



PENGARUH KESADARAN MASYARAKAT SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYAN PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA WILAYAH KERJA SAMSAT JAKARTA UTARA

THE INFLUENCE OF PUBLIC AWARENESS TAX PENALTIES AND TAX SERVICE QUALITY ON THE COMPLIANCE LEVEL OF PAYING MOTOR VEHICLE TAXES IN THE SAMSAT JAKARTA UTARA OPERATIONAL AREA

Chairil Fadillah¹, Fauzi Isnaen²

^{1,2}Universitas Bina Sarana Informatika

Email : chairilfadillah2@gmail.com¹, fauzi.fsn@bsi.ac.id²

Article Info

Article history :

Received : 25-09-2024

Revised : 28-09-2024

Accepted : 02-10-2024

Published : 05-10-2024

Abstract

The obligation to pay motor vehicle taxes is a responsibility for every Indonesian citizen who owns a private vehicle. Tax sanctions are necessary to maintain public compliance, and quality tax services are essential to ensure comfort in the tax payment process. However, it ultimately depends on the individual's awareness. The purpose of this study is to analyze the influence of public awareness, tax sanctions, and service quality on the taxpayers at SAMSAT North Jakarta. This study employs a quantitative method using multiple regression path analysis and the Sobel test with SPSS 26 software. The data used are primary data, with 82 respondents selected through purposive sampling, where the criteria include being a registered taxpayer at SAMSAT North Jakarta and owning a motorcycle. The data were collected using a questionnaire with a significance level of 5%. The results of this study reveal that taxpayer awareness does not positively influence compliance, while service quality positively influences compliance. Therefore, the awareness within society regarding tax payment needs to be enhanced and sustained.

Keywords : Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Service Quality

Abstrak

Kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor merupakan hal yang harus dilakukan setiap warga negara Indonesia yang memiliki kendaraan pribadi, dibutuhkan Sanksi Pajak untuk menjaga kepatuhan masyarakat, juga diperlukan Kualitas Pelayanan Pajak yang mendukung agar dapat memberi kenyamanan dalam melakukan pembayaran pajak, namun semua kembali kepada kesadaran diri dari masyarakat tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh kesadaran masyarakat, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan pada Wajib Pajak SAMSAT Jakarta Utara. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan Teknik analisis jalur regresi berganda (path analysis) dan uji sobel dengan menggunakan software SPSS 26. Data yang digunakan merupakan data primer dengan 82 sampel responden menggunakan Teknik purposive sampling dengan kriteria responden merupakan Wajib Pajak yang terdaftar di SAMSAT Jakarta Utara, dan memiliki kendaraan sepeda motor. Data penelitian diinput menggunakan kuesioner dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak Pajak



tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan, kualitas pelayan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu, kesadaran dalam diri masyarakat dalam membayar pajak perlu ditingkatkan dan dilestarikan.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang berfungsi untuk membiayai pembangunan dan penyelenggaraan negara. Di tingkat daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi salah satu sumber pendapatan yang signifikan, terutama dalam mendukung Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Namun, meskipun PKB memiliki kontribusi yang besar, tantangan dalam hal kepatuhan wajib pajak masih sering terjadi, khususnya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Tabel 1 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Tahun	Target Penerimaan PKB (Rp)	REALISASI Penerimaan PKB (Rp)	Persentase Pencapaian Target PKB (%)
2020	1.639.628.000.000	1.190.309.125.163	73%
2021	1.639.628.000.000	1.314.088.993.506	80%
2022	1.639.628.000.000	1.431.949.647.783	87%
2023	1.639.628.000.000	1.311.381.054.725	80%

Sumber : *Badan Pajak dan Retribusi Daerah – DKI Jakarta*

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa setiap tahunnya realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) di wilayah Jakarta Utara selalu melebihi anggaran yang sudah ditentukan oleh pemerintah daerah. Realisasi tersebut juga mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun, dengan realiasi yang meningkat pada tahun 2020, yaitu sebesar Rp. 1.190.309.125.163. Pada tahun 2021, realisasi mencapai Rp. 1.314.088.993.506, nilai ini naik karena ekonomi masyarakat mulai stabil setelah terdampak pandemi. Pada tahun 2022, terjadi peningkatan lebih lanjut menjadi Rp 1.431.949.647.783, namun pada tahun 2023 terjadi penurunan menjadi Rp 1.311.381.054.725.

Kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adalah kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak, penerapan sanksi yang tepat, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pajak. Kurangnya kesadaran masyarakat, pelayanan yang kurang memadai, serta penegakan sanksi yang lemah dapat menjadi hambatan dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Di wilayah kerja SAMSAT Jakarta Utara, masalah kepatuhan pajak kendaraan bermotor juga menjadi isu penting yang perlu diteliti lebih lanjut.

Dalam penelitian yang dilakukan (Muhamad et al., 2020), disebutkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, namun kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Amri & Syahfitri (2020) karena penelitan sebelumnya menemukan bahwa sanksi pajak dan kesadaran pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

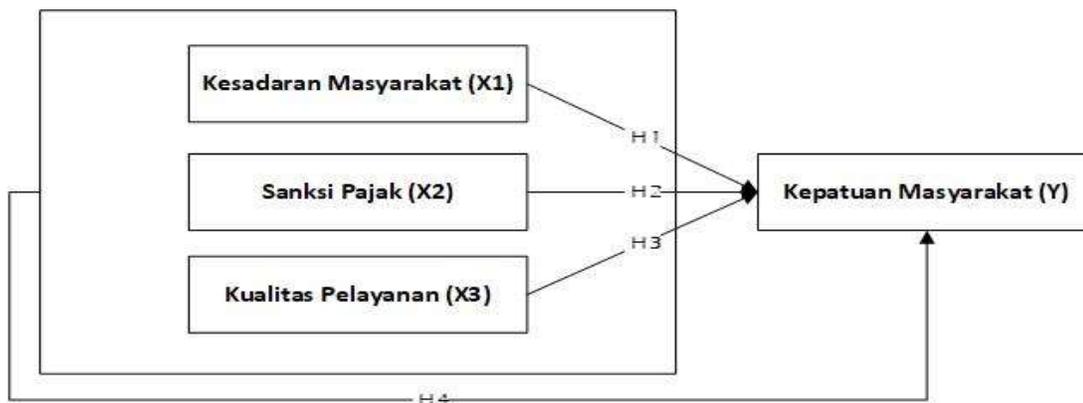
Ni Komang Ayu (2021) menunjukkan bahwa sanksi pajak dan kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.



Peneliti tertarik melakukan studi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan karena masih banyak wajib pajak di Indonesia, terutama di Kota Jakarta Utara, yang menunggak membayar pajak kendaraan bermotor. Rendahnya kesadaran wajib pajak diduga menjadi salah satu penyebab utama masalah ini. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak dalam mencegah tunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kesadaran masyarakat, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di wilayah kerja SAMSAT Jakarta Utara. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak, serta memberikan masukan yang berguna bagi pihak terkait dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah tersebut.

Hipotesis



Gambar 1 Hipotesis

Sumber: data diolah oleh peneliti

H_{a1} : Terdapat pengaruh antara kesadaran masyarakat terhadap kepatuhan masyarakat.

H_{01} : Tidak Terdapat pengaruh antara kesadaran masyarakat terhadap kepatuhan masyarakat.

H_{a2} : Terdapat pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan masyarakat melalui kesadaran masyarakat.

H_{02} : Tidak Terdapat pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan masyarakat melalui kesadaran masyarakat.

H_{a3} : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan masyarakat.

H_{03} : Tidak Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung melalui kuesioner yang disebarkan kepada 82 responden yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah kerja SAMSAT Jakarta Utara. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert untuk



mengukur persepsi responden terkait kesadaran masyarakat, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak.

Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di wilayah kerja SAMSAT Jakarta Utara, sedangkan sampel diambil menggunakan metode stratified random sampling, berdasarkan karakteristik tertentu seperti jenis kendaraan dan usia kendaraan.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis jalur regresi berganda (path analysis) dengan bantuan software SPSS 26. Uji statistik yang digunakan meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, heteroskedastisitas, multikolinieritas), serta uji Sobel untuk mengevaluasi pengaruh mediasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Instrumen Pengumpulan Data

Kuesioner disusun berdasarkan variabel yang telah ditentukan. Setiap variabel diukur menggunakan skala Likert dengan rentang 1-5, di mana

Tabel 2 Skla likert dengan Skala 1-5

No	Inisial	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	N	Netral	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	TST	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: *disusun oleh peneliti*

Uji Validitas

Berdasarkan data yang telah diolah, berikut merupakan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1 Jenis kelamin Responden

JENIS KELAMIN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	50	50,0	61,0	61,0
	Perempuan	32	32,0	39,0	100,0
	Total	82	82,0	100,0	
Missing	System	18	18,0		
Total		100	100,0		

Sumber : *Data Primer diolah 2024*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Jakarta Utara berjenis kelamin laki-laki sebanyak 50 responden dari 82 responden dengan persentase 61% dan untuk responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 32 dari 82 responden dengan persentase sebesar 39%. Maka, dengan demikian berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki dengan tingkat persentase sebesar 61%.



Berdasarkan data yang telah diolah, berikut merupakan karakteristik responden berdasarkan umur

Tabel 2 Umur Responden

		USIA			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-26	5	5,0	6,1	6,1
	27-36	12	12,0	14,6	20,7
	37-46	18	18,0	22,0	42,7
	47-50	12	12,0	14,6	57,3
	>50	35	35,0	42,7	100,0
	Total	82	82,0	100,0	
Missing	System	18	18,0		
Total		100	100,0		

Sumber : *Data primer diolah SPSS (2024)*

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah responden Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Samsat Jakarta Utara berumur 17-26 tahun sebanyak 5 responden dari 82 responden dengan persentase 6,1%, umur 27-36 tahun sebanyak 12 responden dari 82 responden dengan persentase sebesar 14,6%, umur 37-46 tahun sebanyak 18 responden dari 82 responden dengan persentase sebesar 22%, umur 47-50 tahun sebanyak 12 responden dari 82 responden dengan persentase 14,6%, umuur 50> tahun sebanyak 35 responden dari 82 responden dengan persentase 42,7%

Berdasarkan dari data yang telah diolah, berikut merupakan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir:

Tabel 3 Pendidikan terakhir responden

		PENDIDIKAN TERAKHIR			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	14	14,0	17,1	17,1
	SMA	58	58,0	70,7	87,8
	SARJANA1/ S1	8	8,0	9,8	97,6
	MAGISTER 2/S2	1	1,0	1,2	98,8
	DOKTER 3/S3	1	1,0	1,2	100,0
	Total	82	82,0	100,0	
Missing	System	18	18,0		
Total		100	100,0		

Sumber: *Data primer diolah (2024)*

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa karakteristik pendidikan terakhir responden wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Jakarta Utara adalah sebagai berikut:

1. Pendidikan terakhir SMP: 14 responden dari 82 responden (17,1%)
2. Pendidikan terakhir SMA (sederajat): 58 responden dari 82 responden (70,7%)
3. Pendidikan terakhir S1 8 responden dari 82 responden (9,8%)



4. Pendidikan terakhir S2 1 responden dari 82 responden (1,2%)

5. Pendidikan terakhir S3 1 responden dari 82 responden (1,2%)

Mayoritas responden berdasarkan pendidikan terakhir adalah SMA (sederajat) dengan persentase sebesar 70,7%.

Uji Reabilitas

Untuk menilai keandalan, digunakan uji statistik Cronbach's Alpha (α). Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, variabel tersebut dianggap dapat diandalkan (reliable). Sebaliknya, jika nilai di bawah $0,60$, data tersebut dianggap tidak dapat diandalkan.

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,873	40

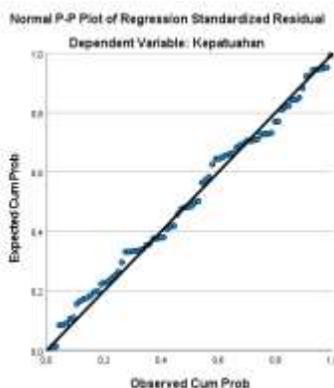
Sumber: *Data Diolah SPSS(2024)*

Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan SPSS dengan Cronbach's Alpha adalah $0,862$. Oleh karena itu, pernyataan dalam kuesioner ini dianggap dapat diandalkan karena memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari $0,60$.

Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik harus terpenuhi sebelum melakukan uji regresi linier berganda dengan jalur agar kesimpulan dapat ditarik dengan benar.

Uji Normalitas



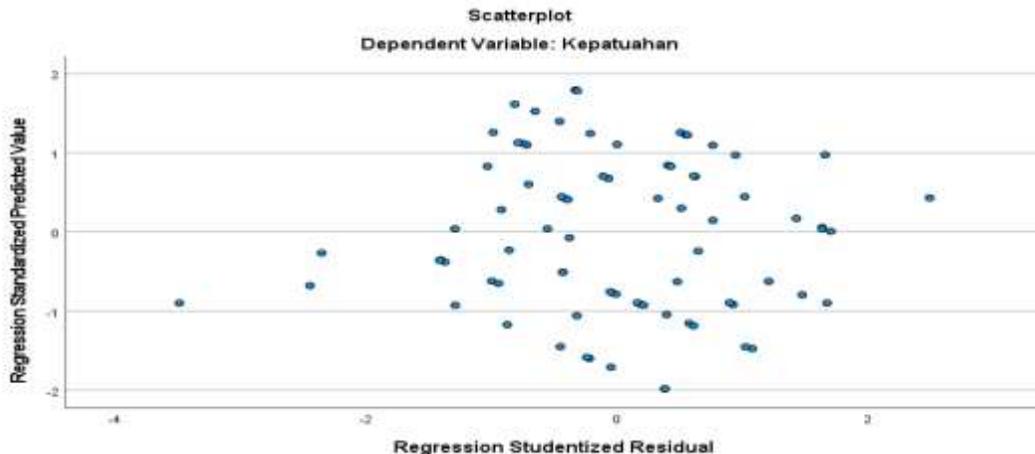
Gambar 2 Hasil Uji Normalitas

Sumber: *Data diolah SPSS (2024)*

Berdasarkan hasil analisis grafik normalitas pada gambar di atas, terlihat bahwa pola distribusi cenderung normal. Hal ini terlihat dari pola searah yang mengikuti garis diagonal, yang menunjukkan bahwa titik data tersebar dengan baik di sekitar garis diagonal tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data Diolah SPSS (2024)

Berdasarkan analisis di atas, terlihat bahwa titik-titik pada grafik scatter plot tidak menunjukkan pola tertentu atau berkumpul membentuk suatu pola. Sebaliknya, titik-titik terlihat menyebar secara acak di sekitar garis diagonal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

Uji Multikolenieritas

Tabel 5 Hasil Uji Multikolinierlitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	kesadaran masyarakat	,578	1,731
	Sanksi Pajak	,595	1,681
	Kualitas pelayanan	,635	1,575

a. Dependent Variable: Kepatuahan

Sumber: Data diolah SPSS(2024)

Berdasarkan dari hasil dari uji multikolonieritas tersebut, nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai toleransinya lebih besar dari 0,1, jadi variabel tidak terjadi gejala multikolinieritas.

Analisis Jalur Regresi Berganda (Path Analysis)

Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,839 ^a	,704	,693	1,39167

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Sanksi Pajak, kesadaran masyarakat
 b. Dependent Variable: Kepatuahan

Tabel 6 Hasil Koefisien Determinasi



Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	16,139	3,325		4,854	,000		
	Sanksi	,256	,096	,304	2,673	,009	,625	1,600

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Sumber: *Data Diolah SPSS (2024)*

Model regresi ini menunjukkan bahwa 70,4% variabilitas dalam kepatuhan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan kesadaran masyarakat. Adjusted R² sedikit lebih rendah (69,3%), menunjukkan penyesuaian untuk jumlah variabel independen. Standard error dari 1,39167 menunjukkan kesalahan prediksi rata-rata dalam model ini sehingga hasil uji dari model ini pengaruhnya kuat antara variabel independen dan dependen.

Uji t

Tabel 7 Hasi Uji Coefficients

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,103	2,656		1,545	,126		
	kesadaran masyarakat	,015	,074	,017	,205	,838	,578	1,731
	Sanksi Pajak	,562	,069	,652	8,169	,000	,595	1,681
	Kualitas pelayanan	,277	,079	,271	3,510	,001	,635	1,575

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber: *Data Diolah SPSS (2024)*

1. Kesadaran Masyarakat: Berdasarkan hasil uji t, kesadaran masyarakat memiliki nilai t sebesar 0,205 dan nilai signifikansi sebesar 0,838. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran masyarakat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Sanksi Pajak: Sanksi pajak menunjukkan nilai t sebesar 8,169 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Utara. Koefisien sanksi pajak sebesar 0,652 menunjukkan bahwa sanksi pajak merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan: Kualitas pelayanan memiliki nilai t sebesar 3,510 dengan nilai signifikansi 0,001. Karena nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Tabel 10 Pengaruh kesadaran Masyarakat terhadap kualitas pelayanan

Sumber: *diolah dari SPSS(2024)*



Berdasarkan nilai koefisien, uji t, dan nilai signifikansi, kita dapat menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak (x1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Peningkatan dalam kesadaran wajib pajak akan meningkatkan kualitas pelayanan.

Tabel 8 Pengaruh Sanksi pajak Terhadap Kualitas pelayanan

Sumber: *diolah dari SPSS(2024)*

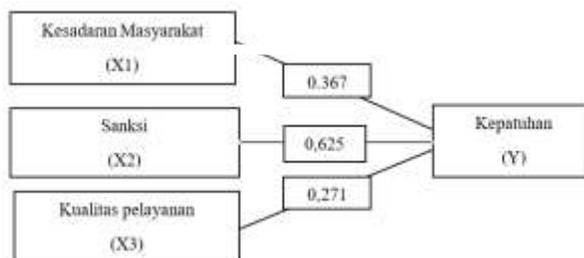
Berdasarkan nilai koefisien, uji t, dan nilai signifikansi, kita dapat menyimpulkan bahwa sanksi (x2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Peningkatan dalam sanksi akan meningkatkan kualitas pelayanan.

Analisis Jalur		Tabel 9 Analisis jalur						
		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	16,139	3,325		4,854	,000		
	kesadaran	,326	,101	,367	3,228	,002	,625	1,600
a. Dependent Variable: kualitas pelayanan								
abel independen		Kofisiensi (β)		Signifikansi				
(Constant)		0.514		Tidak signifikan				
Kesadaran masyarakat		0.407		Tidak signifikan				
Sanksi		0.444		signifikan				
Kualitas pelayan		(Koefisien)		signifikan				

Sumber: *diolah SPSS(2024)*

- A. Kesadaran masyarakat (X1) -> Kepatuhan (Y) dengan koefisien 0,017 (tidak signifikan)
- B. Sanksi Pajak (X2) -> Kepatuhan (Y) dengan koefisien 0,652 (signifikan)
- C. Kualitas pelayanan (X3) -> Kepatuhan (Y) dengan koefisien 0,271 (signifikan)

Berikut adalah representasi diagram jalur yang menggambarkan hubungan antara variabel-variabel



Gambar 4 Diagram Jalur

Sumber: *diolah data*



- a. Kesadaran masyarakat (X1) memiliki pengaruh langsung yang sangat kecil terhadap kepatuhan (Y) dan tidak signifikan.
- b. Sanksi pajak (X2) memiliki pengaruh langsung yang kuat terhadap kepatuhan (Y) dan signifikan. Ini menunjukkan bahwa peningkatan dalam sanksi pajak secara signifikan meningkatkan kepatuhan.
- c. Kualitas pelayanan (X3) memiliki pengaruh langsung yang cukup kuat terhadap kepatuhan (Y) dan signifikan. Ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara signifikan meningkatkan kepatuhan.

Uji Sobel

Tabel 10 Uji Sobel

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,103	2,656		1,545	,126		
	kesadaran masyarakat	,015	,074	,017	,205	,838	,578	1,731
	Sanksi Pajak	,562	,069	,652	8,169	,000	,595	1,681
	Kualitas pelayanan	,277	,079	,271	3,510	,001	,635	1,575

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber: data diolah SPSS(2024)

Perhitungan Uji Sobel:

$$Z = \frac{a - b}{\sqrt{(b^2 - sa^2 + a^2 \cdot sb^2)}}$$

$$\begin{aligned}
 Z &= \frac{0.3 - 0.62}{\sqrt{(0.562)^2 \cdot (0.05)^2 + (0.3)^2 \cdot (0.069)^2}} \\
 &= \frac{0.315844 \cdot 0.0025 + 0.09 \cdot 0.004761}{\sqrt{0.00078961 + 0.00042849}} \\
 &= 0.0012181
 \end{aligned}$$

Hitung $\sqrt{(b^2 \cdot SE_a^2) + (a^2 \cdot SE_b^2)}$

$$\sqrt{0.001647} = 0.040575$$

Sekarang, masukkan nilai ke dalam rumus Z

$$Z = \frac{0.3 - 0.562}{\sqrt{0.0012181}}$$

$$Z = \frac{0.1686}{0.03489}$$

$$Z = 4.83$$



Berdasarkan dari perhitungan nilai Z dan nilai p-value kurang dari tingkat signifikansi yang telah ditetapkan (biasanya 0.05), maka kita dapat menyimpulkan bahwa ada bukti yang cukup untuk mendukung efek langsung variabel independen (kesadaran dan sanksi) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan) mempunyai mediasi yang signifikan.

PEMBAHASAN

Pengaruh kesadaran masyarakat terhadap kualitas pelayanan

Kesadaran wajib pajak merupakan elemen penting dalam sistem perpajakan. Kesadaran ini mencakup pemahaman tentang pentingnya pajak, kewajiban membayar pajak, dan manfaat yang diperoleh dari pajak yang dibayarkan. Kepatuhan wajib pajak merujuk pada sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran masyarakat terhadap kualitas pelayanan di wilayah kerja Samsat Jakarta Utara.

1. Koefisien kesadaran masyarakat: $B = 0,015$: koefisien unstandardized menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kesadaran masyarakat hanya meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,015 unit. Ini adalah peningkatan yang sangat kecil.
 - a. $Beta = 0,017$: Koefisien standardized menunjukkan bahwa pengaruh kesadaran masyarakat terhadap kualitas pelayanan sangat kecil dan tidak signifikan.
 - b. $Sig. = 0,838$: Nilai ini jauh di atas tingkat signifikansi 0,05, yang menunjukkan bahwa pengaruh kesadaran masyarakat terhadap kualitas pelayanan tidak signifikan secara statistik.
2. Implikasi: Pengaruh yang Tidak Signifikan: Kesadaran masyarakat, berdasarkan data ini, tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini mungkin disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang standar pelayanan atau kurangnya upaya dari penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas berdasarkan umpan balik masyarakat. Peran Faktor Lain seperti sanksi pajak dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap kepatuhan, yang bisa jadi juga berhubungan dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima.
3. Collinearity Statistics: Tolerance = 0,578 dan VIF = 1,731: Nilai-nilai ini menunjukkan tidak adanya masalah multikolinearitas yang berarti, yang berarti variabel-variabel dalam model ini tidak saling mempengaruhi secara berlebihan.
4. Kesimpulan: Berdasarkan hasil uji hipotesis H_{01} diterima sehingga Kesadaran masyarakat tampaknya tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan data yang ada. Meskipun peningkatan kesadaran masyarakat dapat dianggap sebagai langkah positif, data menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan, faktor lain seperti kebijakan sanksi yang tegas dan peningkatan internal dalam kualitas layanan sendiri lebih berperan penting. Oleh karena itu, strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan mungkin harus difokuskan pada peningkatan faktor-faktor tersebut dan tidak hanya bergantung pada peningkatan kesadaran masyarakat.

Pengaruh sanksi pajak terhadap kualitas pelayanan

Hasil dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengan menggunakan metode analisis jalur regresi berganda menunjukkan bahwa Sanksi Pajak terhadap kepatuhan memiliki nilai koefisien.



1. koefisien Sanksi Pajak
 - a. $B = 0,562$: Koefisien unstandardized menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam sanksi pajak akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,562 unit. Ini adalah peningkatan yang cukup signifikan.
 - b. $Beta = 0,652$: Koefisien standardized menunjukkan bahwa pengaruh sanksi pajak terhadap kualitas pelayanan sangat kuat.
 - c. $Sig. = 0.000$: Nilai ini jauh di bawah tingkat signifikansi 0,05, yang menunjukkan bahwa pengaruh sanksi pajak terhadap kualitas pelayanan sangat signifikan secara statistik.
2. Implikasi
 - a. Pengaruh yang Signifikan: Data menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan. Ini mengindikasikan bahwa ketika sanksi pajak diterapkan dengan tegas, ada peningkatan yang signifikan dalam kualitas pelayanan. Hal ini bisa disebabkan oleh peningkatan kepatuhan yang memaksa penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.
 - b. Peningkatan Kepatuhan: Sanksi pajak yang efektif mungkin mendorong penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar terhindar dari sanksi atau penalti yang berat.
 - c. Motivasi untuk Perbaikan: Penyedia layanan mungkin lebih termotivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai upaya untuk mematuhi peraturan.
3. Collinearity Statistics: Tolerance = 0,595 dan VIF = 1,681: Nilai-nilai ini menunjukkan tidak adanya masalah multikolinearitas yang berarti, yang berarti variabel-variabel dalam model ini tidak saling mempengaruhi secara berlebihan.
4. Kesimpulan: Berdasarkan hasil uji hipotesis H_{a2} diterima sehingga Sanksi pajak tampaknya memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan. Ketika sanksi pajak diterapkan dengan tegas, penyedia layanan lebih cenderung meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Ini menunjukkan bahwa regulasi dan penegakan hukum yang efektif dapat menjadi alat yang kuat dalam meningkatkan standar pelayanan. Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus mempertimbangkan penerapan sanksi pajak yang efektif untuk memastikan bahwa penyedia layanan termotivasi untuk memenuhi standar yang diharapkan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan

Hasil dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengan menggunakan metode analisis jalur regresi berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak memiliki nilai koefisien.

1. Koefisien Kualitas Pelayanan
 - a. $B = 0,277$: Koefisien unstandardized menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepatuhan sebesar 0,277 unit. Ini adalah peningkatan yang cukup signifikan.
 - b. $Beta = 0,271$: Koefisien standardized menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan cukup kuat.
 - c. $Sig. = 0,001$: Nilai ini jauh di bawah tingkat signifikansi 0,05, yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan sangat signifikan secara statistik.
2. Implikasi
 - a. Pengaruh yang Signifikan: Data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan. Artinya, ketika kualitas pelayanan meningkat, tingkat kepatuhan juga cenderung meningkat.



- b. Kepuasan Pelanggan: Peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat mendorong pelanggan untuk lebih patuh terhadap aturan dan kebijakan yang ada.
 - c. Kepercayaan dan Loyalitas: Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan, yang akan berdampak positif pada kepatuhan.
3. Collinearity Statistics: Tolerance = 0,635 dan VIF = 1,575: Nilai-nilai ini menunjukkan tidak adanya masalah multikolinearitas yang berarti, yang berarti variabel-variabel dalam model ini tidak saling mempengaruhi secara berlebihan.
 4. Kesimpulan: Berdasarkan hasil uji hipotesis H_{a3} diterima sehingga Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan. Ketika kualitas pelayanan ditingkatkan, kepatuhan pelanggan atau masyarakat juga meningkat. Ini menunjukkan bahwa strategi untuk meningkatkan kepatuhan harus mencakup upaya peningkatan kualitas pelayanan, termasuk aspek-aspek seperti responsivitas, profesionalisme, dan efisiensi. Dengan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, organisasi dapat mendorong tingkat kepatuhan yang lebih tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kesadaran Masyarakat: Berdasarkan hasil uji statistik, kesadaran masyarakat memiliki nilai t sebesar 0,205 dan nilai signifikansi sebesar 0,838. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran masyarakat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Utara.
2. Pengaruh Sanksi Pajak: Sanksi pajak menunjukkan nilai t sebesar 8,169 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Utara. Koefisien sanksi pajak sebesar 0,652 menunjukkan bahwa sanksi pajak merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan: Kualitas pelayanan memiliki nilai t sebesar 3,510 dengan nilai signifikansi 0,001. Karena nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Utara.
4. Pengaruh Kesadaran, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan secara Bersama-sama: Secara bersama-sama, kesadaran masyarakat, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Utara. Namun, sanksi pajak memiliki pengaruh yang paling signifikan dibandingkan dua variabel lainnya.

Dalam penelitian ini, sanksi pajak dan kualitas pelayanan ditemukan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara kesadaran masyarakat tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hasil ini mengindikasikan bahwa kebijakan penegakan hukum melalui sanksi dan peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di wilayah tersebut

**DAFTAR PUSTAKA**

- Amri, H. , & S. D. I. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Sosialisasi Perpajakan Kesadaran Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa. *Ournal of Accounting, Finance and Auditing*, 2(2), 108–118
- Andreas, & S. E. (2015). The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance with Taxpayers Awareness as Mediating Variables. . *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211(September), 163–169.
- Bahri, S. (2020). Analisi Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 20(1), 1–15.
- Bapenda Jakarta. (2023). Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Bapenda. . <https://bprd.jakarta.go.id/Jenis/Bea-Balik-Nama-Kendaraan-Bermo>, a..
- Masur, G. C. , & R. Y. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9.
- Muhammad, M. S. , A. M. , & P. B. J. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Jayapura),. (*Studi Empiris Pada KPP Pratama Jayapura*),*Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*.
- Nafiah, Z. , S. & N. A. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pati. . *Jurnal STIE Semarang*, 13(2), 1–12.
- Ni Komang Ayu Juliantari, I. M. S. N. L. G. M. D. (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 ganyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128– 139.
- Sarifah, N. , S. & H. 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*, 14(2), 352– 356.
- Sulistiyorini, D. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Study Empiris di KPP Pratama Cikarang Selatan). *Journal of Accounting and Finance*, 4(2), 732–745. <https://doi.org/10.35706/Acc.V4i2.220>.