



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 3 Tahun 2023 Page 3179-3192

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak dan  
Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
Kendaraan Bermotor Di Kota Payakumbuh

Resyelly Viona<sup>1✉</sup>, Nardiman<sup>2</sup>, Devi Edriani<sup>3</sup>

Akuntansi, Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang

Email: [resyellyviona@upiyptk.ac.id](mailto:resyellyviona@upiyptk.ac.id)<sup>1✉</sup>

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak, pengetahuan wajib pajak dan ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. jenis penelitian ini adalah pendekatan kualitatif . populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Payakumbuh. Menggunakan metode penelitian random sampling untuk memperoleh sampel. Jenis data yang di gunakan adalah data primer yang di peroleh peneliti secara langsung dari responden melalui kuesioner. Metode analisis yang di gunakan adalah analisis inar berganda dengan program SPSS. Jadi, penelitian ini I enunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, pengetahuan wajib pajak dan ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terkatadp kepatuhan wajib pajak . artinya di sini pelayanan petugas pajak , sanksi pajak dan pengetahuan pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: *kualitas pelayanan , pengetahuan , dan ketegasan sanksi*

## Abstract

The purpose of this study is to determine how much influence the quality of tax services, knowledge of taxpayers and the strictness of tax sanctions on taxpayer compliance with motorized vehicles. This type of research is a qualitative approach. the population in this study are motor vehicle tax payers in Payakumbuh City. Using random sampling research method to obtain samples. The type of data used is primary data which the researcher obtained directly from the respondents through a questionnaire. The analytical method used is multiple inar analysis with the SPSS program. So, this study shows that the quality of tax services, knowledge of taxpayers and the strictness of tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance. meaning here the service of the tax officer, tax sanctions and tax knowledge affect the level of motor vehicle taxpayer compliance.

Keywords: *service quality, knowledge, and strictness of sanctions*

## PENDAHULUAN

Pengenaan pajak di Indonesia dapat dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu: Pajak Negara dan Pajak Daerah. Pajak Negara yang sampai saat ini masih berlaku adalah: Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN dan PPnBM). Bea Materai, Pajak Bumi dan Pembangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Sedangkan Pajak Daerah dibagi dua bagian yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota.

Penerimaan daerah dari pajak akan meningkat apabila didukung oleh peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban secara jujur dan bertanggung jawab. Menurut Devano dan Rahayu (2013:111) Kepatuhan Wajib Pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh terhadap kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu untuk menumbuhkan kepatuhan wajib pajak sudah seharusnya menjadi agenda utama Direktorat Jenderal Pajak (DJP), selain memacu kinerja pegawai agar memiliki kemampuan, dedikasi, wawasan dan tanggung jawab sebagai penyelenggara Negara dibidang perpajakan. Kepatuhan wajib pajak mencakup kepatuhan mencatat atau menumbuhkan transaksi usaha, kepatuhan melaporkan kegiatan usaha sesuai peraturan yang berlaku, serta kepatuhan terhadap semua peraturan perpajakan lainnya ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:140) menyatakan bahwa masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting diseluruh dunia, baik bagi Negara maju maupun dinegara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk

melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan Negara akan berkurang. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: kualitas pelayanan petugas pajak, pengetahuan pajak dan ketegasan sanksi pajak.

Faktor yang mempengaruhi wajib pajak yang pertama adalah kualitas pelayanan petugas pajak. Menurut Lina Anatan (2014:47) kualitas pelayanan pajak merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan. Harapan dari kualitas pelayanan yang baik adalah wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajibannya. Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Peningkatan kualitas diharapkan dapat memberikan kepatuhan wajib pajak sebagai pelanggan dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat. Ketidakepatuhan wajib pajak serta buruknya kualitas pelayanan pajak terhadap pemenuhan wajib pajak atas kewajibannya berdampak buruk kepada perekonomian di Indonesia.

Faktor yang mempengaruhi wajib pajak lainnya adalah pengetahuan wajib pajak. Menurut Veronica Caroline (2015:7) pengetahuan pajak adalah informasi yang digunakan wajib pajak sebagai bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakannya. Dengan adanya pengetahuan perpajakan akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Wajib Pajak yang berpengetahuan tentang pajak, secara sadar diri akan patuh membayar pajak.

Besarnya penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT di Kota Payakumbuh semakin meningkat, disebabkan oleh semakin banyaknya jumlah kendaraan bermotor di wilayah Kota Payakumbuh. Bila dilihat dari perkembangan selama lima tahun terakhir, wajib pajak Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang telah melaksanakan kewajiban perpajakan pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Payakumbuh dari tahun 2013-2017 disajikan pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1

Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Yang Telah Melaksanakan Kewajiban Perpajakan Pada Kantor SAMSAT Kota Payakumbuh Tahun 2013-2017

Tahun	Sedan Jeep Wagon	Pick up Truct	Sepeda Motor	Jumlah (Unit)
2013	5.321	5.160	125.361	135.842
2014	6.612	6.142	128.195	140.949
2015	5.651	6.501	125.216	137.368
2016	5.434	8.342	137.821	151.597
2017	5.273	7.154	115.780	128.207

*Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Kota Payakumbuh, 2018*

Tabel 1.2

Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Beromotor (PKB), Tunggakan dan Denda di Kantor Bersama SAMSAT Kota Payakumbuh Tahun 2013-2017

Tahun	Anggaran	Realisasi Penerimaan (Rp)	Tunggakan (Rp)	Denda (Rp)
2013	Rp 45.745.315.000	Rp 43.462.712.700	Rp 2.282.602.300	Rp 905.473.181
2014	Rp 45.801.751.200	Rp 44.454.627.200	Rp 1.347.124.000	Rp 926.138.067
2015	Rp 52.222.155.000	Rp 50.216.731.000	Rp 2.005.424.000	Rp 2.092.363.792
2016	Rp 52.282,996.000	Rp 51.983.654.000	Rp 299.342.000	Rp 2.165.985.583
2017	Rp 54.958.960.000	Rp 53.774.534.500	Rp 1.184.425.500	Rp 2.240.605.604

*Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Kota Payakumbuh, 2018*

Menurut Awaluddin (2017) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kediri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

Menurut Dewi Kusuma Wardani (2017) dengan judul penelitian Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Program SAMSAT Corner terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan

bahwa pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan program SAMSAT corner berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Widayani (2016) dengan judul penelitian Pengaruh Sosialisasi, Sanksi dan Persepsi Akuntabilitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Tabunan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan sosialisasi, sanksi dan persepsi akuntabilitas terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Menurut Rusydi (2015) dengan judul penelitian pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Klaten. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Menurut Ilhamsyah (2016) dengan judul penelitian Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Pesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Kota Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor SAMSAT Kota Malang.

Menurut Ilyas dan Burton (2014 : 6) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa-timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Mardiasmo (2016 : 1) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat cara timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Marihot P.Siahaan (2013 : 7) Pajak adalah Pungutan dari masyarakat oleh Negara (pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terhutang yang wajib membayarnya dengan tidak mendapat prestasi kembali (kontraprestasi/balas jasa) secara langsung yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Pengertian pajak menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan

Umum dan Tata cara Perpajakan, 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.

#### METODE PENELITIAN

Menurut Husein Umar (2014:77) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 1143 responden.

Menurut Sugiyono (2013:120) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus slovin.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil harus jelas dan ringkas. Hasilnya harus meringkas temuan (ilmiah) daripada memberikan data secara rinci. Harap soroti perbedaan antara hasil atau temuan Anda dan publikasi sebelumnya oleh peneliti lain. Diskusi harus mengeksplorasi pentingnya hasil penelitian, bukan mengulanginya. Bagian Hasil dan Diskusi gabungan sering kali cocok. Hindarikutipan dan diskusi ekstensif tentang literatur yang diterbitkan.

##### 1. Hasil Uji Validitas Data

Table 1.1

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

No. Item	Rhitung	rtabel 5%	Keterangan
1	0,440	0,204	Valid
2	0,476	0,204	Valid
3	0,610	0,204	Valid
4	0,621	0,204	Valid
5	0,643	0,204	Valid
6	0,712	0,204	Valid

7	0,641	0,204	Valid
8	0,607	0,204	Valid
9	0,588	0,204	Valid
10	0,495	0,204	Valid

*Sumber: Data Sekunder Diolah, 2018*

Table 1.2

Hasil Uji Validitas Pengetahuan Wajib Pajak

No. item	Rhitung	rtabel 5%	Keterangan
1	0,513	0,204	Valid
2	0,705	0,204	Valid
3	0,725	0,204	Valid
4	0,739	0,204	Valid
5	0,643	0,204	Valid
6	0,330	0,204	Valid
7	0,504	0,204	Valid
8	0,549	0,204	Valid
9	0,760	0,204	Valid
10	0,763	0,204	Valid

*Sumber: Data Sekunder Diolah, 2018*

Table 1.3

Hasil Uji Ketegasan Sanksi Pajak

No. item	Rhitung	rtabel 5%	Keterangan
1	0,462	0,204	Valid
2	0,573	0,204	Valid
3	0,755	0,204	Valid
4	0,778	0,204	Valid
5	0,778	0,204	Valid
6	0,634	0,204	Valid
7	0,603	0,204	Valid
8	0,549	0,204	Valid
9	0,491	0,204	Valid

*Sumber: Data Sekunder Diolah, 2017*

Table 1.4  
 Hasil Uji Kepatuhan Wajib Pajak

No. tem	Rhitung	rtabel 5%	Keterangan
1	0,339	0,204	Valid
2	0,326	0,204	Valid
3	0,607	0,204	Valid
4	0,588	0,204	Valid
5	0,701	0,204	Valid
6	0,625	0,204	Valid
7	0,601	0,204	Valid
8	0,710	0,204	Valid
9	0,660	0,204	Valid
10	0,689	0,204	Valid

*Sumber: Data Sekunder Diolah, 2018*

Hasil Uji Reliabilitas

Table 1.5  
 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak dan Ketegasan Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel	N=92		Rule of thumb	Keputusan
	Jumlah item pertanyaan	Cronbach alpha		
Kaulitas Pelayanan Petugas Pajak(X1)	10	0,757	0,6	Reliabel
Pengetahuan Wajib Pajak(X2)	10	0,764	0,6	Reliabel
Ketegasan Sanksi Pajak (X3)	9	0,766	0,6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak(Y)	10	0,757	0,6	Reliabel

*Sumber: Data Primer Diolah, 2018*

2. Hasil Uji Normalitas Data

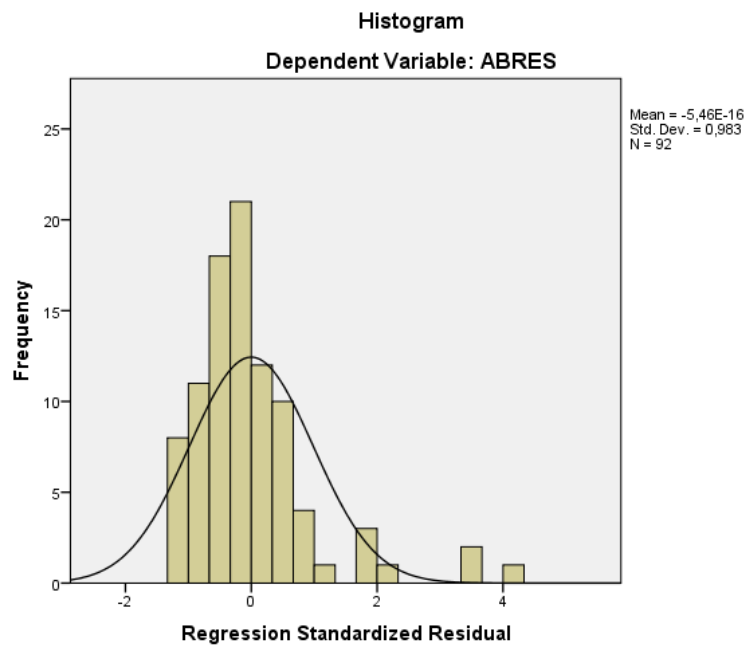
Tabel 2.1

One – Sample Kolmogorov-Smirnov Test  
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test 2

		Unstandardized Residual
N		92 <sup>c</sup>
Exponential parameter. <sup>a,b</sup>	Mean	1,7188103
Most Extreme	Absolute	,169
Differences	Positive	,085
	Negative	-,169
Kolmogorov-Smirnov Z		1,234
Asymp. Sig. (2-tailed)		,095

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2018

Gambar 2.2  
 Histogram P-Plot



Sumber : Data sekunder diola, 2018

### 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Table 3.1  
Hasil Uji Heteroskedastisitas  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,191	1,619		,735	,464
Kualitas.Pelayanan.Petugas	-,046	,072	-,127	-,637	,526
Pengetahuan.Wajib.Pajak	,087	,053	,268	1,643	,104
Ketegasan.Sanksi.Pajak	-,027	,074	-,077	-,366	,715

a. Dependent Variable: ABRES

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2018

### 4. Hasil Uji Autokorelasi

Table 4.1  
Hasil Uji Autokorelasi  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,855 <sup>a</sup>	,731	,722	2,670	1,840

a. Predictors: (Constant), Ketegasan.Sanksi.Pajak, Pengetahuan.Wajib.Pajak, Kualitas.Pelayanan.Petugas

b. Dependent Variable: Kepatuhan.Wajib.pajak

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2018

## 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Table 5.1  
Hasil Uji Multikolinieritas  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,191	1,619			
Kualitas.Pelayanan.Petugas	-,046	,072	-,127	,276	3,625
Pengetahuan.Wajib.Pajak	,087	,053	,268	,413	2,419
Ketegasan.Sanksi.Pajak	-,027	,074	-,077	,250	4,002

a. Dependent Variable: ABRES

*Sumber: Data Sekunder Diolah, 2018*

## 6. Analisis Regresi Berganda

Table 6.1  
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,540	2,524		1,007	,317
Kualitas.Pelayanan.Petugas	,406	,113	,380	3,606	,001
Pengetahuan.Wajib.Pajak	,185	,083	,193	2,246	,027
Ketegasan.Sanksi.Pajak	,362	,115	,349	3,151	,002

a. Dependent Variable: Kepatuhan.Wajib.pajak

*Sumber: Data Sekunder Diolah, 2018*

## 7. Hasil pengujian Simultan (Uji F)

Table 7.1  
Hasil Uji FANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1705,484	3	568,495	79,745	,000 <sup>b</sup>
	Residual	627,342	88	7,129		
	Total	2332,826	91			

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2018

#### 8. Hasil Pengujian Parsial (Uji t)

Tabel 8.1  
Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Faktor Independent	t-hitung	t-tabel	Signifikan
Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1)	3,606	1,987	0,001
Pengetahuan Wajib Pajak (X2)	2,246	1,987	0,027
Ketegasan Sanksi Pajak (X3)	3,151	1,987	0,002

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

#### 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 9.1  
Determinasi  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,855 <sup>a</sup>	,731	,722	2,670

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2018

#### a. Interpretasi Hasil Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, pengetahuan wajib pajak dan ketegasan

sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor bersama SAMSAT Kota Payakumbuh.

Oleh karena itu dari hasil penelitian tersebut dapat diimplikasikan hal-hal sebagai berikut :

1. Secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak dan Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bersama SAMSAT di Kota Payakumbuh. Dimana diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 79,745 dengan signifikan 0,000.  $0,000 < 0,05$ . maka dapat diperoleh  $H_a$  diterima.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bersama SAMSAT di Kota Payakumbuh. Dimana diketahui bahwa t-hitung 3,606 dan t-tabel 1,987 dimana t-hitung lebih kecil dari t-tabel ( $3,606 > 1,987$ ) maka dapat diperoleh  $H_a$  diterima .
3. Terdapat pengaruh yang signifikan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bersama SAMSAT di Kota Payakumbuh. Dimana diketahui bahwa t-hitung 2,246 dan t-tabel 1,987 dimana t-hitung lebih kecil dari t-tabel ( $2,246 > 1,987$ ) maka dapat diperoleh  $H_a$  diterima
4. Terdapat pengaruh yang signifikan Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bersama SAMSAT di Kota Payakumbuh. Dimana diketahui bahwa t-hitung 3,151 dan t-tabel 1,987 dimana t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $3,151 > 1,987$ ) maka dapat diperoleh  $H_a$  diterima.
5. Nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan SPSS 23 diperoleh sebesar 0,731. Dengan demikian besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan petugas pajak, pengetahuan wajib pajak dan ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak terpadu adalah sebesar 73,1%, sedangkan sisanya sebesar 26,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

## SIMPULAN

Berdasarkan kajian, hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak dan Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bersama SAMSAT di Kota Payakumbuh.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan Pajak terhadap

- Kepatuhan Wajib Pajak Bersama SAMSAT di Kota Payakumbuh.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bersama SAMSAT di Kota Payakumbuh.
  4. Terdapat pengaruh yang signifikan Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bersama SAMSAT di Kota Payakumbuh.
  5. Nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan SPSS 23 diperoleh sebesar 0,731. Dengan demikian besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan petugas pajak, pengetahuan wajib pajak dan ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak terpadu adalah sebesar 73,1%, sedangkan sisanya sebesar 26,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Awaluddin. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kediri". *Jurnal Akuntansi*, Vol 5 No 1 Juni 2017
- Devano dan Rahayu. 2013. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Kencana Media Group: Jakarta
- Dewi Kusuma Wardani. 2017. "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Program SAMSAT Corner terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". *Akuntansi Dewantara*, Vol. 1 No. 2 Oktober 2017. p-ISSN-2550-0376
- Ilhamsyah. 2016. "Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Pesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Kota Malang". *Akuntansi Dewantara*, Vol. 1 No. 1 April 2016
- Ilyas dan Burton. 2014. *Hukum Pajak*. Salemba Empat: Jakarta
- Lina Anatan. 2014. *Supply Chain Management Teori dan Aplikasi*. Edisi Kedua. Alfabeta: Jakarta
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan Edisi Revisi*. Andi Offset. Yogyakarta
- Marihot P.Siahaan. 2013. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Rusydi. 2015. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Klaten". *Akuntansi Dewantara* Vol. 1 No 2 November 2017
- Siti Kurnia Rahayu. 2013. *Perpajakan Indonesia: Teori dan Teknis Perhitungan*. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Veronica Caroline. 2015. *Pengetahuan Pajak*. Salemba Empat: Jakarta
- Widyani. 2016. "Pengaruh Sosialisasi, Sanksi dan Persepsi Akuntabilitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Tabunan". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol. 16.3 September (2016): 2176-2203