

PENGARUH SISTEM KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA BANDAR LAMPUNG

Ni Nengah Ayu Mahasari^{1*}

¹Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Teknokrat Indonesia, Jln. H. Zainal Abidin Pagaralam 9-11 Labuhanratu, 35132

*ninengahayu16@gmail.com

Abstrak

Tujuan Penelitian: Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh sistem kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor, untuk membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor, untuk membuktikan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

Desain/Metode/Pendekatan: Penelitian ini menggunakan data primer, kuantitatif sebagai metode pengumpulan data dan accidental sampling sebagai metode pengumpulan sampel. Subyek penelitian ini adalah sistem kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak. Ada 100 responden dan dibagikan kuesioner selama penelitian. Hasil kuesioner 100 responden dikembalikan semua guna dimasukkan dalam analisis penelitian. Penelitian ini menggunakan Servqual sebagai model pengukuran kinerja.

Hasil Penelitian: Bukti empiris menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Namun, sistem kualitas pelayanan, sanksi pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.

Kontribusi Teori: Penelitian ini mengadopsi teori servqual, teori atribusi, teori obidence atau kepatuhan, teori akuntansi keperilakuan relevan. Pada penelitian ini menggunakan teori servqual sebagai model pengukuran berbasis kinerja dan berbasis kesenjangan guna untuk mengatasi terjadinya kecurangan terhadap sistem kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Sistem Kualitas Pelayanan dengan model pengukuran servqual, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Membayar Pajak

PENDAHULUAN

Indonesia, pajak menjadi asal dari pendapatan negara yang dapat berkontribusi pada membiayai kebutuhan belanja negara ataupun pembangunan nasional. Pungutan pajak yang sudah dibayarkan oleh masyarakat akan dimasukkan di pos pendapatan negara dari segi sektor pajak. Dana pajak yang sudah dimasukkan di kas negara maka akan dialokasi untuk kepentingan umum bukan untuk kepentingan pribadi. Salah satu contoh dari alokasi dana pajak seperti, menciptakan fasilitas umum. Menurut Smeets, pajak yaitu pembayaran kepada pemerintah merupakan terutang melalui norma atau peraturan umum yang dipaksakan guna buat membantu pada membiayai pengeluaran pemerintah.

Berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Lampung ada dua jenis pajak wilayah yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten ataupun kota. Pajak provinsi terdiri dari pajak kendaraan sepeda motor, bea balik nama atas kendaraan bermotor, pajak air permukaan serta pajak rokok. Sedangkan pajak kabupaten atau kota terdiri dari pajak hotel, pajak hiburan, pajak restoran, pajak reklame, pajak parkir, pajak mineral bukan logam serta lain sebagainya yang memberikan pendapatan asli daerah.

Berdasarkan Undang-Undang RI No.28 Tahun 2009, pajak kendaraan bermotor pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan bermotor dikenakan masa pajak selama 12 (dua belas) bulan yang dihitung dimula pada saat pendaftaran kendaraan bermotor dan dibayar langsung dimuka. Restitusi atas pajak yang telah dibayar didasarkan pada peraturan Gubernur. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (<https://www.bps.go.id>, 2020) terdapat 9,01 juta jiwa penduduk Indonesia yang menempati Kota Bandar Lampung. Dalam hal ini pertumbuhan penduduk Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun.

Peningkatan jumlah penduduk maka permintaan terhadap kendaraan bermotor ikut meningkat. Pada upaya memandirikan pendapatan daerah dengan memberikan kewenangan pada perpajakan daerah. Pada Tabel 1 menyajikan data mengenai jumlah kendaraan bermotor yang beroperasi di Kota Bandar Lampung berdasarkan jenis kendaraan pada tahun 2019-2021.

Tabel 1 Jumlah Kendaraan Bermotor yang Beroperasi Di Kota Bandar Lampung Berdasarkan Jenis Kendaraan Pada Tahun 2019-2021

Tahun	Jenis Kendaraan				Jumlah
	Mobil	Bus	Truk	Sepeda Motor	
2019	129.421	2.555	61.005	730.946	923.927
2020	134.568	2.627	62.277	746.148	945.620
2021	141.054	2.647	63.777	765.863	425

Sumber: <https://www.bps.go.id>, 2022

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar jenis kendaraan yang beroperasi di Kota Bandar Lampung adalah kendaraan sepeda motor. Pada tahun 2019, jenis kendaraan sepeda motor yang beroperasi berjumlah 730.946. pada tahun 2020, jenis kendaraan sepeda motor yang beroperasi berjumlah 746.148. pada tahun 2021 mengalami peningkatan pada jenis kendaraan sepeda motor berjumlah 765.863. Kota Bandar Lampung memiliki potensi pajak kendaraan yang besar diantara kota maupun kabupaten lainnya yang berada di Provinsi Lampung. Hal tersebut menjadikan para pengguna sepeda motor sebagai mayoritas dari wajib pajak yang dikenakan pada pajak kendaraan sepeda motor. Pemerintah mengupayakan dalam menciptakan kesejahteraan bersama dengan melakukan sosialisasi pada masyarakat agar taat dan patuh membayar pajak, dimana pembayaran pajak mempunyai berbagai manfaat dari pembayaran tersebut. Besarnya tarif pajak pada kendaraan sepeda motor yakni pajak kendaraan sepeda motor pertama akan dikenakan paling rendah 1% dan paling tinggi 2% sedangkan pajak kendaraan sepeda motor kedua dan seterusnya akan dikenakan paling rendah 2% dan paling tinggi 10%. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa target dan realisasi pos pajak daerah Provinsi Lampung menurut sumber dana Tahun 2020-2021.

Tabel 2. Target dan Realisasi Pos Pajak Daerah Provinsi Lampung Menurut Sumber Dana Tahun 2020-2021

Jenis Penerimaan	Pos Pajak Daerah			
	2020		2021	
	Target Penerimaan Kendaraan Bermotor	Realisasi Penerimaan Kendaraan Bermotor	Target Penerimaan Kendaraan Bermotor	Realisasi Penerimaan Kendaraan Bermotor
Pajak Kendaraan Bermotor	720.000.000	786.228.389	890.000.000	880.359.093
Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor	624.000.000	440.909.561	624.000.000	613.520.230
Pajak Pengambilan Pemanfaatan Air Bawah Tanah	4.000.000	5.091.629	-	-
Pajak Pengambilan Pemanfaatan Air Permukaan Tanah	-	-	5.000.000	5.554.293

Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor	530.000.000	536.625.926	560.000.000	626.925.543
--------------------------------------	-------------	-------------	-------------	-------------

Sumber: <http://bapenda.lampungprov.go.id>, 2022

Berdasarkan data pada Tabel 2 Realisasi Pos Pajak Daerah Provinsi Lampung, menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak kendaraan sepeda motor pada tahun 2020 yaitu 786.228.389 melebihi dari target penerimaan pajak kendaraan sepeda motor dengan presentase realisasi 109,20% sedangkan pada penerimaan pajak kendaraan sepeda motor pada tahun 2021 yaitu 880.359.093 dimana tidak mencapai target penerimaan pajak kendaraan sepeda motor dengan presentase realisasi 98,92%. Dalam data tersebut menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh pemerintah belum mencapai target penerimaan pajak kendaraan sepeda motor. Pajak kendaraan sepeda motor terdapat kendala dalam penyelenggaraan pemungutan pajak yang dilakukan oleh pemerintah daerah provinsi lampung. Berdasarkan data tersebut dalam penerimaan pajak mengalami penurunan sehingga mempengaruhi pendapatan daerah. Kepatuhan wajib pajak merupakan upaya dalam meningkatkan pendapatan asli daerah dan sebagai suatu keadaan para wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban serta hak perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dengan melakukan pembayaran wajib pajak kendaraan sepeda motor sesuai dengan ketentuan waktu dan masa aktif berlakunya kendaraan sepeda motor. Kepatuhan wajib pajak adalah kewajiban dalam melaksanakan hak perpajakan (Rahayu, 2010:138). Kepatuhan wajib pajak merupakan hal penting dalam meningkatkan penerimaan pajak, apabila mengalami peningkatan secara tidak langsung maka akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak. Kepatuhan terhadap peraturan perpajakan yang bertujuan dalam meningkatkan kepastian penegak hukum meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak.

Faktor pertama yang berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak yaitu sistem kualitas pelayanan. Berdasarkan penelitian terdahulu menurut Sista (2019) dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas layanan digunakan untuk mengkoordinasi dengan industri jasa dalam era bisnis berfokus pada kualitas dan dikenal di era kualitas (Peeler, 1996) dengan menggunakan alat ukur *Service Quality* (Parasuraman et al, 1985;1988). Kualitas pelayanan merupakan sebuah bentuk kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kualitas layanan telah mendukung tentang penggunaan ukuran kualitas layanan berbasis kinerja atas ukuran berbasis kesenjangan, melalui rekomendasi penghapusan item harapan *pada Service*

Quality yang diterapkan dalam penelitian kualitas layanan. *Service Quality* memiliki 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan diantaranya yaitu keandalan, empati, daya tanggap, jaminan, berwujud.

Kualitas pelayanan dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan sebagai penilaian seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan, maka dalam meningkatkan kepatuhan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan adanya penyediaan berbagai tempat lokasi SAMSAT sehingga dapat memberikan sistem kualitas pelayanan publik dengan simple dan dapat dimengerti oleh wajib pajak dalam penggunaan model pengukuran SERVQUAL, sehingga kualitas pelayanan merupakan penilaian dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Fatmawati (2022) hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Namun berbeda dengan penelitian Sarifah, dkk (2020) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak yaitu kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan suatu perihal pajak tanpa adanya unsur paksaan dari pihak lain (Wardani & Rumiya, 2017). Kesadaran wajib pajak bersumber dari dalam diri wajib pajak. Pada saat wajib pajak tidak menyadari pentingnya membayar pajak maka pajak yang dibayarkan akan semakin besar. Kesadaran akan wajib pajak sangat sulit diwujudkan dikarenakan masyarakat dalam membayar pajak belum mencapai pada tingkat yang diharapkan. Menurut Rizkiani (2022) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Sarifah, dkk (2020) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan.

Faktor ketiga yang berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak yaitu sanksi pajak. Pada masyarakat yang tidak patuh dalam membayar pajak kendaraan sepeda motor dapat dikenakan sanksi berdasarkan peraturan undang-undang yang berlaku. Sanksi pajak berperan penting untuk peringatan ke masyarakat supaya dapat mematuhi dalam wajib pajak. Sanksi pajak dibuat untuk menegakkan hukum dalam mewujudkan ketertiban dan patuh dalam melakukan pembayaran pajak sehingga meningkatkan pendapatan bagi negara. Menurut Rizal (2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan. Menurut Agung Ngurah Krisnadeva (2020) hasil penelitiannya menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah kota Denpasar.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu dengan judul “Model terintegrasi dari kualitas layanan yang dirasakan dan loyalitas pelanggan: pemeriksaan empiris dari efek mediasi kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan”. Penelitian tersebut telah diteliti oleh Samer E. Dahiyat, dkk (2011), dimana peneliti menguji kembali dengan responden berbeda dan menambahkan variabel kesadaran wajib pajak, sanksi pajak.

Peneliti menggunakan responden yang membayar pajak kendaraan di Kantor Samsat Kota Bandar Lampung. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dijabarkan oleh penulis bahwa permasalahan disebabkan dari kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar wajib pajak kendaraan sepeda motor. Secara teoritis, dengan patuh dalam membayar pajak kendaraan sepeda motor dapat merasakan manfaatnya dan pendapatan kas daerah akan bertambah dimana digunakan untuk kepentingan daerah dan menunjang tersedianya fasilitas umum. Penulis tertarik meneliti kembali tentang penyebab pada sistem kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan yang tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan sepeda motor. Alasan penelitian ini adalah menguraikan hasil yang didapat dari variabel independen apakah berpengaruh terhadap variabel dependen dan pembeda dari penelitian ini yaitu melakukan penelitian terhadap kendaraan sepeda motor yang berada di Kantor Samsat Kota Bandar Lampung. Dalam penelitian ini menggunakan data primer, kuantitatif yang dimana variabel penelitian ini menggunakan rumus slovin, *accidental sampling*, kuesioner, uji validitas dan realibilitas, uji validitas diskriminan, menggunakan skala likert yang data akan diolah melalui aplikasi SmartPLS versi 4.0.

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dijabarkan, maka pernyataan masalah yang akan diuji dalam penelitian ini dengan dirumuskan dalam pertanyaan sebagai berikut: pertama, “Apakah sistem kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Bandar Lampung?” kedua, “Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Bandar Lampung?” ketiga, “Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Bandar Lampung?”.

KAJIAN LITERATUR

Berikut ini akan dibahas mengenai konsep teori atribusi dan pengembangan hipotesis.

Teori Atribusi

Pada tahun 1985, ilmuwan pertama yang menemukan teori atribusi yaitu bernama Heider. Teori atribusi adalah suatu teori yang berisikan tentang penyebab perilaku seseorang atau diri

sendiri yang dapat membentuk kesan. Teori ini menjelaskan tentang penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang menjadi penentu apakah dari internal ataupun eksternal dan mempengaruhi perilaku individu. Menurut Purnaditya dan Rohman 2015, terdapat 3 (tiga) proses dalam atribusi diantaranya yaitu pertama, melihat atau mengamati tingkah dan perilaku. Kedua, kepercayaan mengenai perilaku sengaja untuk dilakukan. Ketiga, menentukan apakah mereka percaya terhadap orang lain dipaksa dalam melakukan perilaku atau tidak. Teori ini menjelaskan situasi penyebab perilaku seseorang dengan persepsi sosial disebut dengan faktor internal dan faktor eksternal.

Faktor internal adalah perilaku yang dikendalikan oleh diri sendiri, sehingga membuat perubahan perilaku oleh seseorang. Faktor internal yang mempengaruhi perilaku diantaranya yaitu pertama, kepribadian merupakan suatu karakteristik atau gaya maupun sifat khas seseorang yang telah dibentuk sejak bawaan lahir maupun masa kecil dari ruang lingkup. Kedua, persepsi diri yaitu suatu pengamatan secara sadar mengenai sifat, perasaan ataupun emosi, yang dimana penilaian terhadap diri sendiri. Ketiga, kemampuan merupakan suatu kapasitas yang dimiliki tiap individu satu dengan yang lain berbeda. Keempat, motivasi yaitu suatu sikap atau nilai yang dapat berpengaruh pada individu dalam mencapai tujuan. Sedangkan faktor eksternal adalah adanya pengaruh dari situasi maupun lingkungan. Faktor eksternal yang mempengaruhi perilaku diantaranya yaitu pertama, kondisi sosial merupakan suatu kondisi yang berkaitan dengan masyarakat sehingga mengalami perubahan dalam proses sosial yang disebabkan oleh interaksi sosial. Kedua, nilai-nilai sosial yaitu suatu pedoman hidup tiap kelompok dimana dianggap baik ataupun buruk dalam melakukan sosialisasi. Ketiga, pandangan masyarakat yaitu suatu penilaian masyarakat menggunakan penglihatan terhadap lingkungan sekitar.

Sistem Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Bandar Lampung

Kualitas pelayanan adalah suatu perilaku yang ditunjukkan oleh petugas sehingga dapat membuat para wajib pajak kendaraan bermotor bisa lebih taat. Menurut Krisnadeva dan Merkusiwati (2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pelaksanaan dalam melakukan kewajiban perpajakan atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku merupakan bentuk dari masing-masing individu. Pada penelitian ini penyebab dipengaruhi dari faktor internal pada kepribadian merupakan suatu karakteristik atau gaya maupun sifat khas seseorang yang telah dibentuk sejak bawaan lahir maupun masa kecil dari ruang lingkup dan

persepsi diri merupakan suatu pengamatan secara sadar mengenai sifat, perasaan ataupun emosi, yang dimana penilaian terhadap diri sendiri. Menurut Sarlina (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut Chandra dan Arfianti (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor roda dua. Menurut Rismayanti (2021) dalam penelitian mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Sarifah (2020) dalam penelitian mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan. Menurut Rizkiani (2022) dalam penelitiannya mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian ini, penulis merumuskan hipotesis pertama yaitu H_1 : Sistem Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor

Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Bandar Lampung

Dalam mewujudkan kesadaran akan peduli pajak, maka masyarakat harus mengetahui, menaati ketentuan perpajakan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak diharapkan dapat memahami dan menyadari tentang pentingnya peran perpajakan akan tetapi belum tentu dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian ini penyebab dari faktor eksternal dipengaruhi oleh kondisi sosial merupakan suatu kondisi yang berkaitan dengan masyarakat sehingga mengalami perubahan dalam proses sosial yang disebabkan oleh interaksi sosial. Menurut Sista (2019) dalam penelitiannya mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Sarifah (2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan. Menurut Fatmawati (2022) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Menurut Juliantari (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Menurut Rizkiani (2022) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Rizal (2019) dalam penellitiannya menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian ini, penulis merumuskan hipotesis

kedua yaitu H_2 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor

Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Bandar Lampung

Menurut Mardiasmo (2016:62), sanksi perpajakan adalah sebuah bentuk pencegahan bagi wajib pajak agar tidak melanggar aturan pajak yang berlaku dan menuruti ketentuan yang ada. UU No 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan mewajibkan pengemudi kendaraan bermotor dengan menunjukkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap diadakan pemeriksaan oleh pihak berwenang. Berdasarkan peraturan kepala kepolisian Negara Republik Indonesia No 5 Tahun 2012 tentang regritrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor mempunyai masa berlaku selama 5 (lima tahun) yang diharuskan dalam dimintakan pengesahan tiap tahun. Pada UU No 8 Tahun 1981 tentang hukum acara pidana mengenai pengemudi kendaraan bermotor tidak dapat memperlihatkan STNK, SIM maka diwajibkan menurut ketentuan perundang-undang lalu lintas jalan atau dapat memperlihatkan masa berlaku yang sudah kadaluwarsa digolongkan dengan pelanggaran lalu lintas jalan tertentu.

Berdasarkan pasal 260 ayat 1 Tahun 2009 tentang pelanggaran lalu lintas dengan menyita sementara kendaraan bermotor yang patut diduga melanggar peraturan lalu lintas dan melakukan penyitaan SIM, STNK sebagai barang bukti. Dalam penelitian ini penyebab dipengaruhi dari motivasi merupakan suatu sikap atau nilai yang dapat berpengaruh pada individu dalam mencapai tujuan. Menurut Sista (2019) dalam penelitiannya mengatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Rizal (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan. Menurut Chandra dan Arfianti (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Menurut Juliantari (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Menurut Rizkiani (2022) dalam penelitiannya menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H_3 : Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar wajib pajak kendaraan bermotor.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji realibilitas uji hipotesis dalam penelitian ini dengan jenis data primer yang diperoleh secara langsung dari responden yang membayar pajak

kendaraan bermotor. Metode pengumpulan data menggunakan accidental sampling, dimana dilakukan tempat objek penelitian yang tersedia. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden. Responden diperoleh dari objek yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Kota Bandar Lampung. Hipotesis penelitian ini diuji dengan menggunakan alat pengukuran SmartPLS versi 4.0. SmartPLS versi 4.0 merupakan software dalam pengolahan data untuk *structural equation modelin* (SEM) dengan metode PLS. SEM (*Structural Equation Modelin*) merupakan alat statistic yang digunakan dalam menyelesaikan model bertingkat bersamaan dan tidak dapat diselesaikan oleh regresi linier. Pada SmartPLS versi 4.0 terdiri dari 2 (dua) macam jenis pengujian diantaranya sebagai berikut pertama, model pengukuran (outer model) merupakan pengukuran yang didasarkan secara signifikan yang berkaitan dengan variabel laten dengan memperhatikan indikator-indikatornya. Pada outer model meliputi uji validitas dan uji realibilitas. Kedua, struktural model (inner model) merupakan suatu hubungan sebab akibat antar variabel laten atau variabel yang tidak dapat diukur secara langsung. Pada inner model meliputi uji hipotesis. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Variabel independen dalam penelitian ini adalah sistem kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak.

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini menggunakan kategori skala likert, dimana memberi kuesioner kepada responden dengan beberapa pertanyaan atau pernyataan secara tertulis untuk dijawab. Nilai skala likert memiliki bobot penilaian yaitu sangat setuju (5), setuju (4), netral (3), tidak setuju (2), sangat tidak setuju (1). Indikator dalam operasional penelitian ini sebagai berikut: pertama, sistem kualitas pelayanan dengan metode pengukuran service quality merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang telah diteliti oleh Samer E. Dahidayat (2011), dimana peneliti menguji kembali dengan menambahkan variabel kesadaran wajib pajak, sanksi pajak. Dalam 5 dimensi atau kriteria service quality yaitu keandalan, empati, daya tanggap, jaminan, berwujud. Indikator dalam penilaian penelitian ini sebagai berikut: kedua, kesadaran wajib pajak dengan pengukuran dari penilaian suatu faktor eksternal yang dipengaruhi oleh kondisi sosial. Indikator dalam penelitian ini sebagai berikut: ketiga, sanksi pajak dengan pengukuran dari ketegasan suatu faktor internal penelitian ini penyebab yang dipengaruhi oleh motivasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Validitas convergen berkaitan dengan prinsip bahwa pengukuran (manifest variabel) dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Uji validitas convergent dilihat dari nilai loading factor dan dibandingkan dengan rule of thumb ($>0,70$), lalu dilihat dari nilai akar kuadrat AVE dan korelasi antarkonstruk laten dengan rule of thumb akar kuadrat AVE $>$ korelasi antarkonstruk laten (Hair dkk, 2011;Ghozali, 2014). Hasil validitas discriminant yang dapat dilihat dari nilai akar kuadrat AVE dan korelasi antarkonstruk laten sudah memenuhi syarat dengan rule of thumb, artinya AVE $>$ korelasi antarkonstruk laten. Untuk nilai akar kuadrat AVE untuk konstruk kepatuhan membayar pajak $0,943 >$ nilai korelasi antarkonstruk laten yaitu $0,565$, konstruk servqual sebesar $0,770 >$ nilai korelasi antarkonstruk laten yaitu $0,268$, konstruk kesadaran wajib pajak $0,799 >$ nilai korelasi antarkonstruk laten yaitu $0,270$, konstruk sanksi pajak $0,875 >$ nilai korelasi antarkonstruk laten $0,372$. Hasil pengujian reliabilitas untuk nilai cronbach's alpha konstruk masing-masing yaitu kepatuhan membayar pajak ($0,876$); servqual ($0,914$); kesadaran wajib pajak ($0,719$); sanksi pajak ($0,846$). Kemudian, untuk nilai composite reliability konstruk masing-masing yaitu kepatuhan membayar pajak ($0,942$); servqual ($0,929$); kesadaran wajib pajak ($0,840$); sanksi pajak ($0,907$) ternyata mampu menghasilkan $>$ dari nilai rule of thumb ($>0,70$).

Tabel 7 Nilai Outer Model

Variabel	Indikator	Loading Factor
Kepatuhan Wajib Pajak	WP3	0,945
	WP4	0,941
Servqual	SRVQL6	0,752
	SRVQL7	0,743
	SRVQL8	0,824
	SRVQL12	0,740
	SRVQL13	0,769
	SRVQL14	0,768
	SRVQL15	0,768
	SRVQL19	0,782
Kesadaran Wajib Pajak	SRVQL20	0,784
	KWP1	0,752
Sanksi Pajak	KWP2	0,785
	KWP3	0,855
Sanksi Pajak	SP2	0,884
	SP3	0,901
	SP4	0,837

Uji Realibilitas

Pada pengukuran model ini dilakukan uji reliabilitas mempunyai tujuan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat nilai composite reliability dan nilai cronbach's alpha, kemudian dibandingkan dengan rule of thumb ($>0,70$). Pada hasil pengujian reliabilitas untuk nilai cronbach's alpha konstruk masing-masing Variabel Indikator Loading Factor Average Variance Extracted Cronbach's Alpha Composite Reliability Kepatuhan Wajib Pajak WP3 0,945 0,889 0,876 0,942 WP4 0,941 Servqual SRVQL6 0,752 0,594 0,914 0,929 SRVQL7 0,743 SRVQL8 0,824 SRVQL12 0,74 SRVQL13 0,769 SRVQL14 0,768 SRVQL15 0,768 SRVQL19 0,782 SRVQL20 0,784 Kesadaran Wajib Pajak KWP1 0,752 KWP2 0,785 0,638 0,719 0,840 KWP3 0,855 Sanksi Pajak SP2 0,884 SP3 0,901 0,765 0,846 0,907 SP4 0,837 58 masing yaitu kepatuhan membayar pajak (0,876); servqual (0,914); kesadaran wajib pajak (0,719); sanksi pajak (0,846). Kemudian, untuk nilai composite reliability konstruk masing-masing yaitu kepatuhan membayar pajak (0,942); servqual (0,929); kesadaran wajib pajak (0,840); sanksi pajak (0,907)

Tabel 10 Nilai Loading Factor, Average Variance Extracted (AVE), Cronbach's Alpha, Composite Reliability

Variabel	Indikator	Loading Factor	Average Variance Extracted	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kepatuhan Wajib Pajak	WP3	0,945	0,889	0,876	0,942
	WP4	0,941			
Servqual	SRVQL6	0,752	0,594	0,914	0,929
	SRVQL7	0,743			
	SRVQL8	0,824			
	SRVQL12	0,74			
	SRVQL13	0,769			
	SRVQL14	0,768			
	SRVQL15	0,768			
	SRVQL19	0,782			
Kesadaran Wajib Pajak	KWP1	0,752	0,638	0,719	0,840
	KWP2	0,785			
	KWP3	0,855			
Sanksi Pajak	SP2	0,884	0,765	0,846	0,907
	SP3	0,901			
	SP4	0,837			

Model struktural atau inner model dievaluasi dengan melihat presentasi varian yang dijelaskan, yaitu melihat nilai *R-Square* untuk konstruk laten dependen. kriteria penilaian model

struktural (inner model) dengan menggunakan SEM-PLS, yaitu inner model dievaluasi dengan menggunakan pertama *R-Square* untuk konstruk dependen, kedua meelihat nilai signifikansi melalui prosedur bootstrapping (t-value 1,96 (signifikan= 5%). Nilai rule of thumb untuk R Square, yaitu 0,67 kategori kuat; 0,33 kategori sedang dan 0,19 kategori lemah. Hasil penelitian nilai *R-Square* untuk konstruk masing-masing, yaitu konstruk kesadaran wajib pajak sebesar 0,270, berarti bahwa variabilitas kesadaran wajib pajak dapat dijelaskan dari variabel kepatuhan membayar pajak dalam model sebesar 27,00% dan termasuk kategori model sedang. Pada konstruk *service quality* sebesar 0,268, yang berarti bahwa variabilitas *service quality* yang dapat dijelaskan oleh variabel kepatuhan membayar pajak dalam model sebesar 26,8% dan termasuk kategori sedang. Lalu, sanksi pajak 0,372, berarti bahwa variabilitas sanksi pajak dapat dijelaskan oleh variabel kepatuhan membayar pajak dalam model sebesar 37,2% termasuk dalam kategori sedang.

Tabel 11 R Square (Mean, STDEV,T-Values,P-Values)

	Original Sampel (O)	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (IO/STDEVI)	P-Values
Kesadaran Wajib Pajak	0,270	0,274	0,075	3,602	0,000
Servqual	0,268	0,276	0,083	3,216	0,001
Sanksi Pajak	0,372	0,364	0,091	4,072	0,000

Uji Hipotesis

Hasil path coefficients untuk masing-masing konstruk, yaitu konstruk *service quality* berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak ditunjukkan dengan koefisien parameter sebesar 0,268. Nilai signifikan sebesar 0,001 lebih kecil dari tingkat alpha 5 % hal ini ditunjukkan dengan nilai T statistik sebesar 3,216 lebih besar dari 0,1975 (t-tabel). Konstruk kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak ditunjukkan dengan koefisien parameter sebesar 0,270. Nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat alpha 5% hal ini ditunjukkan dengan nilai T statistik sebesar 3,602 lebih besar dari 0,1975 (t-tabel). Konstruk Sanksi pajak berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak ditunjukkan dengan koefisien parameter sebesar 0,372. Nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat alpha 5% hal ini ditunjukkan dengan nilai T statistik sebesar 4,072 lebih besaar dari 0,1975 (t-tabel). Penelitian ini berkaitan pada teori atribusi yang merupakan suatu teori yang berisikan tentang penyebab perilaku seseorang atau

diri sendiri yang dapat membentuk kesan. Pada penelitian ini penyebab sistem kualitas pelayanan atau *service quality* dipengaruhi dari faktor internal pada kepribadian merupakan suatu karakteristik atau gaya maupun sifat khas seseorang yang telah dibentuk sejak bawaan lahir maupun masa kecil dari ruang lingkup dan persepsi diri merupakan suatu pengamatan secara sadar mengenai sifat, perasaan ataupun emosi, yang dimana penilaian terhadap diri sendiri. Pada penelitian ini penyebab kesadaran wajib pajak dipengaruhi oleh faktor eksternal yang berkaitan dengan kondisi sosial merupakan suatu kondisi yang berkaitan dengan masyarakat sehingga mengalami perubahan dalam proses sosial yang disebabkan oleh interaksi sosial. Penelitian ini penyebab sanksi pajak dipengaruhi dari motivasi merupakan suatu sikap atau nilai yang dapat berpengaruh pada individu dalam mencapai tujuan. Pada hasil uji hipotesis menyatakan bahwa sistem kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor, sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

Tabel 12 Path Coefficient

	Original Sampel (0)	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (IO/STDEVI)	P-Values
Kesadaran Wajib Pajak (X2) → Kepatuhan Membayar Pajak (Y)	0,270	0,274	0,075	3,602	0,000
Servqual (X1) → Kepatuhan Membayar Pajak (Y)	0,268	0,276	0,083	3,216	0,001
Sanksi Pajak (X3) → Kepatuhan Membayar Pajak (Y)	0,372	0,364	0,091	4,072	0,000

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa secara umum outer model dan inner model yang dimodifikasi dengan menambahkan konstruk trust ternyata mampu berperan dengan baik dan menggambarkan fenomena penggunaan

servqual bagi para pembayar pajak di Kantor Samsat Kota Bandar Lampung. Kemudian konstruk trust pada masing-masing variabel berpengaruh positif dan signifikan secara langsung (directeffect) terhadap kepatuhan wajib membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat kota Bandar lampung. Selanjutnya konstruk trust juga mampu berperan baik dalam antara konstruk sistem kualitas pajak (SERVQUAL) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib membayar pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib membayar pajak kendaraan bermotor, sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian, Kantor Samsat di Kota Bandar Lampung memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga mampu memberikan dukungan empiris terhadap sistem kualitas pelayanan pada model pengukuran service quality. Hal ini dapat diketahui pada *R-square* dan *Path Coefficient* dimana pada *t*-statistik syarat nilai nya 1,96 dan signifikan 5% sehingga hasil analisis yang diperoleh melebihi nilai 1,96 dan dapat disimpulkan nilai signifikan diterima dengan baik dikarenakan tidak melebihi dari 5%.

DAFTAR PUSTAKA

- Asri, Manik. 2009. *The Effect of Service Quality, Tax Compliance Costs, and Taxpayer Awareness on Reporting Compliance of Corporate Taxpayers Registered at the Denpasar Madya Tax Service Office*. Denpasar: Department of Accounting at the faculty of Economics, Udayana University.
- Badan Pendapatan Daerah. 2022. "Target Dan Realisasi Pos Pajak Daerah Provinsi Lampung Menurut Sumber Dana Tahun 2020-2021". Diakses pada 1 Agustus 2022. <http://bapenda.lampungprov.go.id>
- Badan Pusat Statistika. 2022. "Jumlah Kendaraan Bermotor yang Beroperasi Di Kota Bandar Lampung Berdasarkan Jenis Kendaraan Pada Tahun 2019-2021". Diakses pada 1 Agustus 2022. <https://www.bps.go.id>
- Chin, (1998). *The Partial Least Squares Approach to Stuctural Equation Modeling*. *Modern Methods for Business Research*, 295, 336
- Cindy Apriani Chandra, R. I. A. (2018). Pengaruh Tingkat Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Publik, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di DKI Jakarta (Studi Kasus Pengendara Ojek Online). *Jurnal Akuntansi*, 7(2).

- Cronin, J.J and Taylor, S.A. (1994) 'SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality', *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 1, pp. 125-131.
- Fatmawati, S., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada SAMSAT Kota Surakarta). *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 883-890.
- Ghozali, I. 2014. *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Heider, Fritz. 1958. *The Psychology of Interpersonal Relations*, New York: Wiley
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat gianyar. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 3(1).
- Kotler P.; Keller K. (2009). *Marketing Management : International Version*, 2009.
- Krisnadeva, A. A. N., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2020). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(6), 1425-1440.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Pasal 260 ayat 1 Tahun 2009. Tentang Pelanggaran Lalu Lintas
- Peeler, G. H. 1996. *Selling in the quality era*. Blackwell Business, USA.
- Peraturan kepala kepolisian Negara Republik Indonesia No 5 Tahun 2012 tentang regritrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor
- Rachmawati, R. N., & Wibawa, E. S. (2020). Pengaruh Kepatuhan Terhadap Pelanggaran Pajak Dan Penyajian Terhadap Pembayaran Pajak Alat Transportasi Kendaraan. *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 13(2), 127-130.
- Rahmad Solling Hamid, Dr. Suhardi M Anwar, Drs., M.M. *Buku Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian*.

- Rismayanti, N. W. I. (2021). Pengaruh Kewajiban Moral, Sosialisasi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Hita Akuntansi dan Keuangan*, 2(3), 234-251.
- Rizal, A. S. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang P-ISSN*, 2339, 0867.
- Rizkiani, N. (2022). The Effect of Taxpayer Awareness, Quality of Service, And Tax Penalties on Taxpayer Compliance At Sasmsat Bersama Office In The East Jakarta. *International Journal of Multidisciplinary Research and Literature*, 1(2), 127-137.
- Samer E Dahiyat, Mamoun N Akroush, Bayan N Abu-Lail. 2011. An Empirical Examination of The Mediation Effects of Customer Satisfaction and Customer Trust. *Journal Services and Operations Management*, 9(4)
- Sarifah, N., Sukidin, S., & Hartanto, W. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember). *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 14(2), 352-356.
- Sarli Rahman, Fadrul, Yusrizal, Robert Marlyna, Muhtaba M Momin. (2022). Improving the Satisfaction and Loyalty of Online Shopping Customer Based on E-Commerce Inovation and E-Service Quality. *Journal International of Business Universitas Gajah Mada*, 24(1), 56-81.
- Sarlina, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). Pengaruh akses pajak, fasilitas, kualitas pelayanan dan persepsi adanya reward terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Fairvalue: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 145-160.
- Sista, N. P. A. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen)*, 1(1), 142-179.

Spreng, R.A. and MacKoy, R.D. (1996) 'An empirical examination of a model of service quality and satisfaction', *Journal of Retailing*, Vol. 72, pp.201-214.

UU No. 22 Tahun 2009. Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

UU RI No. 28 Tahun 2009. Tentang Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

UU RI Pasal 1 No. 28 Tahun 2009. Tentang Pengertian Pajak Kendaraan