

# Economic Reviews Journal

Volume 3 Nomor 1 (2024) 479-492 E-ISSN 2830-6449  
DOI: 10.56709/mrj.v3i1.122

## Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam

Dorasi Yulidia Nababan<sup>1</sup>, Viola Syukrina E Janrosl<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam  
dorasiyulidia99@gmail.com1

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of service quality, socialization and sanctions on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes in Batam City. This study uses a descriptive and quantitative statistical approach with a population of 442,092 motorized vehicle taxpayers in Batam City. Sampling in this study was by using a random sampling technique using the slovin formula, totaling 100 respondents and using a questionnaire as a data collection instrument. The results of this study are that partially service quality affects taxpayer compliance. Socialization partially affects taxpayer compliance, and sanctions partially affects taxpayer compliance. Quality of service, outreach, and sanctions simultaneously affect taxpayer compliance.*

**Keywords:** service quality, outreach, sanctions, taxpayer compliance

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, sosialisasi dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. Penelitian ini menggunakan pendekatan statistik deskriptif dan kuantitatif dengan populasi 442.092 Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam. Pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan teknik Sampel random sampling menggunakan rumus slovin yang berjumlah 100 responden serta menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji analisis data, uji asumsi klasik, uji pengaruh, dan uji hipotesis. Hasil Penelitian ini adalah secara parsial Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan sanksi secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kalitas pelayanan, sosialisasi, dan sanksi secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, sosialisasi, sanksi, kepatuhan wajib pajak

### PENDAHULUAN

Di Indonesia pemerintah terus berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dengan beberapa cara dan teknik yang dilakukan, seperti membangun infrastruktur,sarana dan prasarana di berbagai daerah. Indonesia merupakan satu negara yang sangat berpedoman dengan UUD 1945, yang mana di dalamnya untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Untuk mencapai kesejahteraan rakyat tersebut, pemerintah melakukan berbagai program, dan untuk melaksanakan program tersebut dibutuhkan Sumber Dana yang lumayan besar. Adapun sumber pendapatan dana di Indonesia pada umumnya berasal dari 2 sumber,yaitu PNBP (Penerimaan

# *Economic Reviews Journal*

**Volume 3 Nomor 1 (2024) 479-492 E-ISSN 2830-6449  
DOI: 10.56709/mrj.v3i1.122**

Negara Bukan Pajak) dan pajak. Pendapatan yang bersumber dari pajak dapat digunakan oleh pemerintah untuk melengkapi Infrastruktur yang dibutuhkan oleh rakyatnya. Pajak dapat diklasifikasikan menjadi 2 bagian yaitu pajak daerah dan pajak Pusat. Pajak adalah suatu penopang pendapatan nasional yang dapat menyumbang sekitar 70% dari keseluruhan penerimaan negara dan mempunyai peranan Vital bagi Negara (Yanti 2018a). Apabila semakin tinggi pajak yang diterima oleh pemerintah, maka akan semakin tinggi juga peluang sarana dan prasarana dibangun.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan sumber pendapatan suatu Daerah. Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepunyaan atau penguasaan kendaraan bermotor (Juliantari and dkk 2021). Pajak Kendaraan Bermotor biasanya dibayar dimuka dan akan dikenakan kembali untuk masa 12 bulan atau 1 tahun ke depan. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang cukup besar terhadap pendapatan suatu daerah. Oleh sebab itu, perlu dilakukan optimalisasi dari penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui berbagai upaya yang dapat meningkatkan jumlah penerimaan dari sumber pendapatan ini. Banyak masyarakat yang memiliki dan menggunakan kendaraan bermotor namun belum dapat dipastikan hal itu akan meningkatkan pendapatan daerah jika tidak didukung dengan faktor-faktor kesadaran dan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Apabila masyarakat sudah memiliki kesadaran, maka membayar pajak akan dilakukan secara sukarela dan dianggap sebagai kewajiban bukan karena satu keterpaksaan.

Wajib pajak merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang didapatkan. Selain itu, hal itu juga disebabkan oleh banyaknya kendaraan bermotor di Kota Batam masih dalam keadaan Kredit, sehingga wajib pajak lebih mementingkan kredit motornya daripada membayar pajaknya. Selain itu, minimnya kepatuhan wajib pajak juga disebabkan oleh wajib pajak yang kurang paham tentang perpajakan, sehingga sebaiknya diadakan sosialisasi yang jelas yang bertujuan untuk menjelaskan tentang pajak. Sanksi pajak yang kurang tegas juga adalah salah satu penyebab minimnya kepatuhan wajib pajak di kota Batam. Sanksi pajak yang hanya berupa sanksi Administrasi membuat wajib pajak sepele dengan kewajibannya. Bahkan masih sering dijumpai di kota Batam adanya pemutihan. Wajib pajak menunggak pajaknya beberapa tahun dan ketika ada kesempatan untuk pemutihan, wajib pajak menggunakan waktu itu untuk bebas dari denda pajaknya. Hal itu tentu akan membuat wajib pajak malas untuk membayar kewajibannya, karena mereka sudah tau akan ada program pemutihan. Seperti yang tertulis dalam berita bahwa bulan juli 2023 pemerintah kota Batam akan mengadakan pemutihan pajak kendaraan Bermotor (Anita, 2023).

Salah satu langkah untuk meningkatkan kepatuhan terhadap kewajiban wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas, kenyamanan dan kinerja suatu perusahaan (Gusti et al. 2019). Kualitas pelayanan perpajakan merupakan satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Petugas pajak yang

# Economic Reviews Journal

Volume 3 Nomor 1 (2024) 479-492 E-ISSN 2830-6449  
DOI: 10.56709/mrj.v3i1.122

berkualitas adalah petugas pajak yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak dan tata cara perhitungannya serta tidak melakukan penggelapan pajak ataupun tindakan lain yang tidak sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku (Sulistiyowati, Ferdian, and Girsang 2021). Layanan yang berkualitas tentu dapat memuaskan wajib pajak dan tetap dalam standar layanan yang dapat ditagih dan berkelanjutan ,mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Selain itu, sosialisasi perpajakan harus dilakukan untuk meningkatkan pemenuhan kewajiban wajib pajak. Sosialisasi Perpajakan bertujuan untuk berbagi dan memberitahukan informasi yang baik dan benar agar wajib pajak memahami dan mengetahui betapa pentingnya untuk membayar pajak guna untuk meningkatkan penghasilan negara dan pada akhirnya akan meningkatkan tanggung jawab wajib pajak. Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak perlu ditingkatkan dengan adanya sosialisasi pajak, akan tetapi kegiatan sosial harus dilakukan secara efektif dan dilakukan dengan menggunakan saluran media lain yang lebih dikenal oleh masyarakat. Dalam rangka menciptakan keteraturan dan ketertiban dalam perpajakan, ditetapkan denda pajak bagi pelanggar pajak. Sanksi pajak adalah suatu tindakan yang dikenakan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran baik sengaja maupun tidak sengaja. Sanksi tersebut juga menjadi dasar bagi pemerintah untuk mengidentifikasi wajib pajak yang melanggar peraturan, yang artinya pelanggaran kewajiban perpajakan dapat menimbulkan akibat hukum, serta sanksi yang berupa sanksi administrasi serta hukuman pajak karena wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya. Banyak wajib pajak yang membayar pajaknya selama 5 tahun sekaligus, bahkan tidak membayar pajak sama sekali karena tidak ada konsekuensi pajak yang menyebabkan wajib pajak menyepelekan kewajiban pajaknya.

Berdasarkan perbedaan dari beberapa hasil penelitian di atas, dan juga saat ini di Kota Batam semakin banyak yang mempunyai kendaraan Bermotor, namun sering juga dijumpai para wajib pajak belum taat untuk melakukan pembayaran pajak Kendaraan Bermotor. Oleh sebab itulah, penulis tertarik untuk melaksanakan Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam”.

## TINJAUAN LITERATUR

### Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan (*Compliance Theory*) dicetuskan oleh Stanley Milgram (1963). Teori ini menjelaskan tentang keadaan seseorang untuk taat terhadap suatu perintah atau aturan yang sudah ditetapkan. Kepatuhan berfokus pada etika dan moral yang dimiliki oleh wajib pajak yang merupakan faktor untuk memengaruhi wajib pajak dalam membayar kewajiban. Teori kepatuhan yang dapat membuat individu lebih taat pada satu aturan yang berlaku, sama dengan wajib pajak yang

# Economic Reviews Journal

Volume 3 Nomor 1 (2024) 479-492 E-ISSN 2830-6449  
DOI: 10.56709/mrj.v3i1.122

berusaha untuk lebih taat terhadap peraturan perpajakannya yang berlaku. Pajak selain sebagai kewajiban, juga sangat berguna terhadap kepribadian wajib pajak itu sediri.

## Kepatuhan Wajib Pajak

Pajak ialah tagihan yang harus dibayar sebagai kontribusi kepada negara (dapat dipaksakan) yang harus dibayarkan oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung yang tujuannya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara (Janrosi 2017). Pajak ialah iuran wajib yang harus dibayarkan oleh wajib pajak kepada Negara guna untuk menghasilkan pendapatan Negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan Negara.

Kepatuhan wajib pajak dapat di definisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Mahdani & Ismatullah, 2021). Menurut Ramadhan & Binawati, (2020) kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan pembayaran kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka untuk memberikan kontribusi bagi pembangunan daerah yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 kepatuhan perpajakan ialah urusan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan undang-undangan, peraturan dan aturan perpajakan yang berlaku di negara tersebut (Puteri dkk., 2019).

## Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kepuasan yang diperoleh oleh wajib pajak atau pelanggan. Dengan adanya kualitas pajak yang baik, maka hal itu dapat meningkatkan kepuasaan dari konsumen (Akuntansi 2022). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan bagi wajib pajak yang mempunyai Kendaraan Bermotor. Tingkat Kepuasaan tersebut bisa dilihat dari perbandingan jenis pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah kepada Wajib Pajak tersebut. Kualitas pelayanan yang sangat baik, tentu akan bisa menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Kendaraan Wajib pajak.

## Sosialisasi

Menurut (Meifari 2020) sosialisasi adalah suatu cara yang dilaksanakan guna untuk memberikan pengertian dan informasi yang diberikan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya tentang segala infomasi yang berhubungan dengan perpajakan. Apabila Sosialisasi sering dilaksanakan, maka hal itu akan dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang pajak dan juga peraturan Perpajakan yang berlaku sesuai dengan aturan UU. Semakin masyarakat mengetahui tentang pajak, maka secara otomatis mereka juga akan paham apa yang harus mereka lakukan untuk mematuhi Perpajakan yang berlaku.

# Economic Reviews Journal

Volume 3 Nomor 1 (2024) 479-492 E-ISSN 2830-6449  
DOI: 10.56709/mrj.v3i1.122

## Sanksi

Sanksi merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada individu karena tidak mematuhi dan menaati perturan yang ada. Sanksi pajak biasa diberikan kepada wajib pajak yang mengabaikan dan tidak membayar Pajak Kendaraan Bermotor yang seharusnya dibayar sesuai dengan ketentuan Undang Undang. Sanksi pajak dibuat untuk mengarahkan wajib pajak supaya mematuhi dan taat untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotornya tepat pada waktu yang ditentukan. Oleh sebab itu, setiap wajib pajak harus mengetahui dan memahami sanksi pajak bagi setiap wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan pajak yang berlaku.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik kuantitatif dan menggunakan berbagai alat uji regresi berganda karena perhitungan statistik yang digunakan dalam penelitian yang bersifat kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah teknik penelitian yang digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel. Adapun yang menjadi Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang tergolong dalam wajib pajak kendaraan roda dua yang terdaftar di Samsat Kota Batam pada tahun 2022 sebanyak 442.092 dengan sampel sebanyak 100 responden. Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah jenis data atau metode kuantitatif. Penelitian ini bersumber dari pengambilan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan menggunakan data primer yang didapatkan langsung ke objek peneliti yakni dari Kantor Samsat Batam Center.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif

| Descriptive Statistics      |     |         |         |       |                |
|-----------------------------|-----|---------|---------|-------|----------------|
|                             | N   | Minimum | Maximum | Mean  | Std. Deviation |
| Total kualitas pelayanan    | 100 | 23      | 30      | 25,92 | 2,092          |
| Total sosialisasi           | 100 | 23      | 30      | 26,10 | 2,106          |
| Total sanksi                | 100 | 23      | 30      | 26,43 | 2,021          |
| Total kepatuhan wajib pajak | 100 | 23      | 30      | 26,13 | 2,008          |
| Valid N (listwise)          | 100 |         |         |       |                |

Sumber: Hasil pengolahan Data SPSS 25, 2023

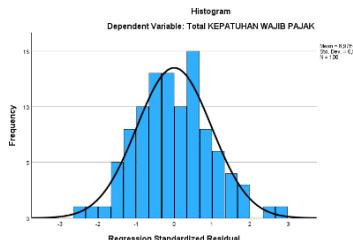
Berdasarkan tabel di atas, dapat diperoleh informasi bahwa ada 100 sampel pada hasil pengujian variabel Kualitas pelayanan(X1) nilai minimal 23, nilai maksimum 30, nilai rata rata 25,92 dengan standar deviasi nya 2,092. Hasil pengujian variabel Sosialisasi (X2) diperoleh 100 sampel dengan nilai minimum 23, nilai maksimum 30, nilai rata rata 26,10 dengan standar deviasi 2,106. Hasil pengujian variabel Sanksi (X3) diperoleh 100 sampel dengan nilai minimum 23, nilai maksimum

# Economic Reviews Journal

Volume 3 Nomor 1 (2024) 479-492 E-ISSN 2830-6449  
DOI: 10.56709/mrj.v3i1.122

30, nilai rata rata 26,13 dengan standar deviasi 2,021. Hasil pengujian variabel Kepatuhan Wajib pajak (Y1) diperoleh 100 sampel, dengan nilai minimum 23, nilai maksimum 43, nilai rata rata 26,13 dengan standar deviasi 2,008.

## Uji Asumsi Klasik Normalitas



Gambar 1. Hasil Uji Histogram

Sumber: *Output* data primer SPSS, 2023

Berdasarkan gambar histogram di atas, menunjukkan bahwa grafik tersebut membentuk lonceng simestris (bell-shape-curve) tanpa adanya penyimpangan ke kanan atau ke kiri. Dengan kata lain, uji normalitas dengan grafik (kurva) histogram menunjukkan distribusi normal.

Tabel 2. Hasil uji Kolmogorov-Smirnov

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test                 |          |                |                        |
|--|----------|----------------|------------------------|
|  |          |                | nstandardized Residual |
| N  |          |                | 100                    |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>                   |          | Mean           | ,0000000               |
|  |          | Std. Deviation | 1,30684895             |
| Most Extreme Differences                           | Absolute | ,058           |                        |
|  | Positive | ,058           |                        |
|  | Negative | -,034          |                        |
| Test Statistic                                     |          | ,058           |                        |
| Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>                |          | ,200d          |                        |
| a. Test distribution is Normal.                    |          |                |                        |
| b. Calculated from data.                           |          |                |                        |
| c. Lilliefors Significance Correction.             |          |                |                        |
| d. This is a lower bound of the true significance. |          |                |                        |

Sumber: *Output* data primer SPSS, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *asymp.sig. (2-tailed)* adalah sebesar 0,200. Sebuah data dikatakan normal apabila nilai signifikansinya > 0,05 dan dari tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikansi data dalam penelitian ini adalah sebesar 0,200 > 0,05 maka data dapat dikatakan berdistribusi normal.

# Economic Reviews Journal

Volume 3 Nomor 1 (2024) 479-492 E-ISSN 2830-6449  
DOI: 10.56709/mrj.v3i1.122

## Uji Multikolinearitas

Tabel 3. Uji Multikolinearitas

|       |                    | Coefficients <sup>a</sup> |       |
|-------|--------------------|---------------------------|-------|
|       |                    | Collinearity Statistics   |       |
| Model |                    | Tolerance                 | VIF   |
| 1     | Kualitas Pelayanan | .646                      | 1,549 |
|       | Sosialisasi        | .587                      | 1,702 |
|       | Sanksi             | .633                      | 1,579 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

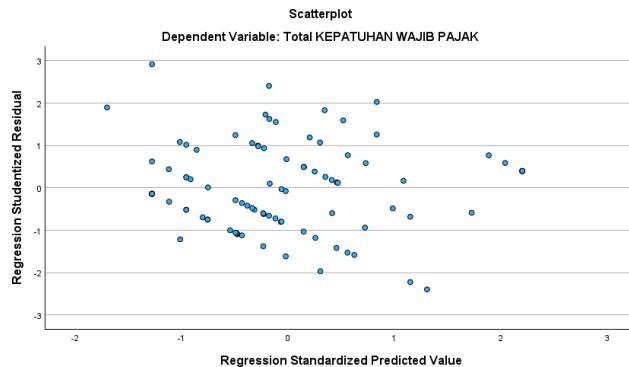
Sumber: *Output* data primer SPSS, 2023

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai yang dapat diterima dengan nilai 0,646 dan nilai pada VIF yaitu 1,549, tidak ada kesamaan antara variabel independen, dan tidak ada tanda multikolinearitas. Hal ini dikarenakan nilai yang dapat diterima sebesar 0,646 melebihi 0,1. Nilai yang terdapat pada VIF adalah 1,549 yang kurang dari nilai 10.

Dari variabel Sosialisasi memiliki toleransi senilai 0,587 dan nilai yang disajikan pada VIF sebesar 1,702, tidak ada kesamaan antara variabel independen, dan tidak ada tanda multikolinearitas. Hal ini dikarenakan nilai yang dapat diterima sebesar 0,587 melebihi 0,1. Nilai yang terdapat pada VIF adalah 1,579 yang kurang dari nilai 10.

Pada variabel sanksi memiliki toleransi senilai 0,633 dan nilai yang disajikan pada VIF sebesar 1,579, tidak ada kesamaan antara variabel independen, dan tidak ada tanda multikolinearitas. Hal ini dikarenakan nilai yang dapat diterima sebesar 0,633 melebihi 0,1. Nilai yang terdapat pada VIF adalah 1,579 yang kurang dari nilai 10.

## Uji Heterokedastisitas



Sumber: *Output* data primer SPSS, 2023

Pada grafik scatterplot diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar pada sumbu X dan Y tidak membentuk pola yang teratur, artinya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

# Economic Reviews Journal

Volume 3 Nomor 1 (2024) 479-492 E-ISSN 2830-6449  
 DOI: 10.56709/mrj.v3i1.122

## Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Regresi Linier Berganda

| Model |                    | Coefficients <sup>a</sup> |                             |                           | t     | Sig. |
|-------|--------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------|------|
|       |                    | B                         | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients |       |      |
| 1     | (Constant)         | 2,962                     | 2,034                       |                           | 1,456 | ,149 |
|       | Kualitas Pelayanan | ,240                      | ,079                        | ,250                      | 3,027 | ,003 |
|       | Sosialisasi        | .245                      | .083                        | ,257                      | 2,970 | ,004 |
|       | Sanksi             | ,399                      | .083                        | ,401                      | 4,808 | ,001 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: *Output* data primer SPSS, 2023

- Nilai konstanta sebesar 2,962 menunjukkan variabel kualitas pelayanan, sosialisasi, sanksi dianggap tidak mengalami perubahan (konstan) terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dengan nilai 2,962
- Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,240 yang menjelaskan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak berhubungan dengan variabel kualitas pelayanan, yang berarti jika meningkat sebesar 1 satuan maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan nilai 0,240
- Nilai koefisien regresi sosialisasi sebesar 0,245 yang menjelaskan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak berhubungan dengan variabel sosialisasi, yang artinya jika ada peningkatan variabel sosialisasi 1 satuan yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan nilai 0,245
- Nilai koefisien regresi sanksi sebesar 0,399 yang menjelaskan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak berhubungan dengan variabel sanksi, yang berarti apabila ada peningkatan variabel sanksi 1 satuan yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan nilai 0,399

## Uji Parsial (UjiT)

Tabel 5. Hasil Uji t

| Model |                    | Coefficients <sup>a</sup> |                             |                           | t     | Sig. |
|-------|--------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------|------|
|       |                    | B                         | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients |       |      |
| 1     | (Constant)         | 2,962                     | 2,034                       |                           | 1,456 | ,149 |
|       | Kualitas Pelayanan | ,240                      | ,079                        | ,250                      | 3,027 | ,003 |
|       | Sosialisasi        | .245                      | .083                        | ,257                      | 2,970 | ,004 |
|       | Sanksi             | ,399                      | .083                        | ,401                      | 4,808 | ,001 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: *Output* data primer SPSS, 2023

# Economic Reviews Journal

Volume 3 Nomor 1 (2024) 479-492 E-ISSN 2830-6449  
DOI: 10.56709/mrj.v3i1.122

1. Variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai signifikansi 0,003 dan nilai t 3,027. Hasil menunjukkan signifikansi  $0,003 < 0,05$  dan nilai t sebesar  $3,027 > t$  tabel dengan nilai 1,98498. Oleh karena itu, variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikansi terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Variabel sosialisasi mempunyai nilai signifikansi 0,004 dan nilai t 2,970 Hasil menunjukkan signifikansi  $0,004 < 0,05$  dan nilai t sebesar 2,970  $> t$  tabel dengan nilai 1,98498. Oleh karena itu, variabel sosialisasi dinyatakan berpengaruh secara signifikansi terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Hasil menunjukkan signifikansi  $0,001 < 0,05$  dan nilai t sebesar 4,808  $> t$  tabel dengan nilai 1,98498. Oleh karena itu, variabel sanksi dinyatakan tidak berpengaruh secara signifikansi terhadap kepatuhan wajib pajak.

## Uji Simultan (Uji F)

Tabel 6. Uji F

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      |
| 1                  | Regression | 230,232        | 3  | 76,744      | 43,574 |
|                    | Residual   | 169,078        | 96 | 1,761       |        |
|                    | Total      | 399,310        | 99 |             |        |

a. Dependent Variable: Total KEPATUHAN WAJIB PAJAK

b. Predictors: (Constant), Total SANKSI , Total KUALITAS PELAYANAN , Total SOSIALISASI

Sumber: Output data primer SPSS, 2023

Berdasarkan tabel hasil uji simultan diatas mendapatkan hasil  $F = 43,574$  dengan nilai signifikan 0,001 dikarenakan  $F$  hitung  $> F$  tabel ( $43,574 > 2,699$ ) serta tingkat signifikansi  $< 0,05$  ( $0,001 < 0,05$ ), oleh karena itu variabel independent dinyatakan secara simultan atau secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

## Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary <sup>b</sup>   |                   |          |                   |                            |                   |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|
| Model  | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson     |
| 1  | ,759 <sup>a</sup> | ,577     | ,563              | 1,327                      | ,759 <sup>a</sup> |
| a. Predictors: (Constant), Total SANKSI , Total KUALITAS PELAYANAN , Total SOSIALISASI |                   |          |                   |                            |                   |
| b. Dependent Variable: Total KEPATUHAN WAJIB PAJAK                                     |                   |          |                   |                            |                   |

Sumber: Output data primer SPSS, 2023

# Economic Reviews Journal

Volume 3 Nomor 1 (2024) 479-492 E-ISSN 2830-6449  
DOI: 10.56709/mrj.v3i1.122

Nilai adjusted R-squared berdasarkan tabel hasil uji determinasi di atas adalah 0,563 atau 56,3%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa besarnya nilai pengaruh variabel kualitas pelayanan, sosialisasi, dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 56,3%. Persentase sisanya sebesar 43,7 % dipengaruhi oleh variabel yang lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

## Pembahasan

### Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan t tabel dengan nilai 1,98498. Oleh karena itu, variabel kualitas pelayanan

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor di kota Batam. Pernyataan tersebut terlihat pada hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan dengan tingkat signifikansi antara 0,003 dan kurang dari 0,05, t hitung sebesar 3,027 dan t tabel kurang dari 1,98498.

Hal ini dapat terjadi karena wajib pajak sudah mendapatkan dan merasakan kualitas yang diberikan oleh petugas pajak, sehingga wajib pajak mengisi kuesioner sesuai dengan yang mereka rasakan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik dan efektif akan memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotorinya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Saraswati, Yuesti, and Bhegawati 2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ade Harlia et al. 2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Selain itu, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ratna et al. 2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Pengaruh Sosialisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil penelitian yang didapatkan bahwa variabel sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kota Batam. Hal ini dapat dilihat dari uji t untuk variabel sosialisasi dengan tingkat signifikansi senilai 0,004 dibawah dari nilai 0,05 dan nilai pada t hitung 2,970 lebih besar dari nilai t tabel 1,98498. Berdasarkan hasil analisis, wajib pajak sudah merasakan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh petugas pajak. Dengan demikian, sosialisasi merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memperoleh sosialisasi yang baik cenderung akan semakin patuh untuk membayar pajaknya, karena wajib pajak sudah benar benar paham tentang perpajakan dan tau apa yang akan mereka lakukan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Apriliyani 2022) dengan hasil penelitian bahwa sosialisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun hasil penelitian yang dilakukan

# *Economic Reviews Journal*

**Volume 3 Nomor 1 (2024) 479-492 E-ISSN 2830-6449  
DOI: 10.56709/mrj.v3i1.122**

oleh (Pada et al., 2018) juga sejalan dengan hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

Dari hasil penelitian yang didapatkan bahwa variabel sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kota Batam. Hal ini dapat dilihat dari uji t untuk variabel sosialisasi ( $X_3$ ) dengan tingkat signifikansi senilai 0,001 dibawah dari nilai 0,05 dan nilai pada t hitung 4,808 di atas dari nilai t tabel 1,98498. Berdasarkan hasil analisis, sanksi yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ratna et al. 2019) dengan hasil penelitian bahwa sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Venerini et al., 2018) yang menyatakan bahwa sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Hendro jaya sitorus et al. 2023) juga menyatakan bahwa sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan, sosialisasi, dan sanksi secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan pernyataan yang didapatkan dari uji f yang menunjukkan signifikansi dengan nilai 0,001 yang lebih kecil dari nilai 0,05 dan f hitungnya senilai 43,574 di atas dari nilai 2,699. Oleh karena itu, hipotesis penelitian "kualitas pelayanan, sosialisasi ,dan sanksi beroengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak" diterima. Dari hasil analisis data didapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan, sosialisasi, dan sanksi pada saat bersamaan tergolong tinggi, sehingga menyebabkan tingginya kepatuhan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan yang bagus, sosialisasi yang baik dan benar yang diterima oleh wajib masyarakat serta adanya sanksi yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sugiyani & Yuesti, 2022) dengan hasil penelitian bahwa Kualitas pelayanan, sosialisasi, dan sanksi secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
2. Variabel sosialisasi ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan dan positif terhadap

# *Economic Reviews Journal*

**Volume 3 Nomor 1 (2024) 479-492 E-ISSN 2830-6449  
DOI: 10.56709/mrj.v3i1.122**

kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

3. Variabel sanksi (X3) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
4. Kualitas pelayanan, sosialisasi, dan sanksi secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

## **Saran**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang perlu diperhatikan untuk mengurangi kesalahan apabila di hari yang akan datang melakukan penelitian dengan judul ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagi kantor Samsat Kota Batam: Lebih diharapkan untuk berpartisipasi dalam mensosialisasikan pengratuan perpajakan dan menjelaskan betapa pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor yang dimana pembayaran pajak tersebut dipergunakan untuk pembangunan daerah itu sendiri. Selain itu, kenyamanan wajib pajak juga perlu diperhatikan dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang efektif dan memberikan perhatian yang serius kepada wajib pajak, bertindak dengan profesional ketika melayani wajib pajak dikantor Samsat Kota Batam.
2. Untuk peneliti selanjutnya, penulis menyarankan agar di hari yang akan datang ketika melakukan penelitian menggunakan variabel lain yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

# Economic Reviews Journal

Volume 3 Nomor 1 (2024) 479-492 E-ISSN 2830-6449  
DOI: 10.56709/mrj.v3i1.122

## DAFTAR PUSTAKA

- Alam, Sabirin. (2022). Analisis Faktor Yang Membentuk Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Praya. *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora*, 8(4), 572–81. doi: 10.29303/jseh.v8i4.189.
- Ammy, Baihaqi. (2023). Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan, Pembebasan BBN, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variable Moderating. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 7(1):173–78.
- Aprilianti, Anti Azizah. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, dan Sistem E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19. *Assets*, 11(1), 1–20.
- Apriliyani, Lucya Herty. (2022). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Innovation in Management, Accounting and Business*, 1(2), 65–74. doi: 10.56916/jimab.v1i2.178.
- Dan, Fiskus. (n.d.). Sosialisasi Perpajakan, Membayar Pajak, dan Kendaraan Bermotor. Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharmatangerang.
- Desiva, Azizah Hanan., and Nur Kholis. (2022). Pengaruh Sosialisasi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Kinerja*, 19(2), 233–40. doi: 10.30872/jkin.v19i2.10807.
- Dian, M. M. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 231–46.
- Efriyenty, Dian. (2019). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam. *Jurnal Akuntansi Barelang*, 3(2), 20–28. doi: 10.33884/jab.v3i2.1244.
- Fudika, Moza Dela., Rosyidi Hamzah., Universitas Islam Riau, and Uir Ac Id. (2021). Legal Dynamics of Taxation in Indonesia Assessed From Law Number 28 of 2009 Concerning Regional Taxes and Regional Distribution. *Business and Accounting* 4.
- Gusti, I., Ayu Mas, Rosita Dewi., and Kadek Wulandari Laksmi. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif. *Jurnal Ilmiah*, 4(1), 50–61.
- Harlia, Ade., Hisnol Djamali., and Annas Lalo. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Akuntansi*, 1(4), 276–90. doi: 10.55606/jurnalrisetilmuakuntansi.v1i4.130.
- Hidayat, Imam., and Lusiana Maulana. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Tangerang. *Bongaya Journal for Research in Accounting (BJRA)*, 5(1), 11–35. doi: 10.37888/bjra.v5i1.322.
- Iglesias, Audrey Nathan. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, dan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang. MDP Palembang 6.

# Economic Reviews Journal

Volume 3 Nomor 1 (2024) 479-492 E-ISSN 2830-6449  
DOI: 10.56709/mrj.v3i1.122

- James A.F Stoner, 2018. 41). (1988). Landasan Teori => ۱۲۳.. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, 50(2), 17–39.
- Janrosli, Viola Syukrina E. (2017). Analisis Persepsi Mahasiswa Akuntansi tentang Pajak dan Brevet Pajak terhadap Minat Berprofesi di Bidang Perpajakan. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 10(2), 17–24.
- Juliantari, Ni Komang Ayu., and dkk. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128– 39.
- Khristiana, Yenni., and Enggar Galuh Pramesti. (2020). Peran Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuisisi: Jurnal Akuntansi*, 16(2), 76–87. doi: 10.24127/akuisisi.v16i2.491.
- Madjodjo, Farid., and Ilfan Baharuddin. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Gorontalo Accounting Journal*, 5(1), 50. doi: 10.32662/gaj.v5i1.1979.
- Masita, Nur. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Tingkat Kepercayaan terhadap Sistem Pemerintah dan Hukum, dan Program Samsat Corner terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan di Kantor Bersama. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen (JSAM)*, 1(3), 50–101.
- Sitorus, Hendro Jaya., Laurensius, R., Bambang Dwi Haryanto., and Fauziah. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kecamatan Krian. *Journal of Sustainability Business Research*, 4(1), 72–84.