



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , SANKSI PAJAK, DAN RAZIA LAPANGAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KABUPATEN MALANG SELATAN

Demes Greta Amalia Putri, Listyowati, Sri Werdiningsih

Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Merdeka Malang, Indonesia
Jl. Terusan Rayua Dieng No 61-64 Malang

Article history:

Received: 2024-07-29

Revised: 2024-08-02

Accepted: 2024-08-02

✉ Corresponding Author:

Name author: Demes Greta Amalia Putri

E-mail: listyowati@unmer.ac.id

Abstract

This study aims to determine the effect of Service Quality, Tax Sanctions and Field Raids on Taxpayer Compliance in paying taxes for two-wheeled motorized vehicles in South Malang Regency. In this study using primary data, with a total sample of 100 respondents, which were taken using the Simple Random Sampling method, namely random sampling so that each member of the population has the same opportunity to be a member of the sample. Data collection techniques used questionnaires distributed through journals and google forms. The data analysis used is multiple linear regression, regression model test (F test), determinant coefficient test (R2) and hypothesis test (t test) using the SPSS 26 application. Based on the results of the analysis, it shows that the Tax Sanctions Variable has an effect on taxpayer compliance. While the variable Service Quality and Field Raids variables have no effect on taxpayer compliance in paying taxes for two-wheeled vehicles in South Malang Regency.

Keywords: Service Quality, Tax Sanctions and Field Raids, Taxpayer Complianc.

1. Pendahuluan

Kendaraan bermotor merupakan salah satu sarana transportasi yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, baik transportasi umum maupun transportasi pribadi. Pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia dari tahun ke tahun berdampak pada meningkatnya jumlah pengguna kendaraan bermotor, terutama kendaraan bermotor roda dua. kendaraan bermotor roda dua dinilai lebih efisien jika dibandingkan dengan naik kendaraan umum atau mobil. Dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya, maka akan berdampak pada meningkatnya kontribusi penerimaan pajak pemerintah daerah. Hal ini dikarenakan wajib pajak harus membayar pajak kendaraan bermotor. Pengertian pajak kendaraan bermotor menurut Pasal 1 angka 12 Undang-

undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan atas kendaraan bermotor.

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah, yang digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pelaksanaan tugas rutin dan pembangunan di berbagai daerah, guna meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Mengingat pajak kendaraan bermotor memiliki peran yang sangat penting untuk Kemajuan daerah, maka tingkat ketaatan dan kepatuhan dalam membayar pajak sangat diperlukan. Namun, hal ini akan sulit terwujud jika kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak masih rendah. Sehingga, masyarakat perlu memahami bahwa dengan mereka patuh membayar pajak, akan membantu menjadikan suatu daerah menjadi lebih baik lagi dari segi keuangan maupun Ilhamsyah, (2016) mengatakan bahwa Faktor terpenting dari peningkatan penerimaan sektor pajak kendaraan bermotor, yaitu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kepatuhan membayar pajak adalah di mana masyarakat memenuhi semua kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Seorang yang dapat dikategorikan sebagai patuh pajak, yaitu orang yang tidak pernah melakukan penunggakan pajak apapun. Dengan patuhnya masyarakat dalam membayar pajak maka berpengaruh terhadap jumlah penerimaan pajak, jika pajak yang diterima oleh pemerintah tidak sesuai yang diharapkan maka akan berdampak pada keterlambatan proses pembangunan. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak taat dan patuh untuk menunaikan kewajibannya dalam membayar pajak, antara lain kualitas pelayanan, sanksi pajak dan Razia lapangan.

Faktor yang pertama yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi wajib pajak untuk menilai keunggulannya dari suatu layanan. Apabila suatu pelayanan diberikan dengan baik maka pengguna akan merasakan kualitas pelayanan yang memuaskan. Tetapi apabila pelayanan yang diberikan rendah maka kualitas pelayanan dinilai kurang baik atau buruk. Kualitas pelayanan misalnya dengan memberikan pelayanan yang maksimal dari petugas untuk pelanggan yang berkaitan dengan bantuan yang diberikan seperti pengisian, penyeteroran, dan pelaporan wajib pajak. Maka dengan memberikan pelayanan yang akan menimbulkan perasaan senang dan puas sehingga dapat memicu motivasi wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari: Iqbal (2018) Karena kualitas pelayanan dapat memenuhi ekspektasi dari pelanggan.

Faktor yang kedua yaitu adanya sanksi pajak. Sanksi pajak merupakan kontribusi wajib yang bersifat memaksa, diberikan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi atau menaati peraturan undang-undang. Sanksi pajak berperan penting untuk memberi pelajaran bagi orang yang melakukan pelanggaran agar tidak meremehkan dalam pembayaran pajak. Bagi wajib pajak yang tidak taat maka akan mendapatkan sanksi pajak administrasi, berupa pembayaran denda, sanksi bunga, dan sanksi kenaikan pajak. Adapun sanksi yang paling berat, yaitu sanksi pidana pajak yang diberikan berupa hukuman pidana, seperti pidana kurungan dan pidana penjara sesuai dengan peraturan undang-undang. Maka dengan adanya sanksi pajak akan menyebabkan terpenuhinya kewajiban oleh wajib pajak. Karena mereka berpendapat bahwa dengan adanya penerapan sanksi pajak akan merugikan mereka.

Faktor yang ketiga yaitu razia lapangan. Razia lapangan yang dilakukan oleh anggota kepolisian atau petugas samsat untuk melakukan pengecekan surat-surat berkendaraan dan menertibkan masyarakat yang belum membayar pajak kendaraan bermotor terutama roda dua atau sepeda motor. Tindakan ini bertujuan untuk mengoptimalkan penanganan terjadinya tunggakan pajak. Razia ini dilakukan untuk

menindak bagi masyarakat yang melakukan penunggakan atau belum membayar pajak sebelum jatuh tempo agar mereka segera melakukan pembayaran, sehingga masyarakat merasakan efek jera karena telah melanggarnya. Dengan dilakukan razia lapangan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Wulandari, (2017) mengatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. akan tetapi kualitas pelayanan dan razia lapangan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kemudian penelitian dari Alihar, (2018) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Kodung, (2020) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berikutnya penelitian dari Setiyani, (2020) yang menjelaskan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesimpulan yang berbeda dikemukakan oleh Irkham, (2020) mengatakan bahwa razia lapangan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Dengan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan razia lapangan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini akan dilakukan pada wajib pajak kendaraan bermotor roda dua yang berada di Kabupaten Malang. Peneliti mengambil judul

2. Pengembangan Hipotesis

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu tindakan yang mencerminkan patuh dan sadarnya wajib pajak terhadap ketertiban dalam membayar dan melaporkan atas perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak. Menurut Rahayu (2010:138) kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi segala kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak dan perpajakannya. Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2013, bahwa kriteria keputusan pajak yaitu: 1) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT; 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayar pajak; 3) Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Kualitas pelayanan

Pelayanan perpajakan adalah suatu pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah yang berwenang untuk mengurus masalah pajak dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam membayar pajak. Berdasarkan keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang mengatur bagaimana semestinya pelayanan publik secara maksimum kepada masyarakat. Lebih lanjut, Pelayanan publik menurut keputusan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang mengatur semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk upaya memenuhi kebutuhan penerima layanan ataupun pelaksanaan ketentuan Perundang-undangan. Jatmiko, (2006) menjelaskan bahwa, kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan minat wajib pajak

untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak dalam hal ini pajak kendaraan bermotor roda dua.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Iqbal (2020), Kodung (2020), dan Frans (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya.

H₁ : kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Sanksi Pajak

Sanksi pajak dibuat yaitu, untuk menghindari tidak patuhnya wajib pajak dalam melakukan kewajiban membayar pajak. Menurut Rahayu (2017:170) Sanksi pajak adalah sebagai kontrol atau pengawasan dari pemerintah untuk menjamin ditaatinya peraturan-peraturan oleh warga negara agar tidak terjadi pelanggaran pemenuhan kewajiban pajak oleh wajib pajak. Dan menurut Mardiasmo, (2016:62) Sanksi Pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak harus dilandasi dengan undang-undang dan peraturan Daerah, dengan harapan wajib pajak akan taat dan patuh untuk melakukan pembayaran pajak. Sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditaati dan dipatuhi sehingga dengan adanya sanksi pajak diharapkan mampu menjadi pertimbangan bagi wajib pajak untuk tidak melakukan pelanggaran norma perpajakan. Dengan adanya sanksi pajak akan memberikan efek jera untuk ke depannya dapat bersikap patuh terhadap peraturan perpajakan dan juga memenuhi kewajiban dan melaksanakan haknya sebagai wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wulandari (2017), Iqbal (2018), Kurniawan (2020), dan Irkham (2020) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib membayar pajak.

H₂ : Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Razia Lapangan

Razia lapangan adalah salah satu penanganan dalam bentuk turun langsung ke lapangan. Bentuk razia berupa razia gabungan yaitu razia yang dilaksanakan secara terpadu dengan instansi terkait (POM TNI, Dishub, Jasa Raharja, Bid Propam, DitSabhara dll). Razia mandiri razia yang dilaksanakan secara mandiri oleh personil

lalu lintas. anggota polisi atau petugas samsat yang bertujuan untuk melakukan pencegahan, penanggulangan, ketertiban, kelancaran lalu lintas. Dalam waktu pelaksanaan Razia lapangan dapat ditentukan dengan batas waktu, sasaran, cara bertindak, kekuatan hingga dukungan dari pihak tertentu dalam bentuk tugas yang ketentuannya sudah diatur. Razia lapangan pemeriksaan Kendaraan Bermotor diatur dalam Undang-Undang No 22 Tahun 2009. Dengan diterapkannya razia lapangan diharapkan masyarakat wajib pajak akan taat dan patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Bagi Wajib pajak kendaraan bermotor yang terkena Razia maka akan ditilang, selanjutnya mereka wajib mengikuti sidang dan pada akhir sidang mereka akan dikenai denda. Jika wajib pajak terjaring Razia lapangan tentunya menyita waktu dan tenaga serta denda hal ini akan menjadikan wajib pajak jera dan akan mematuhi membayar pajak tepat waktu.

Hasil penelitian dahulu yang dilakukan oleh Wulandari, (2017) menunjukkan bahwa, Razia lapangan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

H3 : Razia Lapangan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

3. Metode, Data, dan Analisis

Dalam penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Malang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu sampel acak sederhana (simple random sampling) di mana pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada di dalam populasi. Jumlah sample dalam penelitian sebesar 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang dikuantitatifkan dengan menggunakan bantuan skala likert. Sumber data yang digunakan adalah sumber primer yaitu para wajib pajak kendaraan bermotor. Metode pengumpulan data menggunakan instrument berupa kuesioner yang disebar ke responden melalui sosial media dengan menggunakan googleform. Metode analisis data yang digunakan yaitu uji asumsi klasik, digunakan untuk memenuhi kelayakan model regresi, dilanjutkan analisis regresi berganda. Selanjutnya dilakukan uji F untuk memastikan bahwa model regresinya fit dan Koefisien Determinasi (R²) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berikutnya dilakukan uji t untuk menguji hipotesis yang diajukan. Semua proses analisis data menggunakan aplikasi SPSS versi 26

4. Hasil

Uji Statistik Deskriptif

Pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif guna mendeskripsikan atau menggambarkan variabel yang ada dalam penelitian ini yang bertujuan untuk deskripsi mengenai data penelitian yang sudah terkumpul. Dalam analisis deskriptif yang dijelaskan mencakup mean, nilai minimum dan maksimum serta standar deviasi.

Tabel 1 Uji statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEPATUHAN	100	15	30	23,97	3,261
KUALITAS PELAYANAN	100	15	30	22,78	3,202
SANKSI PAJAK	100	12	25	17,70	2,236
RAZIA LAPANGAN	100	13	30	20,15	2,865
Valid N (listwise)	100				

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai total untuk variabel Kepatuhan dengan jumlah 100 responden memiliki hasil nilai terendah yaitu 15, nilai tertinggi yaitu 30, rata-rata 23,97, dan Standar deviasi yaitu sebesar 3,261. Untuk variabel kualitas pelayanan dengan total 100 responden, memiliki nilai terendah 15, nilai tertinggi 30, rata-rata 22,78 dan standar deviasi 3,202. Pada variabel Sanksi Pajak dengan total 100 responden memiliki hasil terendah 12, nilai tertinggi 25, rata-rata 17,70 dan standar deviasi sebesar 2,236. Sedangkan nilai variabel Razia Lapangan dengan total 100 responden memiliki hasil perhitungan nilai terendah 13, tertinggi 30, rata-rata 20,15 dan standar deviasi 2,865. Semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data dalam penelitian ini bersifat homogen.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda ini dilakukan bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh antara variabel independen (X1, X2, dan X3) dengan variabel dependen (Y). Untuk menentukan persamaan regresi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2 Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,329	3,000		3,110	,002
KUALITAS PELAYANAN	,142	,103	,140	1,383	,170
SANKSI PAJAK	,493	,145	,338	3,407	,001
RAZIA LAPANGAN	,133	,109	,117	1,221	,225

Dependent Variable: KEPATUHAN

Berdasarkan pada tabel di atas maka model regresi dapat dimasukkan dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 9,329 + 0,142 X_1 + 0,493 X_2 + 0,133 X_3$$

Dimana:

Y = Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

α = Konstanta

β = Koefisien regresi variabel independen

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Sanksi Pajak

X3 = Razia Lapangan

e = Standar error

Pada nilai konstanta dan koefisien regresi yang ada pada persamaan regresi di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Nilai Konstanta α bernilai positif sebesar 9,329. Tanda positif menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa jika X1, X2, dan X3 diasumsikan tidak mengalami perubahan atau tetap (konstan) maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah sebesar 9,329; 2) Nilai Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) = 0,142 secara statistik menunjukkan bahwa ada perubahan positif kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. nilai koefisien sebesar 0,142 memiliki arti jika kualitas pelayanan naik sebanyak 1 kali, maka nilai kepatuhan wajib pajak meningkat sebesar 0,142 dengan asumsi variabel lain konstan; 3) Nilai Koefisien regresi variabel sanksi

pajak (X2) = 0,493 artinya ada pengaruh positif sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. nilai koefisien sebesar 0,493 memiliki arti jika sanksi pajak naik sebanyak 1 kali, maka dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 0,142 dengan asumsi variabel lain konstan; 4) Nilai Koefisien regresi variabel Razia Lapangan (X 3) memiliki nilai sebesar 0,133 maka artinya setiap Razia Lapangan naik sebanyak 1 kali, maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,133 dengan asumsi variabel lain konstan.

Uji Model Regresi Berganda (Uji F)

Uji F Regresi berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menentukan analisis signifikansi keseluruhan model regresi berganda. Dengan kata lain Uji ini dilakukan untuk melihat signifikansi pengaruh keseluruhan variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis Uji model regresi berganda (Uji F) adalah:

Tabel 3 Uji Model Regresi (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	222,610	3	74,203	8,579	,000 ^b
	Residual	830,300	96	8,649		
	Total	1052,910	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan

b. Predictors: (Constant), Razia Lapangan, Sanksi Pajak, kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji F di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar (0,000 < 0,05) dan F hitung 8,579 > F tabel 2,70 . Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan razia lapangan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Uji Koefisien Determinan (R2)

Koefisien Determinan dalam penelitian ini dilakukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan, sanksi pajak dan razia lapangan terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) dan nilai koefisien determinan berkisar antara nol sampai satu. Nilai yang mendekati angka satu dapat diartikan bahwa variabel independen (X) dapat memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk mengetahui variasi variabel dependen (Y).

Tabel 4 Uji Koefisien Determinan (R2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,655 ^a	,429	,400	1,987

a. Predictors: (Constant), Razia lapangan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,429 Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (X1, X2 dan X3) memiliki nilai kontribusi 42,9 %

terhadap variabel dependen (Y), dan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel yang terdapat di luar penelitian ini.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t dilakukan dalam penelitian ini guna mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Kriteria dalam pengujian hipotesis (Uji t) yaitu sebagai berikut:

Tabel 5 Uji Hipotesis (Uji t)

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	9,329	3,000		3,110	,002
	KUALITAS PELAYANAN	,142	,103	,140	1,383	,170
	SANKSI PAJAK	,493	,145	,338	3,407	,001
	RAZIA LAPANGAN	,133	,109	,117	1,221	,225

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Berdasarkan hasil uji t di atas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,170 yang artinya lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H1 ditolak yang berarti variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pada variabel Sanksi pajak nilai signifikansi sebesar 0,001 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H2 diterima yang berarti variabel Sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Variabel Razia Lapangan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,225 artinya lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H3 ditolak yang berarti variabel Razia Lapangan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

5. Diskusi

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menggunakan aplikasi SPSS 26 mendapatkan hasil uji untuk Hipotesis pertama (H1) yaitu variabel kualitas pelayanan (X) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, artinya dengan petugas pajak memberikan suatu pelayanan yang baik, ramah dan adanya fasilitas yang nyaman dalam pembayaran pajak maka tidak akan mempengaruhi wajib pajak dalam melakukan pembayaran, sehingga wajib pajak akan tetap melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan

oleh Wulandari (2017) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil uji hipotesis kedua (H2) yaitu Sanksi Pajak (X2) berpengaruh terhadap Y, atau Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sanksi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, apabila sanksi pajak yang ditetapkan semakin memberatkan wajib pajak, maka akan cenderung semakin meningkat kepatuhan wajib dalam membayar pajak kendaraan bermotor karena masyarakat sadar dan mengetahui adanya sanksi yang akan mereka terima apabila mereka tidak patuh membayar pajak selain itu, pemberian sanksi yang tegas akan membuat masyarakat untuk tepat waktu dalam membayar pajak sehingga mereka dapat menghindari pengenaan denda yang bisa memberatkan bagi para wajib pajak. Pemberian sanksi juga dinilai dapat menjadi sarana untuk mendidik para wajib pajak agar patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor mereka, adanya sanksi pajak berupa denda yaitu dengan membayar pajak lebih dari yang telah ditentukan, tentu hal ini akan memberatkan bagi wajib pajak. Maka dengan pemberian sanksi pajak yang tegas akan membuat wajib pajak untuk menghindari pengenaan sanksi dan denda sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Wulandari, (2017) dan Kurniawan, (2020) yang mengatakan bahwa secara sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian tersebut dapat memperkuat bahwa dengan adanya sanksi pajak dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hasil uji hipotesis ketiga (H3) razia lapangan (X3) tidak berpengaruh terhadap Y, atau Razia Lapangan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Razia Lapangan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, salah satu faktornya yaitu kurang adanya tindakan yang tegas kepada pengendara kendaraan bermotor yang telah melakukan pelanggaran dalam membayar pajak. Selain itu Intensitas razia lapangan yang dilakukan oleh pihak kepolisian atau petugas samsat kurang intens, karena razia lapangan tentang pajak jarang dilakukan dan biasanya dilakukan hanya momen-momen tertentu sehingga hal ini tidak membuat efek jera kepada pengendara yang terkena Razia lapangan sehingga tidak berdampak kepada kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wulandari, (2017) dan Irkham, (2020) yang menunjukkan bahwa, Razia lapangan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

6. Kesimpulan, Keterbatasan dan Saran

Kesimpulan

Setelah dilakukan pengujian terdapat variabel kualitas pelayanan, sanksi pajak dan Razia Lapangan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1) Kualitas Pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Malang Selatan: 2) Sanksi Pajak (X2) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Malang Selatan: 3) Razia Lapangan (X3) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Malang Selatan.

Keterbatasan dan Saran

Berdasarkan pengalaman peneliti dalam proses penyusunan ini, terdapat beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi faktor untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti selanjutnya untuk lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini tentu tidak lepas dari kekurangan yang perlu terus diperbaiki. Keterbatasan pada penelitian ini antara lain : 1) Pada penelitian ini hanya dengan penyebaran kuesioner sehingga jawaban dari responden (wajib pajak) terkadang tidak sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya terjadi dilapangan.

Untuk penelitian selanjutnya, peneliti harus lebih aktif lagi memantau dan membantu responden jika kesulitan dalam menjawab kuesioner yang diberikan. Hal ini untuk menghindari bias dari jawaban responden yang sengaja memberi jawaban yang sama untuk semua pertanyaan dalam kuesioner. Selanjutnya Peneliti diharapkan mampu memperluas populasi penelitian agar hasil penelitian dapat lebih kuat dan menjadi acuan pengambilan keputusan terkait kepatuhan wajib pajak oleh pihak yang berkepentingan.

Daftar Pustaka

- Andimulana, Muhamad Iqbal, (2020). Pengaruh Kesadaran wajib Pajak,Sistem Pemungutan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib bermotor. Universitas Trisaksti. <http://repository.trisakti.ac.id>.
- Dewi, Muharromah Wulandari. 92017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kemudahan Pembayaran, Dan Razia Lapangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. Unwida Repository. <http://Respository.unwida.com>
- Frans, Chyntia Monalisa, (2021). Pengaruh Sosialisai Perpajakan,Kualitas Pelayanan, Dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang. Respository UPT perpustakaan Undana. <http://skripsi.undana.ac.id>.
- Irham, Moh. Dan Dewi Indriasih (2021). Pengaruh Sanksi, Razia Lapangan, Program E-Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Brebes. Jabko. Jurnal Akuntansi dan Bisnis Kontemporer. <https://jabko.upstegal.ac.id>
- Kodung, Hajrinnisa. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan E-Samsat. IAIN Manado. <http://repository.iain-manado.ac.id>.
- Kurniawan, Rizki (2020) Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Sanksi pajak dengan E-Samsat sebagai Variabel Moderasi. UnnesRepository. <http://lib.unnes.ac.id>
- Republik Indonesia, Undang-undang Pasal 1 angka 12 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Restribusi Daerah. Direktorat Jendral Perimbangan Keuangan. [http://djpk.kemenkeu.go.id, attach,427-973_UU_28-Tahun_2009](http://djpk.kemenkeu.go.id,attach,427-973_UU_28-Tahun_2009)
- Mardiasmo.2016. Perpajakan Edisi Terpadu 2016. Yogyakarta : Penerbit Andi Resmi. 2011. Perpajakan Teori dan Kasus. Edisi 6, Buku 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Rahayu. 2017. Perpajakan Indonesia: konsep dan Aspek Formal, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Republik Indonesia. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sai Betik Kota Bandar Lampung, <https://dpmpstp.bandarlampungkota.go.id.Permen>.
- Jatmiko, Agus Nugroho (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.Undip Institutional Repository. <http://eprint.ac.id/15261/>