan cara memasukkan perubahan satu demi satu, sehingga dapat diketahui pengaruh yang paling kuat hingga yang paling lemah. Untuk menentukan persamaan regresi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	3.571	2.389	
	kualitas pelayanan	.269	.090	.272

	sanksi pajak	.426	.108	.345
	pengetahuan pajak	.248	.100	.224
Dependent Variable: penerimaan PKB				

Sumber: Data Primer Yang Diolah SPSS 25, 2023

Berdasarkan hasil uji diatas diketahui bahwa nilai koefisien dari persamaan regresi dari output didapatkan model persamaan regresi:

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

$$Y = 3.571 + 0.269X_1 + 0.426 X_2 + 0.248 X_3$$

Interprestasinya:

- Nilai a sebesar 3.571 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel penerimaan pajak kendaraan bermotor belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel kualitas pelayanan (X1), sanksi pajak (X2), dan pengetahuan pajak (X3).
- X_1 (nilai koefien regresi X_1) sebesar 0.269, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap penerimaan PKB yang berarti bahwa penerimaan PKB akan mengalami peningkatan sebesar 0.269 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam peneliti ini.
- X_2 (nilai koefien regresi X_2) sebesar 0.426, menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak mempunyai pengaruh terhadap penerimaan PKB yang berarti bahwa penerimaan PKB akan mengalami peningkatan sebesar 0.426 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam peneliti ini.
- X_3 (nilai koefien regresi X_3) sebesar 0.248, menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pajak mempunyai pengaruh terhadap penerimaan PKB yang berarti bahwa penerimaan PKB akan mengalami peningkatan sebesar 0.248 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam peneliti ini.

2. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Pengukuran statistik deskriptif variabel dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai *tendensi sentral* (rata-rata, median, modus) dan standar deviasi dari masing-masing variabel yaitu kualitas pelayanan, sanksi pajak, pengetahuan pajak, dan penerimaan PKB. Mengenai hasil uji deskriptif penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kualitas pelayanan	100	18.00	30.00	22.9000	2.48429
sanksi pajak	100	15.00	25.00	21.2200	2.50889
pengetahuan pajak	100	18.00	30.00	23.3300	2.59780
penerimaan PKB	100	17.00	30.00	24.4400	3.16330
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Yang Diolah SPSS 25, 2023

Berdasarkan hasil uji deskriptif diatas,dapat kita gambarkan distribusi data yang didapat oleh peneliti adalah:

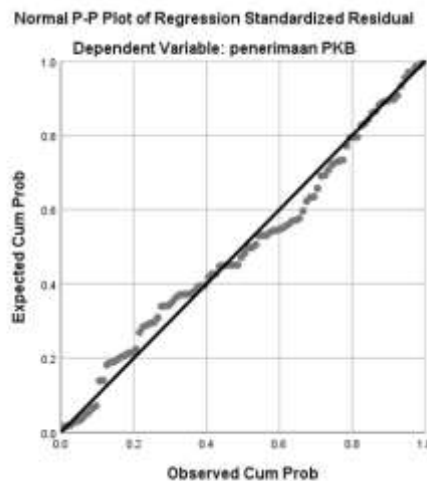
- Variabel kualitas pelayanan (X1), dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai minimum sebesar 18 sedangkan nilai maksimum sebesar 30 dan rata-rata jawaban sebesar 22.9000. Standar deviasi data kualitas pelayanan adalah 2.48429.

- b. Variabel sanksi pajak (X2), dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai minimum sebesar 15 sedangkan nilai maksimum sebesar 25 dan rata-rata jawaban sebesar 21.2200. Standar deviasi data kualitas pelayanan adalah 2.50889.
- c. Variabel pengetahuan pajak (X3), dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai minimum sebesar 18 sedangkan nilai maksimum sebesar 30 dan rata-rata jawaban sebesar 23.3300. Standar deviasi data kualitas pelayanan adalah 2.59780.
- d. Variabel penerimaan pajak (Y), dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai minimum sebesar 17 sedangkan nilai maksimum sebesar 30 dan rata-rata jawaban sebesar 24.4400. Standar deviasi data kualitas pelayanan adalah 3.16330.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas P-Plot

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Dasar pengambilan keputusannya adalah apabila nilai tingkat signifikasinya > 0.05 berarti uji tersebut dapat dikatakan normal. Begitu juga sebaliknya apabila tingkat sign < 0.05 berarti uji tersebut tidak normal.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Dalam P-Plot

Sumber: Data Diolah SPSS 25, 2023

Dari hasil uji normalitas p-plot di atas dapat dilihat titik-titik menyebar sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, yang berarti nilai residual berdistribusi normal, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi Penerimaan PKB berdasarkan masukan semua variabel bebas.

b. Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test

Untuk melihat apakah regresi tersebut layak atau tidak dapat dilihat juga melalui uji *sample kolmogorov-smirnov test*. Tabel dibawah ini merupakan hasil uji *Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Untuk menentukan apakah regresi tersebut layak atau tidak, dasar pengambilan keputusan dilihat dari tingkat signifikan, dimana apabila nilai tingkat sign > 0.050 maka data tersebut dapat dikatakan normal. Dari hasil *test kolmogov-Smirnov* diperoleh nilai tingkat sign 0.090, dimana $0.090 > 0.05$ sehingga dapat dikatakan bahwa regresi dan data dalam penelitian ini normal.

Tabel 3. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.43063640
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.082
	Negative	-.067
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.090 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Data Yang Diolah SPSS 25, 2023

c. Hasil Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

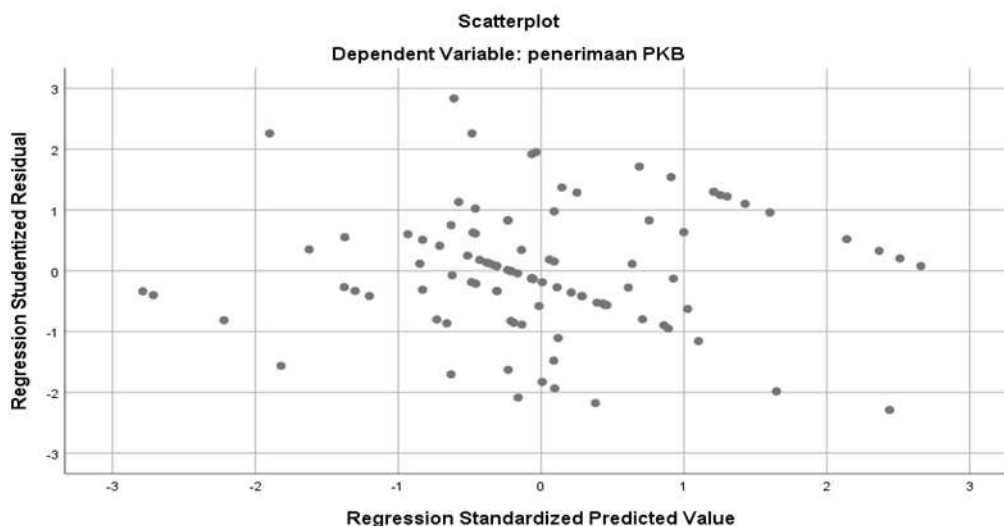
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
KualitasPajak	.776	1.289
SanksiPajak	.739	1.352
PengetahuanPajak	.723	1.382
Dependent Variabel: Penerimaan PKB		

Sumber: Data Yang Diolah SPSS 25, 2023

Berdasarkan Tabel 4. diatas dapat diketahui bahwa tidak ada variabel yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0.1. Hasil Perhitungan nilai VIF menunjukkan nilai VIF variabel kualitas pelayanan (X1) 1.289, sanksi pajak (X2) 1.352, dan pengetahuan pajak (X3) 1.382 lebih kecil dari 10. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat variabel yang memiliki Multikolinieritas dikarenakan VIF tidak ada melebihi dari nilai batas toleransi yang ditentukan.

d. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data Diolah SPSS 25, 2023

Berdasarkan hasil Scatterplot di atas menunjukkan bahwa data tersebar dan dibawah angka 0 dan tidak terdapat suatu pola yang jelas penyebaran data tersebut. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi penelitian ini layak digunakan untuk memprediksi Penerimaan PKB berdasarkan variabel yang mempengaruhinya yaitu Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Pengetahuan Pajak.

4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu Kuesioner dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel, begitu juga sebaliknya. Apabila r hitung $<$ r tabel maka data tidak valid.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	<i>Pearson Corelation</i>	<i>r tabel</i>	<i>sig</i>	Keterangan
X1.1	.667	.196	.000	Valid
X1.2	.571	.196	.000	Valid
X1.3	.606	.196	.000	Valid
X1.4	.690	.196	.000	Valid
X1.5	.642	.196	.000	Valid
X1.6	.610	.196	.000	Valid
X2.1	.749	.196	.000	Valid
X2.2	.782	.196	.000	Valid
X2.3	.740	.196	.000	Valid
X2.4	.706	.196	.000	Valid
X2.5	.776	.196	.000	Valid
X3.1	.742	.196	.000	Valid
X3.2	.628	.196	.000	Valid
X3.3	.498	.196	.000	Valid
X3.4	.541	.196	.000	Valid
X3.5	.635	.196	.000	Valid
X3.6	.745	.196	.000	Valid

Pernyataan	Pearson Corelation	r tabel	sig	Keterangan
Y1.1	.754	.196	.000	Valid
Y1.2	.808	.196	.000	Valid
Y1.3	.880	.196	.000	Valid
Y1.4	.686	.196	.000	Valid
Y1.5	.698	.196	.000	Valid
Y1.6	.799	.196	.000	Valid

Sumber : Data Yang Diolah SPSS 25, 2023

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa nilai r hitung > r tabel, berdasarkan uji signifikan 0,05. Artinya bahwa data kuesioner di atas valid. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan penelitian valid dan data yang dikumpulkan dapat memberikan hasil yang baik.

b. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha* dan dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	N of items
Kualitas Pelayanan	.848	6
Sanksi Pajak	.691	5
Pengetahuan Pajak	.804	6
Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	.699	6

Sumber: Data Yang Diolah SPSS 25, 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien *alpha* Kualit

as Pelayanan sebesar 0,848, Sanksi Pajak sebesar 0,691, Pengetahuan Pajak sebesar 0,804 dan Penerimaan PKB sebesar 0,699 lebih besar dari 0.60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang koefisien. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner adalah reliabel.

5. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t berguna untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dapat dilihat pada tingkat signifikansi 0.05. Apabila nilai sign < 0.05 atau nilai t hitung > t tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y begitu juga sebaliknya.

Tabel 7. Hasil Uji Statistik t Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.
		B	Std. Error	d Coefficients Beta		
1	(Constant)	2.260	2.830		.798	.427
	kualitas pelayanan	.350	.113	.275	3.088	.003
	sanksi pajak	.505	.115	.400	4.391	.000

pengetahuan pajak	.148	.112	.121	1.317	.191
-------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: penerimaan PKB

Sumber: Data Primer Yang Diolah SPSS 25, 2023

Berdasarkan hasil uji statistik t di atas dapat dijelaskan interpretasi bahwa :

1) Pengaruh X1 terhadap Y

Hasil uji statistik t menunjukkan nilai sign $0.003 < 0.05$ dan nilai t hitung $3.088 > 1.948$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

2) Pengaruh X2 terhadap Y

Diketahui nilai sign $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung $4.391 > 1.948$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sanksi pajak terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor

3) Pengaruh X3 terhadap Y

Diketahui sign $0.191 > 0.05$ dan nilai t hitung $1.317 < 1.948$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara pengetahuan pajak terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama atau simultan variabel independen terhadap variabel dependen atau terikat.

Tabel 8. Hasil Uji f Test ANOVA^a ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	405.749	3	135.250	22.199	.000 ^b
	Residual	584.891	96	6.093		
	Total	990.640	99			

a. Dependent Variable: penerimaan PKB

b. Predictors: (Constant), pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak

Sumber: Data Yang Diolah 25, 2023

Berdasarkan hasil statistik di atas diketahui nilai sign $0.000 < 0.05$ dan nilai F hitung $22.199 > 2.70$, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh simultan antara variabel kualitas pelayanan, sanksi pajak, pengetahuan pajak terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

c. Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Pengetahuan Pajak) secara serentak terhadap variabel dependen (Penerimaan PKB).

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.659 ^a	.434	.410	2.65832

a. Predictors: (Constant), pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak

b. Dependent Variable: penerimaan PKB

Sumber: Data Yang Diolah 25, 2023

Berdasarkan hasil uji di atas diketahui nilai R_{square} 0.434 atau 43,4 % yang menunjukkan terdapat pengaruh yang simultan antara variabel kualitas pelayanan (X1), sanksi pajak (X2), pengetahuan pajak (X3) terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar (Y) sebesar 43.4 % sedangkan sisanya sebesar 56.6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

6. PEMBAHASAN

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil uji parsial (t) diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor, dimana diketahui nilai $sign\ 0.003 < 0.05$ dan nilai $t\ hitung\ 3.088 > 1.948$ sehingga dapat disimpulkan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Penerimaan Kendaraan Bermotor (Y). Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2018) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas maka minat untuk membayar (minat berperilaku) pajak akan semakin meningkat.

b. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dengan metode uji parsial (t) menunjukkan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ dan nilai $t\ hitung\ 4.391 > 1.948$. Hal ini berarti H_2 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Penerimaan pajak kendaraan bermotor dapat dipengaruhi secara signifikan oleh sanksi perpajakan. Dengan diterapkannya sanksi perpajakan yang tegas terhadap wajib pajak diharapkan wajib pajak dapat takut melakukan segala macam tindak kecurangan dan pelanggaran, sehingga dengan berkurangnya wajib pajak yang terkena sanksi dapat meningkatkan Penerimaan Pajak. Hipotesis ini konsisten dengan teori yang dikemukakan Rahayu (2017:170) dimana sanksi perpajakan ialah sebagai kontrol atau pengawasan dari pemerintah untuk menjamin ditaatinya peraturan-peraturan oleh warga negara agar tidak terjadi pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak. Penelitian yang mendukung hasil penelitian ialah hasil penelitian Budiarti & Hana (2022), bahwa sanksi pajak menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Penelitian Dwipayana, Dewi, Suryani (2020) menambahkan sanksi yang dijatuhkan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor yaitu wajib pajak menjadi lebih taat untuk membayar pajak tepat waktu agar tidak dikenakan sanksi berupa denda yang nanti dikenakan saat membayar PKB sehingga penerimaan PKB dapat meningkat.

c. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil uji statistik t dalam penelitian ini diperoleh hasil $sign\ 0.191 > 0.05$ dan nilai $t\ hitung\ 1.317 < 1.948$, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan antara pengetahuan pajak terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor sehingga H_3 ditolak. Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa pemahaman dan pengetahuan pajak belum memberikan pengaruh terhadap penerimaan pajak, dikarenakan masyarakat banyak yang belum mengetahui dan memahami tentang pemahaman dan pengetahuan pajak dengan baik. Berdasarkan hasil perhitungan sumbangan efektif menunjukkan bahwa pengaruh pengetahuan pajak terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar 6.1%, angka ini lebih kecil dari variabel lainnya yang menunjukkan bahwa pengetahuan pajak mempunyai pengaruh yang sangat kecil terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan seseorang tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Dengan diperolehnya hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh

cahyono (2013) yaitu bahwa tingkat pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak.

d. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1), Sanksi Pajak (X_2), dan Pengetahuan Pajak (X_3) Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Berdasarkan hasil uji F atau uji simultan nilai F_{hitung} sebesar 22.199. Sedangkan F_{tabel} adalah 2.70. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $22.199 > 2.70$ atau nilai signifikansi $t(0.000) < 0.05$ maka berdasarkan hasil uji f menunjukkan bahwa terdapat pengaruh simultan atau bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hal ini berarti bahwa hipotesis (H_4) diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor) dapat dipengaruhi secara bersama-sama atau simultan oleh variabel dependen. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hariyanto (2020) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan simultan antara variabel kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan pengetahuan pajak terhadap penerimaan pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari bab sebelumnya dan hasil pengujian statistik yang telah dikumpulkan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda diperoleh nilai persamaan $Y = 3.571 + 0.269X_1 + 0.426X_2 + 0.248X_3$. Dari nilai persamaan tersebut maka diperoleh interpretasi bahwa variabel X_2 memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap variabel dependen dari pada variabel lainnya. Dimana nilai koefisien regresi X_2 mencapai 0.426 sedangkan untuk variabel X_1 sebesar 0.269 dan variabel X_3 sebesar 0.248.
2. Berdasarkan hasil uji parsial (t) diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor, dimana diketahui nilai sign $0.003 < 0.05$ dan nilai t hitung $3.088 > 1.948$ sehingga dapat disimpulkan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Penerimaan Kendaraan Bermotor (Y).
3. Berdasarkan hasil uji parsial (t) diketahui bahwa variabel Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor, dimana diketahui nilai sign $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung $4.391 > 1.948$ sehingga dapat disimpulkan variabel Sanksi Pajak (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Penerimaan Kendaraan Bermotor (Y).
4. Berdasarkan hasil uji parsial (t) diketahui bahwa variabel Pengetahuan Pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor, dimana diketahui nilai sign $0.191 > 0.05$ dan nilai t hitung $1.371 > 1.948$ sehingga dapat disimpulkan variabel Pengetahuan Pajak (X_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Penerimaan Kendaraan Bermotor (Y).
5. Berdasarkan hasil uji Simultan (f) diketahui bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_1), Sanksi Pajak (X_2), dan Pengetahuan Pajak (X_3) terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, dimana diketahui nilai sign $0.000 < 0.05$ dan nilai F_{hitung} $22.1999 > F_{table}$ 2.70 sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel independen berpengaruh simultan terhadap variabel dependen.

DAFTAR PUSTAKA

Cahyono, Y. T. 2017. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak (Studi Empirik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia. Vol: 2 No.2, Hal 163-175*

- Dwipayana, I, K.H., Dewi, A, A, S, L., & Suryani, L, P. 2020. Implikasi Dari Sanksi Administrasi Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Samsat Renon Denpasar). *Jurnal Analogi Hukum. Vol: 2 No. 2, Hal 170-175.*
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi analisis multivariate dengan program spss.* Semarang badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Hariyanto, Hijriani Intan. 2020. Pengaruh Pengetahuan Pajak. Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Dan Dampaknya Terhadap Penerimaan Pajak. *Skripsi Universitas Bhayangkara.*
- Langgeng, A., & Krisdiyawati. 2017. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor UPPD/SAMSAT Brebes. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Informasi. Volume 2 No.2, Hal 65-77.*
- Mustapa, Juang, & Tukimin Lubis .2020. Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Samsat Lubuk Pakam. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 1 No. 2, Hal 101-107.*
- Peraturan Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009. Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Peraturan Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009. Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Purbasari, D.M & Dewi Laily Purnamasari. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen. Vol:2 No.1, Hal 43-54.*
- Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal.* Bandung: Rekayasa Sains.
- Resmi, Siti. 2019. *Perpajakan: Teori & Kasus.* Edisi Sebelas. Buku Satu. Salemba Empat. Jakarta.
- Smith, Adam & Rochmat Soemitro. 2010. *Asas dan Dasar Perpajakan.* Bandung: PT.Eresco.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D.* Bandung. Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak daerah dan retribusi Daerah. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2015 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.