

# Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak terhadap Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Selama Masa Pandemi Covid-19 pada Kantor Samsat Wilayah Jakarta Timur Tahun 2021

Rana Zhafira, Diah<sup>a1\*</sup>

<sup>1</sup> Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, 10530, Indonesia

<sup>1</sup> diahranazhafira@gmail.com

\*Corresponding Author

## ARTICLE INFO

### Article history

Received 22 July 2022

Revised 22 August 2022

Accepted 29 September 2022

### Keywords

Taxpayer compliance;

service quality;

tax sanctions;

increasing tax revenue;

## ABSTRACT

*Tax revenue is one of the sources of state financing. One of the government's efforts to increase tax revenue is the self-assessment system to encourage taxpayers to become obedient in paying taxes. It was necessary because increasing tax revenues will increase the productivity of a country. This study aimed to analyze motorized vehicle taxpayer compliance and to find out the obstacles, stimuli, and strategies used to increase local tax revenues in the East Jakarta One Roof System (Samsat). The research theory used was the theory of efforts to increase tax revenue by Siti Kurnia Rahayu (2017). The research method used was a quantitative approach with a descriptive research type. The data collection techniques were secondary data from the East Jakarta Samsat office and primary data obtained from questionnaires and observations. The sampling technique was simple random sampling containing 1,190,763 two-wheeled motorized vehicle taxpayers registered in the East Jakarta Samsat until 2021. The results showed that taxpayer compliance had no partial significant effect on increasing tax revenue with the result of  $0.163 > 0.05$ , while the quality of service partially had a significant effect on increasing tax revenue with the result of  $0.015 < 0.05$ , and tax sanctions partially had a significant effect on increasing tax revenue with the result of  $0.000 < 0.05$ .*

## 1. PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dan juga undang-undang Nomor 33 tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah menetapkan pajak dan retribusi daerah sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang bersumber dari daerah itu sendiri dan dapat dikembangkan sesuai dengan kondisi masing-masing daerah.

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pemberi kontribusi terbesar dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pajak ini dikelola oleh dinas pendapatan daerah melalui unit pelayan teknisnya yaitu Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Pajak kendaraan bermotor roda dua (R2) pada tahun 2017 sampai dengan 2021 sudah memenuhi target. Hal ini dikarenakan obyek pajak kendaraan bermotor bertambah setiap tahunnya. Pada tahun 2017 sampai tahun 2019 disimpulkan bahwa persentase obyek pajak kendaraan bermotor roda dua (R2) meningkat, tahun 2019 realisasi mencapai Rp 3.100.682.222.003, dari target penerimaan hanya Rp 2.979.031.663.000, sangat tinggi pada posisi persentase 110,82%. Dibanding tahun setelahnya yaitu pada tahun 2020 yang turun -6,44% pada posisi persentase 104,38% dengan realisasinya mencapai Rp 2.420.287.784.542 hal itu dikarenakan sebelum pandemi Covid-19 masuk ke Indonesia pada awal tahun 2020.

Sedangkan pada tahun 2021 jumlah target penerimaan pajak mencapai Rp. 2.699.626.000.000 dengan realisasi penerimaan pajak melebihi target yaitu Rp. 2.805.900.829.155 dan percentage

penerimaan mencapai 102,87% namun turun -1,51% dari tahun sebelumnya yaitu 104,38%. Akan tetapi jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat wilayah Jakarta Timur tetap memenuhi target tahunan.

Semakin banyak jumlah wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), seharusnya diiringi dengan peningkatan kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Namun pada kantor Samsat Jakarta Timur masih ada wajib pajak yang non-aktif dalam pembayaran pajaknya, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak masih bisa ditingkatkan lagi. Hal ini didukung oleh data jumlah wajib pajak terdaftar pada kantor Samsat Jakarta Timur:

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan petugas pajak atau fiskus yang baik kepada wajib pajak akan memberikan rasa nyaman dan memberikan kepuasan bagi wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh sanksi perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Atas dasar latar belakang masalah tersebut di atas maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Selama Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Samsat Wilayah Jakarta Timur Tahun 2021”**.

### **Ruang Lingkup Penelitian**

Karena luasnya ruang lingkup masalah dalam penelitian ini, maka peneliti membatasi pembahasan yang diteliti yaitu:

1. Peneliti hanya membahas 3 variabel independent yaitu kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak. Dan variabel dependen yaitu upaya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.
2. Peneliti membatasi populasi penelitiannya hanya pada seluruh wajib pajak kendaraan bermotor roda dua (R2) yang terdaftar pada kantor Samsat wilayah Jakarta Timur.
3. Periode pengambilan sampel yaitu pada tahun 2017-2021.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisa pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor selama masa pandemi covid-19 pada kantor Samsat wilayah Jakarta Timur.
2. Untuk menganalisa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor selama masa pandemi covid-19 pada kantor Samsat wilayah Jakarta Timur. Untuk menganalisa pengaruh Sanksi Pajak terhadap Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor selama masa pandemi covid-19 pada kantor Samsat wilayah Jakarta Timur.
3. Untuk menganalisa Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak secara bersama-sama terhadap Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor selama masa pandemi covid-19 pada kantor Samsat wilayah Jakarta Timur.
4. Untuk menganalisa Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak secara bersama-sama terhadap Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor selama masa pandemi covid-19 pada kantor Samsat wilayah Jakarta Timur.

## 2. KAJIAN LITERATUR

### 1. Pengertian Administrasi

Menurut Muhammad dalam bukunya yang berjudul Pengantar Ilmu Administrasi Negara (2019:1), “Administrasi diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apa pun dapat dilaksanakan dengan baik”.

Menurut The Liang Gie dalam Silalahi dalam Kamaruddin Sellang (2016:6), “Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu”.

### 2. Pengertian Administrasi Publik

Pengertian administrasi publik yang dikemukakan oleh Mariati Rahman (2017:17),

“Administrasi negara/administrasi publik adalah seluruh tindakan yang dilakukan untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

Pengertian Administrasi Publik menurut Dwight Waldo dalam Syafri Wirman (2012:20): “organisasi dan manajemen manusia dan material(peralatannya) untuk pencapaian tujuan pemerintah/ negara”.

### 3. Pengertian Administrasi Perpajakan

Menurut I Gede Darmayasa dan Putu Ery Setiawan (2016:232), “Administrasi pajak adalah cara-cara prosedur pengenaan dan pemungutan pajak oleh instansi yang berwenang untuk melakukannya”.

Menurut Sophar Lumbantoruan oleh Rahayu (2017:91), “Administrasi Perpajakan adalah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak”.

### 4. Pengertian Pajak

Menurut Undang–Undang nomor 28 tahun 2007 pasal 1 ayat 1 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.

Definisi Pajak Menurut S.I. Djajadiningrat dalam Siti Resmi (2017:1) yaitu “Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum”.

### 5. Fungsi Pajak

Fungsi pajak menurut Waluyo (2017:6) dalam bukunya yang berjudul “Perpajakan Indonesia” yaitu:

- a. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)
- b. Fungsi Mengatur (*Regulerd*)

### 6. Penggolongan Jenis Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:56) penggolongan jenis pajak didasarkan pada kriteriasebagai berikut:

- a. Menurut cara pemungutan
  - 1) Pajak langsung
  - 2) Pajak tidak langsung
- b. Menurut Sumber
  - 1) Pajak subjektif
  - 2) Pajak objektif
- c. Menurut Lembaga Pemungut
  - 1) Pajak negara (pajak pusat)
  - 2) Pajak daerah

### 7. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:110), sistem pemungutan pajak terdiri dari:

- a. *Official assessment system*
- b. *Self assessment system*

c. *Withholding system*

## 8. Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak Menurut Hayadi Akbar dan Apollo (2020:217) menyatakan “Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku”.

Adapun dimensi kepatuhan wajib pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:193-194) yaitu:

a. Kepatuhan Formal

b. Kepatuhan Material

Indikator kepatuhan wajib pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:193-194) yaitu:

b. Kepatuhan Perpajakan Formal

1) Wajib pajak paham dan berusaha memahami UU Perpajakan.

2) Mengisi formulir pajak dengan benar.

3) Melaporkan pajak dengan benar.

c. Kepatuhan Perpajakan Material

4) Menghitung pajak dengan jumlah yang benar.

5) Membayar pajak tepat pada waktunya.

## 9. Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan menurut Arianto (2018:83), “Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan”.

Adapun dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry dan Parassuraman dalam Tjiptono dan Chandra (2016:162-163) yaitu:

a. Bukti fisik (*tangible*)

b. Keandalan (*Reliability*)

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

d. Jaminan (*Assurance*)

e. Perhatian (*Emphaty*)

## 10.Sanksi Pajak

Pengertian sanksi pajak menurut Asfa, Esti Rizqiana dan Wahyu Meiranto (2017:5), “Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan perpajakan, sanksi akan diberikan pada wajib pajak yang tidak patuh denganaturan yang berlaku”.

Dimensi sanksi pajak menurut Mardiasmo (2016:62-63) yaitu:

a. Sanksi Administrasi

b. Sanksi Pidana

## 11.Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak

Berdasarkan Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang no 14 tahun 2015 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara tahun anggaran 2016, Penerimaan Pajak adalah penerimaan Pajak adalah semua penerimaan Negara yang terdiri atas Pendapatan Pajak Dalam Negeri dan Pendapatan Pajak Perdagangan Internasional.

Dimensi upaya meningkatkan penerimaan pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:49) yaitu:

a. Memperbaiki administrasi data

b. Meningkatkan kuantitas dan kualitas petugas pajak.

c. Memperbaiki aturan pajak (*law enforcement*).

d. Memperluas basis pajak.

## 3. METODE PENELITIAN

### Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah jenis metode penelitian kuantitatif. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pada penelitian ini data primer diperoleh langsung dari responden dengan cara melakukan penyebaran

kuesioner. Sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal, skripsi, buku, dan data yang diperoleh dari Samsat Jakarta Timur.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini, menggunakan teknik kuesioner (*questionnaires*).

### **Teknik Sampling**

Populasi dalam penelitian ini adalah 1.190.763 wajib pajak kendaraan bermotor roda dua yang terdaftar pada Samsat Jakarta Timur sampai tahun 2021. Peneliti mengambil 400 sampel yang merupakan dari jumlah wajib pajak kendaraan bermotor roda dua (K2) yang terdaftar pada kantor Samsat wilayah Jakarta Timur sampai tahun 2021.

Kriteria untuk mendapatkan sampel antara lain sebagai berikut :

1. Wajib pajak kendaraan bermotor (K2) yang terdaftar dalam melakukan kewajiban perpajakan pada kantor Samsat wilayah Jakarta Timur selama masa pandemi covid-19 sampai tahun 2021.
2. Wajib pajak kendaraan bermotor (K2) yang aktif secara berturut-turut dalam melakukan kewajiban perpajakan pada kantor Samsat wilayah Jakarta Timur selama masa pandemi covid-19 sampai tahun 2021.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif. Penelitian ini menggunakan program pengolahan data yaitu SPSS versi 26.

1. Uji kualitas data. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan valid dan *reliable* sebab kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian.
2. Uji asumsi klasik. Karena pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi berganda (*multiple regression*), maka terlebih dulu dilakukan uji asumsi klasik.
3. Uji hipotesis. Akan diketahui hipotesis dalam penelitian ini secara simultan ditolak atau diterima.

## **4. PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak**

Berdasarkan uji yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak (X1) tidak berpengaruh terhadap upaya meningkatkan penerimaan pajak (Y) Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t (uji parsial) Jakarta bahwa nilai  $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$  yaitu dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $0,750 < t_{tabel} 1,966$ .

Hasil uji hipotesis menunjukkan H0 diterima dan H1 ditolak, sehingga variabel Kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap upaya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada kantor Samsat wilayah Jakarta Timur.

Nilai koefisien korelasi “r” positif 0,070 serta nilai signifikansi sebesar  $0,163 > 0,05$ , hal ini menandakan bahwa tidak terdapat hubungan signifikansi yang kuat dan searah antara Kepatuhan wajib pajak (X1) dengan Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak (Y).

Hasil dari regresi linear berganda menunjukkan bahwa Kepatuhan wajib pajak (X1) bernilai positif 0,053 yang artinya, setiap peningkatan variabel Kepatuhan wajib pajak sebesar satu satuan akan meningkatkan penerimaan pajak sebesar 0,053 dengan asumsi variabel independen lainnya memiliki nilai yang konstan.

Merujuk pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Euphrasia Susy Suhendra (2012) bahwa kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak, karena sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor termasuk pada semi *self assessment system*, artinya tidak semua teori kepatuhan wajib pajak yang dikemukakan oleh Siti Kurnia Rahayu (2017:193- 194) sejalan dengan penelitian ini.

Pada teori kepatuhan wajib pajak oleh Siti Kurnia Rahayu, hanya sebagian pertanyaan yang cocok diajukan koresponden sisanya tidak cocok seperti wajib pajak mengisi formulir, melaporkan pajak dan menghitung pajak dengan benar tidak bisa dijadikan pertanyaan karena pajak kendaraan



bermotor tidak perlu melakukan hal tersebut, wajib pajak kendaraan bermotor hanya harus paham undang-undang perpajakan dan membayar pajak kendaraan bermotornya tepat waktu. Maka dengan demikian kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak**

Berdasarkan uji yang telah peneliti lakukan diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap upaya meningkatkan penerimaan pajak (Y) Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t (uji parsial) Jakarta bahwa nilai  $t_{hitung} >$  nilai  $t_{tabel}$  yaitu dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,445 > t_{tabel} 1,966$ .

Hasil uji hipotesis menunjukkan H0 ditolak dan H2 diterima, sehingga variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap upaya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada kantor Samsat wilayah Jakarta Timur. Nilai koefisien korelasi "r" positif 0,145 serta nilai signifikansi sebesar  $0,015 < 0,05$ , hal ini menandakan bahwa terdapat hubungan signifikansi yang kuat dan searah antara kualitas pelayanan (X2) dengan variabel upaya meningkatkan penerimaan pajak (Y).

Hasil regresi linear berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X2) bernilai positif 0,073 yang artinya, setiap peningkatan sebesar 0,073 akan meningkatkan penerimaan pajak juga, dengan asumsi variabel independen lainnya memiliki nilai yang konstan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sixvana Silalahi, Mochammad Al Musadieq, dan Dr, MBA Gunawan Eko Nurtjahjono, S.Sos, M.Si (2015) yang merujuk pada teori Zeithaml, Parassuraman dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2016:133)

bahwa kualitas pelayanan yang prima akan memberikan dorongan atau memotivasi wajib pajak untuk datang ke kantor Samsat, maka dengan demikian kualitas pelayanan perpajakan yang terdiri dari keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.

### **Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak**

Berdasarkan uji yang telah peneliti lakukan menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak (X3) berpengaruh terhadap upaya meningkatkan penerimaan pajak (Y) Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t (uji parsial) bahwa nilai  $t_{hitung} >$  nilai  $t_{tabel}$  yaitu sebesar  $4,444 > t_{tabel} 1,966$ .

Hasil uji hipotesis menunjukkan H0 ditolak dan H3 diterima, sehingga variabel Sanksi pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap upaya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada kantor Samsat wilayah Jakarta Timur. Nilai koefisien korelasi "r" positif 0,226 serta nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , hal ini menandakan bahwa terdapat hubungan signifikansi yang kuat dan searah antara sanksi pajak (X3) dengan variabel upaya meningkatkan penerimaan pajak (Y).

Hasil dari regresi linear berganda menunjukkan sanksi pajak (X3) bernilai positif 0,271 yang artinya, setiap peningkatan sanksi pajak sebesar 0,271 akan meningkatkan penerimaan pajak juga dengan asumsi variabel independen lainnya memiliki nilai yang konstan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fina Budiarti dan Hana Fadhillah (2021) yang merujuk pada teori Mardiasmo (2016:62-63) sanksi pajak yang terdiri dari sanksi administrasi dan sanksi pidana adalah biaya tambahan beban pajak yang dihindari oleh para wajib pajak agar tidak mengeluarkan lagi beban yang melekat pada pajak yang akan dibayar. Maka dengan demikian sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap upaya penerimaan pajak kendaraan bermotor.

### **Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak**

Variable Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak secara simultan (H4 diterima). Hal

ini dapat dilihat nilai  $f_{hitung} \geq f_{tabel}$  ( $9,807 > 2,63$ ) dan nilai  $Sig < 0,05$  ( $0,000 < 0,050$ ) pada tingkat signifikan 5% artinya Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak. Dan Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,691 yang berarti secara simultan variabel Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak hanya dapat menjelaskan 69,1% variabel Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak. Sedangkan sisanya yaitu 30,9% dijelaskan oleh variabel- variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini sesuai dan sejalan sebagaimana pendapat para pakar mengenai adanya hubungan Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak memiliki pengaruh yang signifikan bersama-sama terhadap Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap upaya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor karena indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak termasuk dalam sistem pemungutan pajak yang self assessment system bukan untuk semi self assessment system seperti pajak kendaraan bermotor.
2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap upaya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor karena kualitas pelayanan perpajakan yang prima terdiri dari keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik akan memberikan dorongan atau memotivasi wajib pajak untuk datang ke kantor Samsat.
3. Variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap upaya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor karena wajib pajak akan menghindari biaya tambahan beban pajak atas keterlambatan yang akan dikeluarkannya lagi.
4. Variabel kepatuhan wajib pajak ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan sanksi pajak ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap upaya meningkatkan penerimaan pajak ( $Y$ )

kendaraan bermotor dengan hasil nilai  $R$  square 0,691 artinya hanya dapat menjelaskan 69,1% variabel upaya meningkatkan penerimaan pajak.

### Saran

Setelah melakukan penelitian pada kantor Samsat wilayah Jakarta Timur dan memperoleh hasil yang memuaskan, namun beberapa hal tertentu perlu diperhatikan diantaranya sebagai berikut :

1. Rekapitulasi tanggapan responden pada variabel kepatuhan wajib pajak yang mendapat respon rendah yaitu nilai rata-rata (mean) 3,89 pada pernyataan menghitung pajak dengan jumlah yang benar perlu diperhatikan lagi oleh kantor Samsat wilayah Jakarta Timur.
2. Rekapitulasi tanggapan responden pada variabel kualitas pelayanan yang mendapat respon rendah yaitu nilai rata-rata (mean) 3,82 pada pernyataan jasa pelayanan dapat menangani masalah, petugas menguasai teknologi perpajakan dan petugas berkomunikasi dengan efektif perlu diperhatikan lagi oleh kantor Samsat wilayah Jakarta Timur agar lebih baik lagi dalam sistem pelayanannya bisa dengan meningkatkan pengetahuan SDM para petugas Samsat agar lebih peka dalam menangani masalah.
3. Rekapitulasi tanggapan responden pada variabel sanksi pajak yang mendapat respon rendah yaitu nilai rata-rata (mean) 3,75 yaitu pada pernyataan denda pidana berupa harta kekayaan perlu diperhatikan lagi oleh kantor Samsat wilayah Jakarta Timur agar lebih baik lagi mengoptimalkan pengenaan sanksi denda dan pidana terhadap wajib pajak yang melakukan pelanggaran perpajakan.
4. Rekapitulasi tanggapan responden pada variabel peningkatan penerimaan pajak yang mendapat respon rendah yaitu nilai rata-rata (mean) 3,86 yaitu pada pernyataan meningkatkan jumlah wajib pajak, kantor Samsat wilayah Jakarta Timur diharapkan agar lebih baik lagi dalam memberikan wawasan kepada masyarakat pentingnya peningkatan jumlah wajib pajak dan dampak yang akan dirasakan oleh masyarakat juga.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. And L. Berry L. 1985. *“Problems and Strategies in Services Marketing”*. Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring).
- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2019. *“Manajemen Pemasaran”*. Depok: Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Akbar, Hayadi, And Apollo. 2020. *“Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Palmerah)”*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi Vol.1, No.3.
- Alhamda, Syukra. 2018. *“Ajar Metlit dan Statistik”*. Jakarta: Deepublish. Asfa, Esti Rizqiana dan Wahyu Meiranto. 2017. *“Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”*. Diponegoro Journal of Accounting. Volume 6, Nomor 3, Halaman 1-13. ISSN (Online): 2337- 3806.
- Awaluddin, Ishak and Sulvariany Tamburaka. 2017. *“The Effect of Service Quality and Taxpayer Satisfaction on increase Tax Motor Vehicles atOffice One Roof System in Kendari”*. The JakartaJournal of Engineering and Science. Kediri: Universitas Halu Oleo.
- Bintary, Abharina Avidaniar. 2020. *“Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur Tahun 2015- 2018”*. Jurnal Pajak Vokasi. Jakarta: STIAMI.
- Budiarti, Fina dan Hana Fadhillah. 2022. *“Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Pemutihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Pajajaran 1 Kota Bandung”*. Jurnal Riset Akuntansi dan Perbankan. Jakarta: STIE.
- Darmayasa, I Gede dan Putu Ery Setiawan. 2016. *“Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Badung.
- Devano dan Rahayu, 2006. *”Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu”*. Jakarta: Kencana.
- Dewi, Jakarta Made Puspa. 2017. *“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Reformasi Administrasi Perpajakan, Dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Buleleng”*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi. Bali: Universitas Udayana.
- Djajadiningrat. 2014. *“Perpajakan Indonesia”*. Jakarta: Salemba Empat. Duli, Nikolaus. 2019. *“Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS”*. Jakarta: Deepublish.
- Dwipayana, I Kadek Denny Harta, A.A Sagung Laksmi Dewi dan Luh Putu Suryani. 2020. *“Implikasi Dari Sanksi Administrasi Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Renon Denpasar”*. Jurnal Analogi Hukum. Bali: Universitas Warmadewa.
- Ghozali, Imam. 2016. *“Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)”*. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gie, The Liang. 2007. *“Administrasi Perkantoran Modern”*. Yogyakarta: Liberty. Gunadi. 2012. *“Ketentuan Pajak Penghasilan”*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Henry, Nicholas. (Diterjemahkan oleh Luciana D. Lontoh). 1995. *“Public Administration and Public Affairs”*. Jakarta: Rajawali.
- Herlina, Vivi. 2019. *“Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS”*. Jakarta: Elex Media Komputindo.



- Kosadi, Ferry dan Mega Sani Fadela. 2016. *“Pengaruh Penerapan Electronic Government Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Bandung Timur”*. Jurnal Jakarta Membangun, STIE INABA.
- Lumbantoruan, Sophar. 1997. *“Akuntansi pajak”*. Jakarta: Grasindo. Mardiasmo. 2016. *“Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016”*. Jakarta: Andi. Mardiasmo. 2016. *“Perpajakan Edisi Revisi”*. Yogyakarta: Andi Offser. Mosley, Mark. 2008. *“Dictionary of Data Management”*. LLC: Technics Publications.
- Muhammad. 2019. *“Pengantar Ilmu administrasi Negara”*. Sulawesi: UnimalPress.
- Mulyadi. 2016. *“Sistem Informasi Akuntansi”*. Jakarta: Salemba Empat. Nora Zikin, ThamrinAbduh dan Muh Kafrawi Yunus. 2021. *“Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Masa Covid-19 Di Samsat Kabupaten Pinrang”*.  
Jurnal Riset Edisi XI 2021. Makassar: Economics Bosowa. Nurmantu, Safri. 2005. *“Pengantar Perpajakan”*. Jakarta : Granit.
- Pohan, Chairil Anwar. 2017. *“Pembahasan Komprehensif PengantarPerpajakan”*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *“Perpajakan Konsep dan Aspek Formal”*. Universitas Komputer Indonesia, Bandung.
- Rahman, Mariati. 2017. *“Ilmu administrasi”*. Makassar: Sah Media.
- Resmi, Siti. 2017. *“Perpajakan Teori dan Kasus”*. Jakarta: Salemba Empat.Sellang,
- Kamaruddin.2021. *“Pendekatan Partisipatif: Implementasi PerencanaanPembangunan”*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Siyoto, Sandu Dan Muhammad Ali Sodik. 2015. *“Dasar Metodologi Penelitian”*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Soemitro, Rochmat. 2013. *“Perpajakan Edisi Revisi”*. Bandung: Eresco.
- Sudrajat, Ajat dan Arles Parulian Ompusunggu. 2015. *“Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak”*. Jurnal Riset Akuntansi danPerpajakan JRAP Vol.2, Jakarta. 2, hal 193 – 202 ISSN 2339 – 1545.
- Sugiyono. 2014. *“Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”*. Bandung: Alfabeta.
- Sumadi dan Sudarto. 2007. *“Perpajakan”* Universitas Merdeka. Malang. Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *“Service, Quality & Satisfaction Edisi 4”*. Yogyakarta: Andi.
- Waldo, Dwight. (Diterjemahkan oleh Slamet W. Admosoedarmo). 2006. *“Pengantar Studi Administrasi”*. Jakarta: Aksara Baru.
- Waluyo. 2017. *“Perpajakan Jakarta Edisi 12”*. Jakarta: Salemba Empat. Wirman, Syafri. 2012. *“Studi Tentang Administrasi Publik”*. Erlangga: Jakarta.

### Internet

<https://corona.jakarta.go.id/id/peta-persebaran>(diakses pada tanggal 7 Mei 2022)  
<https://www.bnppb.go.id/> Data dihimpun dari kementerian/lembaga terkait dan data Tim GugusTugas

(diakses pada tanggal 7 Mei 2022)

<https://www.cnbcindonesia.com/news/20211215114421-4-299457/asyik-ada-pemutihan-pajak-kendaraan-dki-sampai-31-desember#:~:text=Periode%20pemutihan%20denda%20PKB%20di%20mulai,2021%20dan%20tahun%20pajak%202021>. (diakses pada tanggal 20 Mei 2022)

---

<https://auto2000.co.id/berita-dan-tips/biaya-perpanjang-stnk-5-tahunan> (diakses pada tanggal 20 Mei 2022)

<https://media.neliti.com/media/publications/247815-pengaruh-dimensi-kualitas-pelayanan-jasa-e3df6ef3.pdf> (diakses pada tanggal 13 Mei 2022)

<https://konsultanpajaksurabaya.com/index.php?/jenisjenis-sanksi-pajak> (diakses pada tanggal 14 Mei 2022)

<https://www.online-pajak.com/seputar-efiling/kepatuhan-wajib-pajak> (diakses pada tanggal 14 Mei 2022)

<https://www.kompas.com/skola/read/2020/11/17/165759669/penggolongan-pajak-di-indonesia?page=all> (diakses pada tanggal 1 Juni 2022)