

**ANALISIS PENGARUH KESADARAAN, PELAYANAN PUBLIK, DAN SANKSI PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
(STUDY KASUS PADA UPT SAMSAT KABANJAHE)**

**Theresia Natalia Br Sinaga<sup>1</sup>, Yunita Eriyanti Pakpahan<sup>2\*</sup>, Eni Duwita Sigalingging<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Prodi Akuntansi Fakultas Sosial dan Hukum, Universitas Quality Berastagi

\*email: [yunitapakpahan04@gmail.com](mailto:yunitapakpahan04@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran, pelayanan publik dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT Samsat Kabanjahe. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan metode pengambilan sampel slovin. Data yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Untuk menentukan hipotesis digunakan uji t dan uji F dengan bantuan program SPSS 22 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan, pelayanan publik pajak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dan sanksi pajak mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di UPT Samsat Kabanjahe.

**Kata kunci : Kesadaran; Pelayanan; Sanksi; Pajak Kendaraan Bermotor**

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF AWARENESS, PUBLIC SERVICES, AND TAX SANCTIONS  
ON MOTOR VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE ( CASE STUDY AT UPT SAMSAT KABANJAHE)***

***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to determine the effect of awareness, public services and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance at UPT Samsat Kabanjahe. The number of samples in this study were 100 respondents with the slovin sampling method. Data obtained by distributing questionnaires to motorized vehicle taxpayers. To determine the hypothesis used t test and F test with the help of SPSS 22 for windows program. The results of the study indicate that the awareness variable has a positive but not significant effect, public tax services have a positive and significant effect and tax sanctions have a positive but not significant effect on the compliance of motorized vehicle taxpayers at UPT Samsat Kabanjahe.*

***Keywords: Awareness; Service; Sanctions; Motor Vehicle Tax***

**PENDAHULUAN**

Indonesia sebagai Negara berkembang saat ini tengah melaksanakan pembangunan diberbagai bidang ekonomi, politik, sosial, hukum dan juga bidang pendidikan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat serta mencerdaskan kehidupan bangsa dengan adil dan makmur. Keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan nasional selain dari segi aspek sumber daya manusia, sumber daya alam, dan sumber daya lainnya adalah dengan adanya ketersediaan dana pembangunan yang baik, di Indonesia salah satu penerimaan Negara yang sangat penting adalah pajak. Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009

tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan dan tata cara perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang 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.

Penghasilan pajak daerah berasal dari berbagai sumber, salah satunya yaitu seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor menurut Undang-Undang Pasal 1 angka 12 dan 13 UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 28 TAHUN 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di kantor UPT. SAMSAT. Kantor UPT. SAMSAT ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

UPT. SAMSAT juga merupakan salah satu instansi pemerintah pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan administrasi kepada wajib pajak salah satunya, yaitu pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pelayanan yang dilaksanakan pada kantor UPT. SAMSAT Kabupaten Karo, yaitu seperti penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang berkaitan dengan pemasukan uang ke kas Negara, antara lain melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Keberadaan kantor UPT. SAMSAT saat ini merupakan salah satu bukti pemerintah dalam memenuhi tanggung jawabnya dalam meningkatkan kemauan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan mereka. Sistem administrasi UPT. SAMSAT wilayah kabupaten karo suatu sistem yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan pembayaran pajak untuk masyarakat, yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung/tempat UPT. SAMSAT. Pendapatan wilayah Kabupaten Karo suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, dinas pendapatan provinsi dan PT. Jasa Raharja(Persero).

Sejalan semakin berkembangnya daerah Kabupaten Karo maka dapat dilihat juga bagaimana pertumbuhan objek kendaraan bermotor di kabupaten karo. Berdasarkan data jumlah objek kendaraan bermotor daritahun 2016-2020 dan data penerimaan pajak kendaraan bermotor yang diterima dari UPT.SAMSAT KABANJAHE dari tahun 2016-2020 maka dapat ditarik kesimpulan adanya ketidak stabilan (fluktuasi) pemenuhan target dan realisasi dari tahun 2016-2020. Hal ini disebabkan adanya

wajib pajak yang tidak membayar tunggakan pajaknya.

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah yang penting di seluruh dunia, baik itu di negara maju maupun di negara berkembang, karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak. Sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor di Indonesia menganut *Official Assessment System*, dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada pemerintah. Dengan demikian kepatuhan sukarela dari wajib pajak menjadi tujuan dari sistem ini. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang baik kepada wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik dengan hal tersebut. Alasan penulis memilih objek tersebut kerana penulis melihat adanya ketidak stabilan rencana penerimaan dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2019 yang disebabkan oleh wajib pajak yang tidak membayar tunggakan pajaknya . Dalam penelitian ini penulis ingin mengkaji lebih dalam mengenai fenomena tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui apakah kesadaran, pelayanan publik dan sanksi pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Untuk mengetahui apakah kesadaran, pelayanan publik dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

### **Kepatuhan Pajak**

Menurut Sudiarto(2020) Kepatuhan merupakan suatu motivasi dari seseorang atau individu dan kelompok untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan. Diharapkan dengan adanya suatu dorongan yang kuat bagi masyarakat untuk memiliki rasa patuh dan taat dalam melakukan pembayaran pajak, namun demikian pihak aparat juga harus memberikan

layanan yang berkualitas agar masyarakat merasa nyaman dalam melakukan pembayaran pajak.

### Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Rukhayah (2019) Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai Undang-Undang perpajakan. Wajib pajak yang memiliki kesadaran perpajakan yang baik akan cenderung untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

### Sanksi Perpajakan

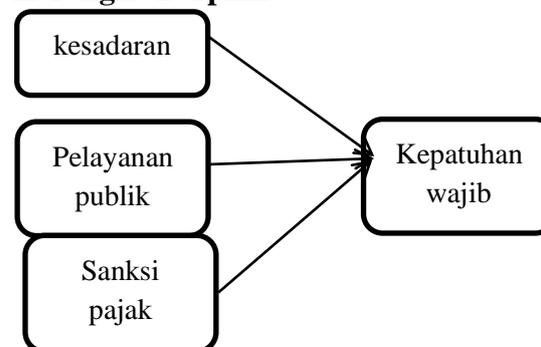
Menurut Mardiasmo (2018:62) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

### Pelayanan Publik

Menurut KBBI, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Hakekat pelayanan publik yang dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa pada dasarnya hakekat pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Petugas pajak adalah seseorang yang

diharapkan memiliki kompetensi dalam hal keterampilan, pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijakan pajak, administrasi pajak dan hukum pajak (Kamil, 2015).

### Kerangka Berpikir



### METODE PENELITIAN

Variabel dalam penelitian ini adalah kesadaran, pelayanan publik, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode pengumpulan data menggunakan metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *Taro Yamane* atau *Slovin*. Data yang digunakan oleh peneliti adalah data primer. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor di UPT Samsat Kabanjahe. Pengukuran yang digunakan untuk mengukur pendapat responden yaitu mulai angka 1 untuk pendapat sangat tidak setuju (STS) dan angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS).

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis validitas data dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	Pearson Correlation	Keterangan
Kesadaran (X1)	X1.1	0.689	Valid
	X1.2	0.718	Valid
	X1.3	0.581	Valid

Variabel	Item	Pearson Correlation	Keterangan
Pelayanan Publik (X2)	X1.4	0.448	Valid
	X1.5	0.582	Valid
	X1.6	0.546	Valid
	X2.1	0.777	Valid
	X2.2	0.847	Valid
	X2.3	0.651	Valid
	X2.4	0.831	Valid
Sanksi Pajak (X3)	X3.1	0.767	Valid
	X3.2	0.787	Valid
	X3.3	0.745	Valid
	X3.4	0.767	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1	0.892	Valid
	Y2	0.900	Valid
	Y3	0.939	Valid
	Y4	0.923	Valid

Sumber : data primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan valid karena  $r_{hitung} > r_{table}$ . Dikarenakan seluruh item pernyataan valid, hal ini menunjukkan bahwa data penelitian dinyatakan baik.

### Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas pada penelitian dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini.

**Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kesadaran (X1)	0.630	Reliabel
Pelayanan publik (X2)	0.781	Reliabel
Sanksi pajak (X3)	0.764	Reliabel
Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y)	0.933	Reliabel

Sumber : data primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat dilihat bahwa *cronbach's alpha* untuk variabel kesadaran (X1) sebesar 0.630 dan lebih besar dari 0.60 sehingga data reliabel dan dapat diterapkan, artinya sebesar 63% data kuesioner dikatakan reliabel. *Cronbach's alpha* untuk variabel pelayanan publik (X2) sebesar 0.781 dan lebih besar dari 0.60 sehingga data reliabel dan dapat diterapkan, artinya sebesar 78.1% data kuesioner dikatakan reliabel. *Cronbach's alpha* untuk variabel sanksi pajak (X3) sebesar 0.764 dan

lebih besar dari 0.60 sehingga data reliabel dan dapat diterapkan, artinya sebesar 76.4% data kuesioner dikatakan reliabel. *Cronbach's alpha* untuk variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) sebesar 0.933 dan lebih besar dari 0.60 sehingga data reliabel dan dapat diterapkan, artinya sebesar 93.3% data kuesioner dikatakan reliabel.

### Uji Kualitas Data

Hasil Uji Normalitas dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini.

**Tabel 3 Hasil Uji Normalitas  
One Sample Kolmogrov-Smirnov Test (KS)**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.55849404
Most Extreme Differences	Absolute	.054
	Positive	.048
	Negative	-.054
Test Statistic		.054
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : data primer, diolah 2021

Dari hasil pengolahan data pada tabel 4.10 tersebut, maka diperoleh besarnya nilai signifikansi sebesar 0,200 dan lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

#### Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini.

**Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				Sig.	Tolerance	Collinearity Statistics VIF
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
	B	Error Std.	Beta	t			
1 (Constant)	-.040	3.740		-.011	.992		
Kesadaran	.227	.124	.174	1.830	.070	.923	1.084
Pelayanan publik	.391	.118	.315	3.322	.001	.929	1.076
Sanksi pajak	.275	.151	.168	1.823	.071	.991	1.009

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Sumber : data primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa nilai tolerance dari setiap variabel independen pada tabel di atas > 0,1 dan nilai VIF dari setiap variabel independen < 10 artinya tidak terdapat multikolinearitas.

#### Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Error Std.	Beta	t	
1 (Constant)	5.603	2.216		2.529	.013

Kesadaran	-.100	.074	-.140	-1.357	.178
Pelayanan publik	-.113	.070	-.166	-1.616	.109
Sanksi pajak	.032	.089	.036	.357	.722

a. Dependent Variable: Abs\_Res

Sumber : data primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.11, terlihat bahwa variabel independen di atas tingkat kepercayaan 0.05. Dimana nilai kesadaran signifikan variabel kesadaran  $0.178 > 0.05$ , variabel pelayanan publik  $0.109 > 0.05$ , variabel sanksi pajak  $0.722 > 0.05$ . maka dapat

disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dapat dilihat pada tabel 6

**Tabel 6. Analisis Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.040	3.740		-.011	.992
	Kesadaran	.227	.124	.174	1.830	.070
	Pelayanan publik	.391	.118	.315	3.322	.001
	Sanksi pajak	.275	.151	.168	1.823	.071

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Sumber : data primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.13 di atas menunjukkan nilai-nilai persamaan dari analisis linear berganda, sehingga nilai tersebut dapat dibuat kedalam persamaan sebagai berikut:

$$Y = -0.040 + 0.227 X_1 + 0.391 X_2 + 0.275 X_3 + e$$

Keterangan :

1. Nilai konstanta sebesar -0.040 ini menunjukkan tingkat konstanta, dimana jika variabel kesadaran, pelayanan publik dan sanksi pajak adalah 0, maka variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor tetap sebesar -0.040 atau tidak berubah.
2. Koefisien regresi variabel kesadaran (X1) sebesar 0.227 menunjukkan bahwa jika variabel kesadaran (X1) naik 1 satuan maka variabel kepatuhan

wajib pajak kendaraan bermotor (Y) meningkat 0.227.

3. Koefisien regresi variabel pelayanan publik (X2) sebesar 0.391 menunjukkan bahwa jika variabel pelayanan publik naik 1 satuan maka variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) akan meningkat 0.391.
4. Koefisien regresi variabel sanksi pajak (X3) sebesar 0.275 menunjukkan bahwa jika variabel sanksi pajak naik 1 satuan maka variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) akan meningkat 0.275.

### Uji Hipotesis

Hasil Uji t dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini.

**Tabel 7. Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.040	3.740		-.011	.992
	Kesadaran	.227	.124	.174	1.830	.070
	Pelayanan publik	.391	.118	.315	3.322	.001
	Sanksi pajak	.275	.151	.168	1.823	.071

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Sumber : data primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kesadaran (X1) adalah 1.830, untuk variabel pelayanan publik (X2) adalah 3.322 dan untuk variabel sanksi pajak (X3) adalah 1.823. berdasarkan kriteria uji hipotesis, maka dapat disimpulkan :

1. Nilai  $t_{hitung}$  kesadaran 1.830 dan nilai  $t_{tabel}$  1.660 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (1.830 > 1.660) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran berpengaruh positif tetapi tidak signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Nilai  $t_{hitung}$  pelayanan publik 3.322 dan nilai  $t_{tabel}$  1.660 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (3.322 > 1.660) sehingga dapat

disimpulkan bahwa variabel pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Nilai  $t_{hitung}$  sanksi pajak 1.823 dan nilai  $t_{tabel}$  1.660 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (1.823 > 1.660) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### Uji f

Hasil Uji f pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini.

**Tabel 8. Hasil Uji f  
ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	158.707	3	52.902	7.837	.000 <sup>b</sup>
	Residual	648.043	96	6.750		
	Total	806.750	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

b. Predictors: (Constant), Sanksi pajak , Pelayanan publik, Kesadaran

Sumber : data primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.15 di atas dapat dilihat hasil nilai dari uji f diperoleh sebesar  $7.837 > 2.70$  dengan nilai sig  $0.000 < 0.05$ . Maka dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti variabel kesadaran, pelayanan publik, dan sanksi pajak secara bersama-sama mempunyai pengaruh

yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

### Uji Analisis Koefisien Determinasi

Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi dapat dilihat pada tabel 9 berikut ini.

**Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.444 <sup>a</sup>	.197	.172	2.598

a. Predictors: (Constant), Sanksi pajak , Pelayanan publik, Kesadaran

Sumber : data primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) mampu diterangkan oleh variabel bebas yaitu variabel kesadaran (X1), pelayanan publik (X2), dan sanksi pajak (X3) ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.172. Dapat diambil kesimpulan bahwa variabel terikat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (X1, X2 dan X3) yaitu sebesar 17.2%. Sedangkan sisanya 82.8% dapat dijelaskan oleh variabel – variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Pada penelitian ini ditemukan bahwa variabel kesadaran berpengaruh positif tetapi tidak signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau 1.830 lebih besar dari 1.660 sedangkan nilai sig sebesar 0.70 lebih besar dari pada nilai alfa 0.05

Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Berdasarkan hasil  $t_{hitung}$  variabel kesadaran sebesar  $1.830 > 1.660$ . Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kesadaran tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian hipotesis penulis yang menyatakan kesadaran secara parsial berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat diterima.

#### **Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Pada penelitian ini ditemukan bahwa variabel pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau 3.322 lebih besar dari 1.660 sedangkan nilai sig sebesar 0.01 lebih kecil dari pada nilai alfa 0.05 dan berdasarkan hasil  $t_{hitung}$  variabel kesadaran sebesar  $3.322 > 1.660$ . Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel pelayanan publik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian hipotesis penulis yang menyatakan pelayanan publik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat diterima.

#### **Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Pada penelitian ini ditemukan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau 1.823 lebih besar dari 1.660 sedangkan nilai sig sebesar 0.71 lebih besar dari pada nilai alfa 0.05 Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah bahwa wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Sudiarto,2020).

Berdasarkan hasil  $t_{hitung}$  variabel kesadaran sebesar  $1.823 > 1.660$ . Maka dapat

disimpulkan bahwa secara parsial variabel sanksi pajak tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian hipotesis penulis yang menyatakan sanksi pajak secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### **Pengaruh Kesadaran, Pelayanan Publik dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kesadaran, pelayanan publik dan sanksi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari uji F (simultan) dapat dilihat bahwa hasil uji F diperoleh sebesar  $7.837 > 2.70$  dengan nilai sig  $0.00 < 0.05$ . Maka dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti kesadaran, pelayanan publik, dan sanksi pajak secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dimana pada hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) mampu diterangkan oleh variabel bebas yaitu kesadaran (X1), pelayanan publik (X2), dan sanksi pajak (X3) ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.172. Dapat diambil kesimpulan bahwa variabel terikat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (X1, X2, X3) yaitu sebesar 17.2%. Sedangkan sisanya 82.8% dapat dijelaskan oleh variabel – variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dengan demikian hipotesis penulis yang menyatakan bahwa variabel kesadaran, pelayanan publik, dan sanksi pajak secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan variabel kesadaran, pelayanan, dan sanksi pajak secara serempak mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Hasil pengujian uji t menunjukkan bahwa variabel kesadaran berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor dan sanksi pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor dimana kesadaran (X1) kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) yaitu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1.830 > 1.660$ ), variabel pelayanan publik (X2) kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) yaitu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3.322 > 1.660$ ), dan sanksi pajak (X3) kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) yaitu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1.823 > 1.660$ ).
2. Hasil pengujian uji f menunjukkan bahwa variabel kesadaran, pelayanan publik, dan sanksi pajak secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dimana nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu sebesar  $7.837 > 2.70$  dengan nilai sig  $0.000 < 0.005$

### **Saran**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran dalam penelitian ini adalah :

1. Diharapkan Kantor UPT Samsat Kabanjahe dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sudah ada dan memberikan fasilitas yang lebih baik agar wajib pajak merasa nyaman dan puas dalam melakukan kewajiban perpajakan mereka, sehingga wajib pajak akan lebih taat dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah DJP dengan melakukan reformasi modernisasi sistem administrasi perpajakan berupa perbaikan pelayanan bagi Wajib Pajak melalui pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e-registration*, *e-filing*, *e-SPT*, dan *e-billing*.

2. Disarankan kepada pihak UPT Samsat Kabanjahe harus tetap melaksanakan dan lebih meningkatkan ketertiban hukum perpajakan dan sanksi yang tegas dalam hal pengenaan sanksi agar kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat lebih meningkat
3. Kesadaran, pelayanan publik dan sanksi pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor secara bersamaan, walaupun sudah menunjukkan pengaruh yang signifikan tetapi pihak UPT Samsat Kabanjahe harus tetap meningkatkan faktor lain yang lebih mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena kesadaran, pelayanan publik dan sanksi pajak tidak dapat meningkat jika tidak adanya sosialisasi secara rutin, kesadaran, pelayanan publik serta sanksi pajak yang dapat mendorong kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak.
4. Bagi peneliti selanjutnya agar mencari atau menambahkan variabel lain selain dari kesadaran, pelayanan publik dan sanksi pajak sehingga akan diketahui faktor – faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alhuseian,Achmad Sani Dkk.2017. Kebijakan Dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Dalam Pembangunan Nasional Cetakan Pertama. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Angger Sigit Pramukti & Fuady Primaharsya.2015.Pokok-Pokok Hukum Perpajakan Cetakan Satu.Yogyakarta:Penerbit Pustaka Yustisia.
- Anggoro,Damas Dwi.2017.Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Cetakan Pertama. Malang: UB Press.
- Aswati,Wa Ode Arifuddin Mas'ud Tuti Nurdianti Nudi (2018)Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Uptb Samsat Kabupaten Muna) Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Volume Iii/1/Februari 2018 2503-1635, Issn (Print): 2088-4656
- Ayza,Bustamar.2017.Hukum Pajak Indonesia Cetakan Pertama. Jakarta : Kencana.
- Budiarto,Astrid.2016. Pedoman Praktis Membayar Pajak Cetakan Pertama. Yogyakarta: Genesis Learning
- Laporan jumlah kendaraan bermotor tahun 2016
- Laporan jumlah kendaraan bermotor tahun 2017
- Laporan jumlah kendaraan bermotor tahun 2018
- Laporan jumlah kendaraan bermotor tahun 2019
- Laporan jumlah kendaran bermotor tahun 2020
- Laporan target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor 2016
- Laporan target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor 2017
- Laporan target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor 2018
- Laporan target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor
- Laporan target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor
- Lubis,Sari Mayang.2018. Metode Penelitian edisi 1 cetakan pertama 2018. Yogyakarta: deepublish
- Mardiasmo.2011.Perpajakan Edisi Revisi 2011 Edisi Tujuhbelas .Yogyakarta: ANDI
- Masdiasmo. 2018.Perpajakan. Edisi Sembilanbelas. Yogyakarta :ANDI
- Prakosa, Kasit Bambang. 2003 Pajak Dan Retribusi Daerah Cetakan Pertama. Yogyakarta:UII Press
- Pudyatmoko, Sry.2008.Pengantar Hukum Pajak Edisi Empat. Yogyakarta: ANDI
- Resmi, Siti.2016.Perpajakan Teori Dan Kasus. Jakarta : Salemba Empat
- Rukhayah,Siti (2019) Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dikantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor

- Samsat Semarang. Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1)
- Setyawan, setu.2020 perpajakan. Malang : UMMPress
- Septanta, Ramanda.2017. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Kantor Pajak Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, Tarif Pajak Dan Aturan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Dalam Melaporkan Pajak Penghasilan Di Kpp Madya Tangerang. [Vol 5, No 2 \(2017\)](#)
- Sudiarto, Edy(2020) Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Wajib Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kendaraan Bermotor Di Kota Malang Jurnal Ilmu-ilmu Sosial Vol.17, No.2, 2020
- Sugiono. 2019 Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D Cetakan Ke-27. Bandung : Alfabeta
- Thian, Alexander.2021. Dasar-Dasar Perpajakan Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi