

Penerapan Kebijakan Pajak Semasa Pandemi Covid-19, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat 1 Palembang)

Anita Sari, Emilia Gustini, & R.M.Rum Hendarmin

Program Studi Ekonomi Akuntansi , Universitas Indo Global Mandiri Palembang

Email : Anitasari409@gmail.com

Abstract

This study aims to examine the implementation of tax policies during the COVID-19 pandemic, service quality, and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance (a case study in the joint office of Samsat Ilir Barat 1 Palembang). Interviews and questionnaires were carried out in the data collection process. The sampling method was simple random sampling and obtained 100 respondents. Furthermore, the collected data were analyzed using multiple linear regression. The result evinces that tax policy, service quality, and tax sanctions had a positive effect on taxpayer compliance. Furthermore, the results of the study support previous research which proves that tax policy, service quality, and tax sanctions simultaneously have a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. This research is expected to be useful for the SAMSAT Ilir Barat 1 Palembang office to increase compliance with motor vehicle taxpayers who must pay attention to tax policies, service quality, and tax sanctions.

Keywords: tax policy, service quality, tax sanctions, taxpayer compliance.

1. Pendahuluan

Dunia internasional dalam beberapa bulan terakhir ini tengah dikejutkan dengan sebuah pandemi yaitu wabah suatu penyakit yang di sebabkan oleh virus bernama corona atau lebih dikenal dengan istilah Corona Virus *Disease-19* (Covid-19). Akibat dari itu pandemi Covid-19 ini menyebabkan diterapkannya berbagai kebijakan untuk memutus mata rantai penyebaran virus Covid-19 di indonesia. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah di indonesia salah satunya dengan menerapkan himbauan kepada masyarakat agar melakukan *physical distancing* yaitu himbauan untuk menjaga jarak diantara masyarakat menjauhi aktivitas dalam segala bentuk kerumunan, perkumpulan, dan menghindari adanya pertemuan yang melibatkan banyak orang, upaya tersebut ditunjukan kepada masyarakat agar dapat dilakukan untuk memutuskan penyebaran pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini (Aulawi;2020).

Menurutnya, kebijakan ini sesuai dengan peraturan Gubernur Nomor 44 tahun 2020 tanggal 30 September 2020 yakni perubahan atas peraturan gubernur nomor 30 tahun 2020 tentang penghapusan denda administrasi pajak kendaraan bermotor dan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor. Berdasarkan kebijakan gubernur ini apabila wajib pajak menunggak pajak kendaraan bermotor lebih dari satu tahun, maka wajib pajak tersebut cukup membayar pokok kendaraan selama satu tahun ditambah pokok pajak kendaraan tahun berjalan."Jadi misalnya untuk wajib pajak yang menunggak 5 tahun PKB dihapuskan, dan mereka cukup bayar pokok pajak 1 tahun ditambah pokok pajak tahun berjalan," jelas HD sapaan akrabnya. Ia menilai bukan hanya memulihkan ekonomi saat pandemi, program yang digulirkan ini

bertujuan untuk mengedukasi masyarakat agar tertib dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan begitu diharapkan masyarakat tidak lagi menunggak membayar pajak. Dalam program itu, kata Herman, pihaknya juga menghapus bea balik nama kendaraan bermotor II (BBNKB-II). Hal ini dilakukan guna meningkatkan pendapatan daerah dan menertibkan kendaraan bermotor asal luar Provinsi Sumsel. "Program pemutihan pajak yang sudah digelar mulai bulan Agustus dan September sudah melewati target yang ditetapkan. Saya berharap pada pemutihan di periode ketiga (bulan Oktober) benar-benar memutihkan pajak secara keseluruhan,"pungkasnya (DetikNews;2020).

Pajak jika dilihat dari wewenang pemungutnya dibedakan menjadi 2 yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, sedangkan pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai pembangunan daerah. Pajak daerah memiliki peran penting dalam meningkatkan penerimaan disamping pajak pemerintah pusat. Pajak daerah memiliki berbagai jenis pajak mulai dari pajak provinsi hingga pajak kabupaten atau kota (Selvia;2019).

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu kunci dalam mendorong peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak. Kepatuhan merupakan salah satu bentuk perilaku seseorang untuk taat atau bersifat patuh, perilaku kepatuhan seseorang sangat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Untuk menentukan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan digunakan pendekatan teori atribusi yang dikemukakan oleh Haider tahun 1958, berawal dari tulisannya yang berjudul "*Native Theory of Action*", yaitu suatu kerangka kerja konseptual yang digunakan orang untuk menafsirkan, menjelaskan, dan meramalkan perilaku seseorang (Tene;2017).

Kebijakan perpajakan merupakan salah satu kebijakan yang diberlakukan dalam penentuan fiscal *policy*. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan pemerintah yang terbesar baik dari pajak langsung maupun pajak tidak langsung. Penetapan kebijakan ini bertujuan menjaga pajak progresif melalui keputusan pemberlakuan pajak. Menaikkan tarif pajak dapat mengurangi daya beli masyarakat terhadap barang/jasa dan berimbas pada penurunan produksi dan investasi. Sebaliknya, jika tarif pajak diturunkan maka masyarakat memiliki kesempatan untuk membelanjakan uangnya untuk meningkatkan inflasi (Priharto;2020).

Selain itu Kualitas Pelayanan pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, dimana mutu pelayanan yang berkualitas pada wajib pajak akan membuat wajib pajak nyaman dalam membayar pajak meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Kualitas Pelayanan dapat diukur dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap yang dapat dipercaya yang memiliki oleh aparat pajak. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Dalam menghadapi konsumen dalam pelayanan perpajakan, pemerintah perlu menerapkan nasabah agar mereka tetap loyal. Konsumen akan merasa puas ketika harapan mereka saat melakukan transaksi di kantor perpajakan terpenuhi atau bahkan dilebihkan, yang kemudian mereka akan mematuhi kewajiban yang akan mereka bayarkan.

Kemudian Sanksi Perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi menjadi sebuah jaminan wajib pajak tidak akan melalaikan dan tidak melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak, dengan adanya sanksi

yang memberikan efek jera, kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Dalam pelaksanaan sanksi pajak, fiskus harus aktif dan dituntut untuk disiplin dalam memberikan sanksi kepada wajib pajak yang melanggar untuk membuat masyarakat patuh dan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan(Ilhamsyah;2016).

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan (BAPENDA), merupakan unsur penunjang pemerintah yang menjadi kewenangan pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dibidang keuangan sub pendapatan daerah. Letak lokasi kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan beralamat di Jalan POM IX No. 122, Lorok Pakjo, Kec. Ilir Barat 1, Kota Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia. Badan Pendapatan Daerah dipimpin oleh seorang kepala badan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui sekretaris daerah. Saat ini, salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting yaitu sarana transportasi karena merupakan penunjang aktivitas sehari-hari. Tidak dapat dipungkiri sarana transportasi merupakan salah satu faktor penting dalam menjalankan roda perekonomian. Untuk di Sumatera Selatan sendiri, salah satu pajak yang sangat berpotensi memberikan penerimaan bagi pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, yaitu pajak kendaraan bermotor.

Badan pendapatan daerah dipimpin oleh seorang kepala badan yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur melalui sekretaris daerah. Saat ini, salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting yaitu sarana transportasi karena merupakan penunjang aktivitas sehari-hari. Tidak dapat dipungkiri sarana transportasi merupakan salah satu faktor penting dalam menjalankan roda perekonomian. Untuk di Sumatera Selatan sendiri, salah satu pajak yang sangat berpotensi memberikan penerimaan bagi pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, yaitu pajak kendaraan bermotor. Tabel dibawah ini menunjukkan target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor (PAD) pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2019.

Tabel 1. Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Provinsi Sumatera Selatan Dari Tahun 2016-2019

Tahun	Target (Rp)	Realisasi	Pertumbuhan	
			Target	Realisasi
2016	480.043.066.224	348.181.159.150	100	100,40
2017	395.074.375.785	408.967.939.037	100	103,52
2018	451.886.392.379	409.979.000.000	100	90,72
2019	421.979.173.00	436.883.240.019	100	113,00

Sumber :Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Dapat dilihat bahwa Tabel 1 penerimaan pajak kendaraan bermotor dari tahun ke tahun berubah-ubah target yang diberikan pemerintah Provinsi Sumatera Selatan sebesar 100% sedangkan untuk tahun 2016 dan 2018 data yang terealisasi tidak mencapai target yang ditentukan, walaupun pada tahun dan 2017 dan 2019 realisasi yang dicapai melampaui target yang diberikan.

Dari permasalahan di atas menunjukkan bahwa realisasi dan target pajak kendaraan bermotor mengalami siklus yang naik turun setiap tahunnya tetapi pada tahun 2018 penurunan yang terjadi sangat berbeda dari tahun sebelumnya target yang diberikan pemerintah sebesar 480.043.066.224 dan hanya terealisasi sebesar 394.832.220.680 atau dapat dipersentasekan senilai 82%, dan untuk tahun 2018 penurunan yang terjadi sebesar 90%, target yang diberikan oleh pemerintah sebesar 451.886.392.379 dan terealisasi sebesar 409.979.000.000. Lalu apa yang menyebabkan target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) pada tahun 2016 dan 2018 mengalami penurunan.

Pada penelitian ini berfokus pada Penerapan Perpajakan Semasa Pandemi Covid-19, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat 1 Kota Palembang. Alasan peneliti memilih objek penelitian karena untuk mengetahui dampak pandemi covid-19 ini apakah berpengaruh terhadap wajib pajak kendaraan bermotor di kota Palembang.

Berdasarkan penjelasan serta permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Penerapan Kebijakan Pajak Semasa Pandemi Covid-19, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat 1 Palembang)”.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini berkaitan dengan latar belakang yang dibuat sebelumnya adalah:

1. Apakah Penerapan Kebijakan Pajak Semasa Pandemi Covid-19 berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Studi Kasus Di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat 1 Palembang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Studi Kasus Di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat 1 Palembang?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Studi Kasus Di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat 1 Palembang?
4. Apakah Penerapan Kebijakan Pajak Semasa Pandemi Covid-19, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Studi Kasus Di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat 1 Palembang?

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi (Attribution Theory)

Teori Atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan. Atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Atribusi adalah proses di mana orang menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Teori Atribusi memandang individu sebagai psikologi amatir yang mencoba memahami sebab-sebab yang terjadi pada berbagai peristiwa yang dihadapinya. Teori atribusi mencoba menemukan apa yang menyebabkan apa, atau apa yang mendorong siapa melakukan apa. Respon yang kita berikan pada suatu peristiwa bergantung pada interpretasi kita tentang peristiwa itu (Harold Kelley, 1972-1973).

2.1.2 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor menurut Undang-Undang no. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah yaitu, "Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan 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 atau barang di jalan umum". Secara umum peneliti mendefinisikan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan (Samsudin;2020).

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu kunci dalam mendorong peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak. Kepatuhan merupakan salah satu bentuk perilaku seseorang untuk taat atau bersifat patuh, perilaku kepatuhan seseorang sangat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Untuk menentukan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan digunakan pendekatan teori atribusi yang dikemukakan oleh Haider tahun 1958, berawal dari tulisannya yang berjudul "*Native Theory of Action*", yaitu suatu kerangka kerja konseptual yang digunakan orang untuk menafsirkan, menjelaskan, dan meramalkan perilaku seseorang (Tene;2017).

2.1.4 Kebijakan Perpajakan

Kebijakan perpajakan merupakan salah satu kebijakan yang diberlakukan dalam penentuan fiskal *policy*. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan pemerintah yang terbesar baik dari pajak langsung maupun pajak tidak langsung. Penetapan kebijakan ini bertujuan menjaga pajak progresif melalui keputusan pemberlakuan pajak. Menaikkan tarif pajak dapat mengurangi daya beli masyarakat terhadap barang atau jasa dan berimbas pada penurunan produksi dan investasi. Sebaliknya, jika tarif pajak diturunkan maka masyarakat memiliki kesempatan untuk membelanjakan uangnya untuk meningkatkan inflasi (Priharto;2020).

2.5 Kualitas Pelayanan

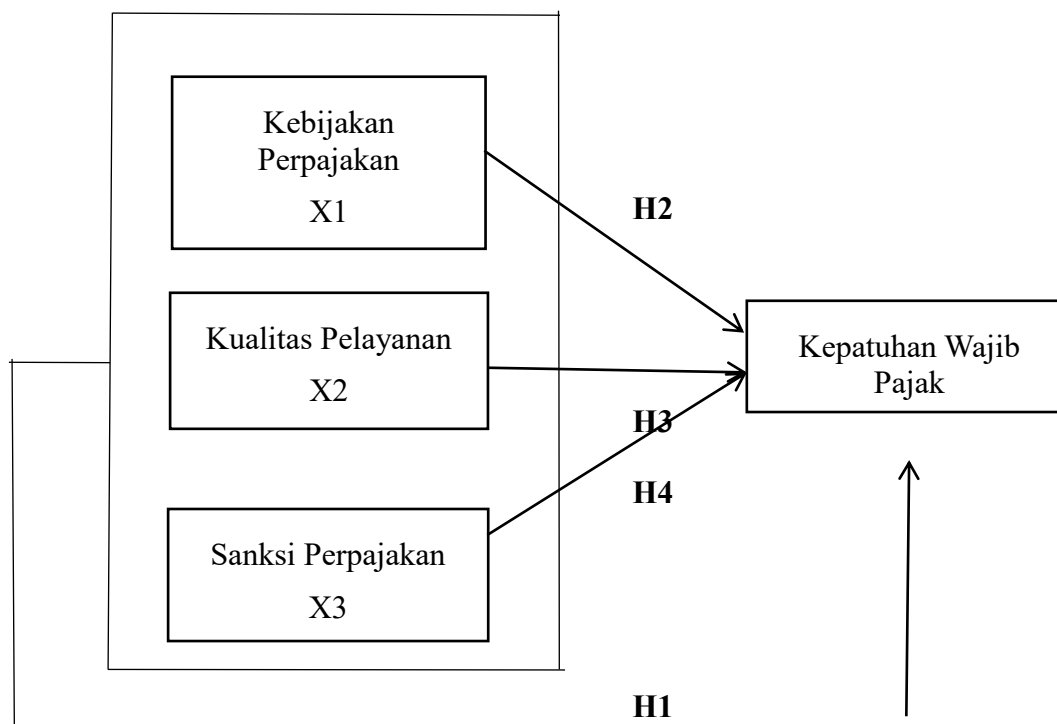
Dalam menghadapi konsumen dalam pelayanan perpajakan, pemerintah perlu menerapkan nasabah agar mereka tetap loyal. Konsumen akan merasa puas ketika harapan mereka saat melakukan transaksi di kantor perpajakan terpenuhi atau bahkan dilebihkan, yang kemudian mereka akan mematuhi kewajiban yang akan mereka bayarkan.

Menurut Kotler (2016:49) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun. Sementara menurut Menurut Wykof yang dikutip oleh Tjiptono (2009:59) adalah kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2009:61) bahwa kualitas pelayanan adalah manusia atau orang yang berupaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

2.1.5 Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak yaitu suatu tindakan berupa hukuman yang dikenakan kepada orang yang melanggar peraturan. Atau dengan kata lain, sanksi pajak sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016:62) menyatakan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam aturan perpajakan ada dua jenis sanksi yang akan dikenakan pada wajib pajak yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

2.2 Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Hipotesis penelitian yang diajukan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian ini adalah :

H1 : Kebijakan Pajak Semasa Pandemi Covid-19, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat I Palembang.

- H2 : Kebijakan Pajak Semasa Pandemi Covid-19 Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat I Palembang.
- H3 : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat I Palembang.
- H4 : Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat I Palembang.

3. Metode Penelitian

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif. Penelitian ini akan menguji pengaruh Penerapan Kebijakan Pajak Semasa Pandemi Covid-19, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat I Palembang. Data yang diambil dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Dalam melakukan penelitian ini sumber data primer yang diperoleh langsung dari wajib pajak kendaraan bermotor Palembang dengan memberikan kuisioner atau angket.

3.2 Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif ini ialah dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka atau data berupa kata-kata atau kalimat yang dikonversi menjadi data yang berbentuk angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian akan diolah dan di analisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka-angka tersebut. Beberapa pertanyaan yang di tujukan kepada responden dengan beberapa alternatif jawaban. Jawaban tersebut selanjutnya di kuantitatifkan dengan cara memberikan skor yang didapat setelah hasil proses penyebaran kuisioner yang dilakukan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor palembang.

Data yang diambil dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Dalam melakukan penelitian ini sumber data primer yang diperoleh langsung dari wajib pajak kendaraan bermotor Palembang dengan memberikan kuisioner atau angket.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab langsung kepada objek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang diteliti. penelitian ini melakukan wawancara kepada wajib pajak kendaraan bermotor palembang.

Kuesioner adalah Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah.

Menurut Fauzi, Dencik & Asiati (2019) kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atas pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Angket berupa daftar pertanyaan atau angket tertulis. Sampel yang sesuai dengan karakteristik diberi kuesioner mengenai masalah penelitian.

Kuisioner yang dipergunakan adalah kuisioner tertutup yaitu daftar pertanyaan yang disertai alternatif jawaban yang diberikan kepada 100 sampel wajib pajak kendaraan bermotor mengenai Penerapan Kebijakan Pajak Semasa Pandemi Covid-19, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat I Palembang. Skor jawaban responden akan menggunakan skala likert.

3.4 Populasi Dan Sampel

Menurut Fauzi et al. (2019) mendefinisikan populasi sebagai berikut: “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah wajib pajak kendaraan bermotor di kantor samsat ilir barat I di wilayah Palembang.

Menggunakan teknik *sampling* adalah: Menurut Fauzi et al. (2019) pengertian teknik *sampling* adalah sebagai berikut: “Teknik sampling adalah merupakan pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan”. Penentuan jumlah sampel di tentukan peneliti berdasarkan perhitungan melalui rumus *Slovin*.

4. Hasil dan Diskusi

4.1 Uji Instrumen Penelitian

4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan dasar pengambilan keputusan uji validitas *pearson product moment*. Dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} dan kriteria pengujian apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $\alpha = 0.05$ maka alat ukur tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya. Untuk uji validitas dengan 100 responden maka nilai signifikansinya adalah 0,1966 dan berikut hasil perhitungan uji validitas yang menggunakan bantuan SPSS versi 23.0. Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui dari item pernyataan memiliki $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} (0,1966) dan bernilai positif. Dengan demikian semua pernyataan valid.

4.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Jika nilai yang dihasilkan adalah $< 0,6$ maka konsistensi dari instrument data dianggap tidak reliabel atau tidak diterima. Berikut tabel hasil uji reliabilitas:

Berdasarkan tabel 4.4. masing-masing variabel memiliki *cronbach alpha* $> 0,6$. Dengan demikian setiap variabel (kebijakan perpajakan, kualitas pelayanan.sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak) bisa dikatakan reliabel.

4.1.2 Uji Asumsi Klasik

4.1.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Jika pada tabel *test of normality* dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* nilai $\text{sig} > 0,05$, maka data berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.36824624
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.064
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.122 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2 uji *kolmogorov smirnov* menunjukkan bahwa data berdistribusi normal yaitu $\text{asympt.sig. } 0,122 > 0,05$. Dengan demikian uji normalitas berdistribusi normal.

4.1.2.2 Uji Multikolinieritas

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.889	1.339		4.399	.000		
KEBIJAKAN PERPAJAKAN	.006	.218	.005	.030	.976	.193	5.195
KUALITAS PELAYANAN	.429	.216	.354	1.992	.049	.192	5.220
SANKSI PERPAJAKAN	.382	.082	.409	4.634	.000	.777	1.288

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai $\text{tolerance} > 0,10$ dan nilai $\text{VIF} < 10,00$. Dengan demikian setiap variabel tidak terjadi multikolinieritas.

4.1.2.3 Uji Heterokedastisitas

Tabel 4. Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.251	.782		.749
	KEBIJAKAN PERPAJAKAN	.069	.127	.123	.591
	KUALITAS PELAYANAN	.164	.126	.297	.196
	SANKSI PERPAJAKAN	.010	.048	.025	.828

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil Tabel 4 dapat dilihat bahwa seluruh variabel memiliki nilai sig. > 0,05 yang berarti setiap variabel tidak terjadi herteroskedastisitas.

4.3 Uji Analisis Linier Berganda

Tabel 5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5.889	1.339		.000
	KEBIJAKAN PERPAJAKAN X1	.006	.218	.005	.976
	KUALITAS PELAYANAN X2	.429	.216	.354	.049
	SANKSI PERPAJAKAN X3	.382	.082	.409	.000

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK Y

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa hasil analisis regresi linier berganda diperoleh koefisien untuk variabel Kebijakan Perpajakan sebesar 0.006, untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,429 , dan untuk variabel Sanksi Perpajakan sebesar 0,382 dengan konstanta 5.889 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh sebagai berikut:

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

$$Y = 5.889 + 0.006 X_1 + 0.429 X_2 + 0.382 X_3$$

Dimana:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak
a = 5.889
 X_1 = 0.006
 X_2 = 0.429
 X_3 = 0.382
e = Tingkat Kesalahan

Koefisien-koefisien hasil dari regresi linier berganda diatas maka dapat dijelaskan bahwa sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 5.889 artinya jika variabel kebijakan perpajakan , kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan bernilai 0, maka variabel kepatuhan wajib pajak meningkat sebesar 5.889 artinya variabel kebijakan perpajakan , kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berhubungan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat 1 Palembang.
2. Nilai koefisien regresi kebijakan perpajakan (X_1) sebesar 0.006 bernilai positif artinya jika kebijakan perpajakan mengalami kenaikan maka meningkat sebesar 0.006 dengan asumsi bahwa variabel kepatuhan wajib pajak bebas yang lain dari model regresi kebijakan perpajakan adalah tetap. Jika skor kebijakan perpajakan meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.
3. Nilai koefisien kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0.429 bernilai positif artinya pengaruh kualitas pelayanan harga terhadap kepatuhan wajib pajak adalah bersifat positif dan cukup kuat. Jika skor kualitas pelayanan meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.
4. Nilai koefisien regresi sanksi perpajakan (X_3) sebesar 0.382 bernilai positif artinya pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah bersifat positif dan cukup kuat. Jika skor sanksi perpajakan meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.

4.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7 Hasil Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.648 ^a	.420	.402	1.38946

a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan X_3 , Kebijakan Perpajakan X_1 , Kualitas Pelayanan X_2

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 7 hasil nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) diketahui pengaruh dari variabel independen (kebijakan perpajakan , kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan) terhadap variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) dinyatakan dalam nilai *Adjusted R Square* yaitu ,sebesar 0,402 atau 4,02%. Artinya 4,02% variabel Kepatuhan Wajib Pajak bisa

dijelaskan oleh variabel kebijakan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara bersama-sama. Sedangkan 59,8% sisanya dijelaskan oleh variabel yang lain diluar penelitian ini.

4.5 Uji Hipotesis

4.5.1 Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah kebijakan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat 1 Kota Palembang secara simultan. Caranya dengan membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} .

Tabel 8 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	134.422	3	44.807	23.209	.000 ^b
	Residual	185.338	96	1.931		
	Total	319.760	99			

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan angka F_{tabel} yang diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,70. Pada tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar $23.209 > 2,70$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut memenuhi kriteria yang menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal tersebut menunjukkan secara simultan variabel kebijakan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat 1 Palembang.

4.1.6 Uji t (Parsial)

Tabel 9. Hasil Uji t (Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.889	1.339		4.399	.000
	KEBIJAKAN PERPAJAKAN X1	.006	.218	.005	.030	.976
	KUALITAS PELAYANAN X2	.429	.216	.354	1.992	.049
	SANKSI PERPAJAKAN X3	.382	.082	.409	4.634	.000

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK Y

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$).

Besarnya angka t_{tabel} dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,984.

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Variabel Kebijakan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel *coefficients* diperoleh nilai $t_{hitung} = 0,030$ yang artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,030 < 1,984$) dengan signifikan $0,976 > 0,05$. Maka hipotesis yang menyatakan secara parsial kebijakan perpajakan berpengaruh negative dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak.

2. Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel *coefficients* diperoleh nilai $t_{hitung} = 1,992$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,992 > 1,984$) dengan signifikan $0,049 < 0,05$. Maka hipotesis yang menyatakan secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima.

3. Variabel Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel *coefficients* diperoleh nilai $t_{hitung} = 4,634$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,634 > 1,984$) dengan signifikan $0,000 < 0,05$. Maka hipotesis yang menyatakan secara parsial sanksi perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima.

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

4.2.1 Pengaruh Kebijakan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kebijakan

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa kebijakan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya dengan adanya peningkatan kebijakan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara signifikan.

4.2.2 Pengaruh Kebijakan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, variabel juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat 1 Kota Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan perpajakan di kantor bersama samsat ilir barat 1 kota Palembang berpengaruh terhadap wajib pajak kendaraan bermotor.

4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, variabel juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat 1 Kota Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di kantor bersama samsat Ilir Barat 1 Kota Palembang yang baik menjadi penarik bagi wajib pajak yang mau melaksanakan kewajiban perpajakannya. Namun ada sebagian wajib pajak yang merasa ragu dengan petugas memberikan pelayanan dengan sesuai dan Petugas memiliki kemampuan dalam hal perpajakan.

4.2.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib pajak yang terdaftar di kantor Bersama Samsat Ilir Barat 1 Kota Palembang merasa

kalau sanksi yang diberikan untuk pelanggar sudah sesuai dan sepatutnya diberikan bagi pelanggar. tinggi sanksi perpajakan maka akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajak kendaraan bermotornya.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Sanksi Perpajakan berpengaruh positif secara (simultan) dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor bersama samsat ilir barat 1 kota Palembang. Variabel kebijakan perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Begitu juga dengan variabel Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel Sanksi Perpajakan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, variabel kebijakan perpajakan juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat 1 Kota Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan perpajakan di kantor bersama samsat ilir barat 1 kota Palembang berpengaruh terhadap wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel sanksi perpajakan pajak yang paling dominan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Kendaraan Bermotor di kantor bersama samsat ilir barat 1 Palembang. Variabel tersebut menjadi dominan karena wajib pajak merasa bahwa kewajiban perpajakan harus dipahami dan dilakukan secara benar dan sukarela karena fungsi dari membayar pajak itu merupakan sebagai pembiayaan negara.
4. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Ilir Barat 1 Kota Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di kantor bersama samsat Ilir Barat 1 Kota Palembang yang baik menjadi penarik bagi wajib pajak yang mau melaksanakan kewajiban perpajakannya.

References

- Aulawi, Anton. 2020. *Penerbitan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2020 Sebagai Strategi Kebijakan Pajak Pemerintah Indonesia Dalam Menghadapi Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Keuangan Negara*. Jurnal Akuntansi Dan Keuangan. Vol 3 No 2.
- Fauzi, F., Dencik, A. B., & Asiati, D. I. (2019). *Metodologi Penelitian untuk manajemen dan akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ilhamsyah, R., & dkk. (2016). *Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Journal of Chemical Information and Modeling, 8, 1–9.
- Sari, R. A. V. Y., & Susanti, N. (2015). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (Uppp) Kabupaten Seluma*. EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 2(1), 63–78.

- Selvia, A. (2019). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dikota Palembang*.
- Tene, J. H., Sondakh, J. J.,dkk. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Manado). *Emba*, 5(2), 443–453.

Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)