

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Tarif Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Uptd Samsat Kotatidore Kepulauan)**

**Alfa Ningsi Maharani<sup>1)</sup>, Muhammad Yasin Majojo<sup>2)</sup> Asgar Ari akbar<sup>3)</sup>**

Fakultas Ekonomi Universitas Nuku Tidore<sup>1,2,3)</sup>

[alfaningsii@gmail.com](mailto:alfaningsii@gmail.com)<sup>1)</sup> [majojo571@gmail.com](mailto:majojo571@gmail.com)<sup>2)</sup>

[asgarariakbarsoleiman85@gmail.com](mailto:asgarariakbarsoleiman85@gmail.com)<sup>3)</sup>

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD Samsat Kota Tidore Kepulauan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis Regresi Linier Berganda dengan jumlah sampel sebanyak 299 responden. Hasil penelitian Pengujian secara simultan (bersama-sama) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengujian secara parsial (individu) dilakukan dengan membandingkan thitung dengan t-tabel ( $\approx 1.968$  untuk  $N=299$  dan  $\alpha=0.05$  dua arah) dan nilai signifikansi dengan  $0,05$ . Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan thitung  $=3.281$  dan Sig.  $0.001<0.05$ , peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepatuhan. Kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan thitung  $=2.925$  dan Sig.  $0.004<0.05$ , peningkatan kepuasan akan meningkatkan kepatuhan. Tarif Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan thitung  $=2.974$  dan Sig.  $0.003<0.05$ , yang menunjukkan bahwa tarif yang dianggap wajar dan transparan dapat mendorong kepatuhan. Sanksi Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan thitung  $=5.526$  dan Sig.  $0.000<0.05$ , variabel ini menunjukkan pengaruh yang paling dominan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak..*

**Abstract**

*This study aims to analyze the influence of Service Quality, Satisfaction, Tax Rates, and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance in paying Motor Vehicle Tax*

at the UPTD Samsat of Tidore Islands City. This study uses a quantitative approach with a Multiple Linear Regression analysis method with a sample of 299 respondents. The results of the simultaneous (together) testing study show that the variables of Service Quality, Satisfaction, Tax Rates, and Tax Sanctions together have a positive and significant influence on Taxpayer Compliance. Partial (individual) testing is carried out by comparing t-count with t-table ( $\approx 1.968$  for  $N = 299$  and  $\alpha = 0.05$  two-way) and a significance value of 0.05. Service Quality has a positive and significant influence on Taxpayer Compliance. With t-count = 3.281 and Sig. 0.001 < 0.05, increasing service quality will increase compliance. Satisfaction has a positive and significant influence on Taxpayer Compliance. With t-count = 2.925 and Sig. 0.004 < 0.05, increasing satisfaction will increase compliance. Tax Rates have a positive and significant influence on Taxpayer Compliance. With t-count = 2.974 and Sig. 0.003 < 0.05, indicating that rates considered reasonable and transparent can encourage compliance. Tax sanctions have a positive and significant influence on taxpayer compliance. With t count = 5.526 and Sig. 0.000 < 0.05, this variable shows the most dominant influence in increasing taxpayer compliance.

**Keywords:** Service Quality, Satisfaction, Tax Rates, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance.

## A. Pendahuluan

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang memiliki peranan penting dalam pembiayaan pembangunan nasional maupun daerah, sebagaimana ditegaskan dalam UUD 1945 Pasal 23A serta dijelaskan secara rinci dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang mendefinisikan pajak sebagai kontribusi wajib yang bersifat memaksa tanpa imbalan langsung untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak daerah, termasuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), memiliki peran strategis dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. PKB sendiri merupakan pungutan atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor<sup>1</sup>, dan secara yuridis dijelaskan pula melalui Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pajak Kendaraan Bermotor.

Dalam wilayah administratif seperti Kota Tidore Kepulauan, kepatuhan wajib pajak menjadi aspek krusial karena pajak merupakan instrumen negara yang bersifat wajib dan memaksa<sup>2</sup>. Kepatuhan wajib pajak mencakup

---

<sup>1</sup> Halim.A *Manajemen Keuangan Daerah* (Jakarta: Salemba Empat, 2018).

<sup>2</sup> Salim.A dan Haeruddin, *Dasar-Dasar Perpajakan (Berdasarkan UU & Peraturan Perpajakan Indonesia)* (LPP-Mitra Edukasi, 2019), 1–459.

kepatuhan formal dan material yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan, tarif pajak, pemahaman wajib pajak, serta sanksi perpajakan<sup>3</sup>. Kualitas pelayanan yang ideal meliputi kemudahan akses informasi, kejelasan prosedur, proses yang cepat, dan biaya administrasi yang wajar<sup>4</sup>. Namun, kondisi di UPTD Samsat Kota Tidore Kepulauan menunjukkan bahwa meskipun petugas ramah, pelayanan masih terkendala antrean panjang, proses lambat, dan kendala sistem online, sehingga berdampak pada rendahnya kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Dari aspek tarif, berbagai jenis tarif pajak seperti tarif tetap, proporsional, dan progresif<sup>5</sup> turut memberi tekanan kepada wajib pajak yang memprioritaskan kebutuhan rumah tangga.

Sementara itu, sanksi perpajakan yang seharusnya menjadi alat pencegah pelanggaran<sup>6</sup> dinilai belum efektif karena besaran denda dianggap ringan, meskipun secara regulatif sanksi administrasi berupa denda 2% per bulan dan sanksi pidana telah diatur dalam UU Nomor 22 Tahun 2009 serta UU<sup>7</sup>. Berbagai penelitian menunjukkan hasil berbeda mengenai pengaruh sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak, di mana beberapa menyatakan berpengaruh positif<sup>8</sup> sementara yang lain menunjukkan pengaruh negatif<sup>9</sup>. Temuan-temuan ini mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dipengaruhi kombinasi faktor regulatif, ekonomi, dan kualitas pelayanan, serta efektivitas penerapan sanksi yang belum optimal di Samsat Kota Tidore Kepulauan, sehingga memerlukan evaluasi kebijakan dan peningkatan pelayanan agar mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

---

<sup>3</sup> R. Nafi'i dan B. Suryono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)* 10, no. 5 (2021), <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/4003>.

<sup>4</sup> Makaenas, I. M. Putra, dan S. Yuliani, "Kualitas Layanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak," *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial* 12, no. 2 (2021): 144–156.

<sup>5</sup> Syarifudin, D. *Dasar-Dasar Perpajakan Indonesia* (Bandung: Alfabeta, 2018).

<sup>6</sup> Mardiasmo, *Perpajakan*, Edisi Terbaru 2016 (Yogyakarta: Andi, 2016).

<sup>7</sup> Virgiawati dkk., "Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor", artikel jurnal akuntansi/perpajakan, 2019

<sup>8</sup> Okky (atau Oktaviane) Lidya Winerungan, "Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Manado dan KPP Bitung", skripsi/artikel, 2013

<sup>9</sup> Lidya Winerungan, "Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Manado dan KPP Bitung", skripsi/artikel, 2013

## B. Kajian Teori

Pajak adalah pembayaran wajib individu atau masyarakat ke negara tanpa imbalan langsung digunakan pemerintah untuk mencapai kemakmuran rakyat yang sebesar- besarnya. Pembayaran Pajak adalah indikasi tanggung jawab pemerintah dan partisipasi langsung dengan wajib pajak internal dalam memenuhi kewajiban perpajakan keuangan negara dan pembangunan negara.<sup>10</sup>

Pajak Kendaraan Bermotor pajak yang wajib dibayar bagi setiap pemilik kendaraan bermotor yang mengemudikan kendaraan di jalan umum. untuk membayar pajak Kendaraan dapat diangkut melalui pelayanan pemerintah yang baik di samsat, Polisi atau Samsat Keliling. Pajak kendaraan bermotor ini juga termasuk golongan pajak provinsi yang mewakili dari bagian pajak daerah. Ditambah pajak kendaraan bermotor seperti hal-hal yang disebutkan pada Pasal 1, 12 dan 13 Undang-Undang No. 28 Tahun 2009.

## C. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif untuk mengukur seberapa jauh pengaruh antar variable<sup>11</sup> Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *probability Sampling* dengan metode *simple random sampling dengan jumlah* sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 299 wajib pajak kendaraan bermotor Kelurahan Tomagoba. data pada penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. data primer.

## D. Hasil

### . UJI VALIDITAS

| Variabel                | Pernyataan | R <sub>hitung</sub> | R <sub>tabel</sub> | Keterangan |
|-------------------------|------------|---------------------|--------------------|------------|
| KualitasLayanan<br>(X1) | Item 1     | 0,661               | 0,113              | Valid      |
|                         | Item 2     | 0,846               | 0,113              | Valid      |
|                         | Item 3     | 0,821               | 0,113              | Valid      |
|                         | Item 4     | 0,816               | 0,113              | Valid      |
|                         | Item 5     | 0,751               | 0,113              | Valid      |

---

<sup>10</sup> Hoki Samuel and Mila Susanti, "Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," *Jurnal Saintifik (Multi Science Journal)* 21, no. 1 (2023): 98–105, <https://doi.org/10.58222/js.v21i1.132>.

<sup>11</sup> (Rajak,S et al., 2025)

|                           |        |       |       |       |
|---------------------------|--------|-------|-------|-------|
| Kepuasan (X2)             | Item 1 | 0,862 | 0,113 | Valid |
|                           | Item 2 | 0,836 | 0,113 | Valid |
|                           | Item 3 | 0,844 | 0,113 | Valid |
|                           | Item 4 | 0,849 | 0,113 | Valid |
|                           | Item 5 | 0,792 | 0,113 | Valid |
|                           | Item 6 | 0,886 | 0,113 | Valid |
| Tarif Pajak (X3)          | Item 1 | 0,611 | 0,113 | Valid |
|                           | Item 2 | 0,706 | 0,113 | Valid |
|                           | Item 3 | 0,791 | 0,113 | Valid |
|                           | Item 4 | 0,754 | 0,113 | Valid |
| Sanksi Pajak (X4)         | Item 1 | 0,740 | 0,113 | Valid |
|                           | Item 2 | 0,504 | 0,113 | Valid |
|                           | Item 3 | 0,789 | 0,113 | Valid |
|                           | Item 4 | 0,799 | 0,113 | Valid |
|                           | Item 5 | 0,762 | 0,113 | Valid |
| Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | Item 1 | 0,783 | 0,113 | Valid |
|                           | Item 2 | 0,834 | 0,113 | Valid |
|                           | Item 3 | 0,783 | 0,113 | Valid |
|                           | Item 4 | 0,356 | 0,113 | Valid |
|                           | Item 5 | 0,726 | 0,113 | Valid |
| Alpha = 0,05 (5%)         |        |       |       |       |

Sumber: Data primer diolah, Tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa item-item pernyataan pada variabel penelitian yaitu Kualitas Layanan (X1), Kepuasan (X2), Tarif Pajak (X3), Sanksi Pajak (X4) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Dengan jumlah responden sebanyak 299, Perbandingan antara nilai  $R_{tabel}$  dan  $R_{hitung}$  didapat bahwa nilai  $R_{hitung} \geq R_{tabel}$  dan nilai signifikan  $P_{value} \leq \alpha$  yaitu 0.05 (5%). Sehingga dapat dikatakan seluruh aitem valid dan dapat di lakukan uji berikutnya.

#### Reliabilitas

| Variabel              | Item | Cronbach's Alpha | Alpha | Keterangan |
|-----------------------|------|------------------|-------|------------|
| Kualitas Layanan (X1) | 5    | 0,838            | 0,60  | Reliable   |
| Kepuasan (X2)         | 6    | 0,920            | 0,60  | Reliable   |
| Tarif Pajak (X3)      | 4    | 0,669            | 0,60  | Reliable   |
| Sanksi Pajak (X4)     | 5    | 0,732            | 0,60  | Reliable   |
| Kepatuhan Wajib Pajak | 5    | 0,684            | 0,60  | Reliable   |

|     |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|
| (Y) |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|

Berdasarkan hasil uji realibilitas di atas dapat diketahui bahwa nilai ini lebih besar dari nilai *alpha* yang digunakan yaitu 0,60. Dengan demikian maka semua variabel penelitian ini dikatakan reliable.

Uji asumsi klasik

Uji normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 299                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | 0E-7                    |
|                                  | Std. Deviation | 1,98781631              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | ,068                    |
|                                  | Positive       | ,038                    |
|                                  | Negative       | -,068                   |
| Kolmogorov-Smirnov Z             |                | 1,184                   |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | ,121                    |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan metode *one sample kolmogorov-smirnov* dengan menggunakan SPSS, yang menunjukkan bahwa untuk uji normalitas mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Kelurahan Tomagoba pada UPTD Samsat Kota Tidore Kepulauan, maka diperoleh nilai *sig* sebesar 0,121 > 0,05, hal ini berarti Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak sudah berdistribusi norma

#### Uji Multikolonieritas

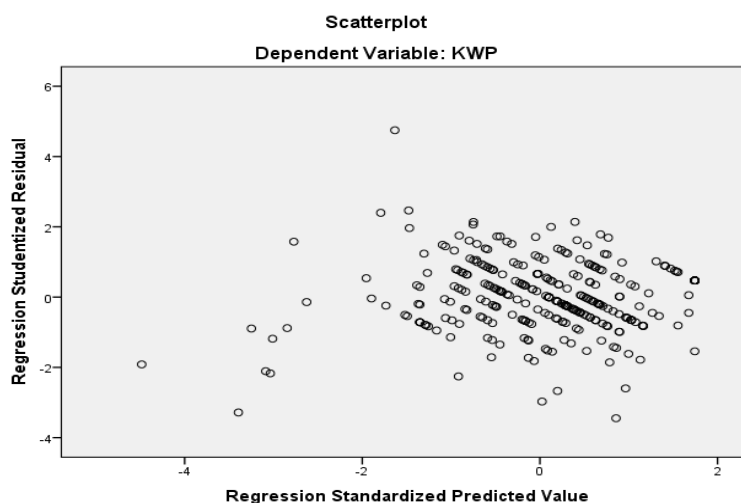
##### Coefficients<sup>a</sup>

| Model | Collinearity Statistics |      |
|-------|-------------------------|------|
|       | Toleranc<br>e           | VIF  |
| 1     | KL                      | ,266 |
|       | K                       | ,312 |
|       | TP                      | ,488 |
|       | SP                      | ,436 |

a. Dependent Variable: KWP

Berdasarkan hasil tabel di atas nampak bahwa kolom *collinearity statistic* yaitu pada kolom VIF. Nilai VIF untuk ke-empat variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak memiliki nilai VIF kurang dari 10, karena lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolineritas pada model regresi.

#### Uji Hete



Dari *grafik scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi heterokedastisitas

#### Uji Analisis Regresi Linier Berganda

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant) | 3,801                       | ,793       |                           | 4,796 | ,000 |
| KL           | ,233                        | ,071       | ,233                      | 3,281 | ,001 |
| K            | ,141                        | ,048       | ,192                      | 2,925 | ,004 |
| TP           | ,168                        | ,056       | ,156                      | 2,974 | ,003 |
| SP           | ,273                        | ,049       | ,306                      | 5,526 | ,000 |

a. Dependent Variable: KWP

Model regresi linear dapat dilihat dari unstandardized coefficients kolom beta. Dari hasil analisis tersebut diperoleh nilai konstanta sebesar 3.801. Untuk variabel Kualitas Layanan diperoleh nilai 0,233; variabel Kepuasan diperoleh nilai 0,141; Variabel Tarif Pajak diperoleh nilai 0,168 dan Variabel Sanksi Pajak diperoleh nilai 0,273. Dari hasil tersebut, maka bentuk model regresi menjadi:  $Y = 3.801 + 0,233X_1 + 0,141X_2 + 0,168X_3 + 0,273 X_4 + \epsilon$ . Dapat diketahui bahwa dari ke-empat variabel yang positif dan signifikan tersebut, ternyata variabel Sanksi Pajak ( $X_4$ ) yang mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sebab diperoleh angka beta atau *standardized coefficient* sebesar 0,273 lebih besar dari variabel lainnya.

### Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis diukur dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ), nilai uji F, dan nilai uji t.

### Uji Koefisien Determinasi

#### Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,779 <sup>a</sup> | ,607     | ,601              | 2,001                      |



- a. Predictors: (Constant), SP, TP, K, KL  
b. Dependent Variable: KWP

nilai *Adjusted R Square (R)* sebesar 0,601 yang berarti bahwa seluruh variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen sebesar 60%, dan sisanya sebesar 40% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### Uji F (Simultan)

##### ANOVA<sup>a</sup>

| Model        | Sum of Squares | Df  | Mean Square | F <sub>hitung</sub> | F <sub>tabel</sub> | Sig.              |
|--------------|----------------|-----|-------------|---------------------|--------------------|-------------------|
| 1 Regression | 1815,141       | 4   | 453,785     | 113,300             | 2,40               | ,000 <sup>b</sup> |
| Residual     | 1177,521       | 294 | 4,005       |                     |                    |                   |
| Total        | 2992,662       | 298 |             |                     |                    |                   |

a. Dependent Variable: KWP

b. Predictors: (Constant), SP, TP, K, KL

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai  $f_{hitung}$  sebesar 10,006 dengan tingkat signifikansi 0,000, karena nilai  $f_{hitung}$  113,300 >  $f_{tabel}$  2,40 dan selain itu memiliki nilai  $pvalue < \alpha$  yaitu (0,000 < 0,05), maka hipotesis 5 ( $H_5$ ) **diterima** sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini layak dan dapat dipergunakan analisis berikutnya.

#### Uji T (Parsial)

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t <sub>hitung</sub> | t <sub>tabel</sub> | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|---------------------|--------------------|------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |                     |                    |      |
| 1 (Constant) | 3,801                       | ,793       |                           | 4,796               |                    | ,000 |
| KL           | ,233                        | ,071       | ,233                      | 3,281               | 1,967              | ,001 |
| K            | ,141                        | ,048       | ,192                      | 2,925               | 1,967              | ,004 |

|    |      |      |      |       |       |      |
|----|------|------|------|-------|-------|------|
| TP | ,168 | ,056 | ,156 | 2,974 | 1,967 | ,003 |
| SP | ,273 | ,049 | ,306 | 5,526 | 1,967 | ,000 |

a. Dependent Variable: KWP

Berdasarkan tabel 4.16 pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 ( $H_1$ ) Kualitas Layanan. Berdasarkan Pengujian hipotesis variabel Kualitas Layanan diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 3,281 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. karena nilai  $t_{hitung}$  3,281 >  $t_{tabel}$  1,967 dan nilai signifikansi Sebesar 0,001 < 0,05, maka hipotesis 1 diterima yaitu Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Kelurahan Tomagoba pada UPTD Samsat Kota Tidore Kepulauan.
2. Hipotesis 2 ( $H_2$ ) Kepuasan. Berdasarkan Pengujian hipotesis variabel Kepuasan diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,925 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,004. karena nilai  $t_{hitung}$  2,925 >  $t_{tabel}$  1,967 dan nilai signifikansi Sebesar 0,004 < 0,05, maka hipotesis 2 **diterima** yaitu Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Kelurahan Tomagoba pada UPTD Samsat Kota Tidore Kepulauan.
3. Hipotesis 3 ( $H_3$ ) Tarif Pajak. Berdasarkan Pengujian hipotesis variabel Tarif Pajak diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,974 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003. karena nilai  $t_{hitung}$  2,974 >  $t_{tabel}$  1,967 dan nilai signifikansi Sebesar 0,003 < 0,05, maka hipotesis 3 diterima yaitu Tarif Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Kelurahan Tomagoba pada UPTD Samsat Kota Tidore Kepulauan.
4. Hipotesis 4 ( $H_4$ ) Sanksi Pajak. Berdasarkan Pengujian hipotesis variabel Sanksi Pajak diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 5,526 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. karena nilai  $t_{hitung}$  5,526 >  $t_{tabel}$  1,967 dan nilai signifikansi Sebesar 0,009 < 0,05, maka hipotesis 4 diterima yaitu Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Kelurahan Tomagoba pada UPTD Samsat Kota Tidore Kepulauan

## E. Pembahasan

### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kelurahan Tomagoba.**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya Kualitas pelayanan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan petugas Samsat, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor misalnya melalui sikap ramah, penjelasan yang jelas, kecepatan pelayanan, dan kemudahan prosedur mereka akan merasa dihargai serta memiliki persepsi positif terhadap institusi pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang efektif dan berkualitas menjadi salah satu faktor utama yang mendorong masyarakat untuk membayar pajak.

Kualitas pelayanan memiliki arti yang berbeda-beda karena setiap orang memiliki persepsi yang berbeda atas kepuasan masing-masing. Menurut Mustapha dan Normala (2014) kualitas pelayanan pajak dapat didefinisikan sebagai persepsi seluruh Wajib Pajak terkait dengan fasilitas yang diberikan, selain itu kualitas pelayanan juga diartikan sebagai penilaian wajib pajak dari tingkat administrasi perpajakan. Kualitas pelayanan yang prima dan berkualitas dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Sesuai dengan hasil dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Petugas SAMSAT yang memberikan pelayanan baik berpenampilan rapi dan melakukan tugas dengan cekatan dapat memberikan nilai lebih bagi Wajib Pajak yang melakukan kewajiban perpajakan nya. Selain itu kualitas tempat yang memiliki ruang tunggu nyaman, bersih, sejuk dan fasilitas yang memadai akan cenderung meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

#### **Pengaruh Kepuasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kelurahan Tomagoba**

Dari hasil pengujian hipotesis<sub>2</sub> diketahui bahwa variabel Kepuasan diterima. Hasil uji t sebesar  $2,925 > 1,967$  dengan signifikansi  $0,004 < 0,05$  menunjukkan bahwa Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh Samsat, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Kepuasan merupakan bentuk evaluasi subyektif dari wajib pajak terhadap pengalaman mereka dalam menerima layanan publik. Apabila pelayanan dianggap cepat, tepat, ramah, dan transparan, maka hal tersebut menimbulkan rasa percaya dan puas terhadap lembaga pelayanan pajak.

Kepuasan mencerminkan efektivitas kinerja lembaga pelayanan publik. Ketika wajib pajak merasa diperlakukan secara adil, memperoleh kemudahan dalam proses administrasi, dan merasakan manfaat dari pembayaran pajak, maka muncul dorongan internal untuk terus berperilaku patuh. Dengan kata lain, kepuasan dapat meningkatkan motivasi intrinsik wajib pajak untuk taat terhadap aturan, tanpa perlu adanya tekanan dari pihak eksternal.

Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan (customer satisfaction) yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016), bahwa kepuasan timbul ketika kinerja layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pengguna. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan wajib pajak menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan yang berkualitas, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan fiskal masyarakat.

#### **Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kelurahan Tomagoba**

Dari hasil pengujian hipotesis<sub>3</sub> diketahui bahwa variabel Tarif Pajak **diterima**, dengan nilai t-hitung sebesar  $2,974 > 1,967$  dengan signifikansi  $0,003 < 0,05$  menunjukkan bahwa Tarif Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa tarif pajak yang wajar, adil, dan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat akan mendorong meningkatnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sebaliknya, tarif pajak yang dianggap terlalu tinggi atau tidak sebanding dengan manfaat yang diterima dapat menimbulkan resistensi dan mengurangi keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Tarif pajak merupakan salah satu komponen penting dalam sistem perpajakan yang secara langsung memengaruhi persepsi dan perilaku wajib pajak. Ketika masyarakat merasa bahwa tarif yang ditetapkan bersifat rasional dan transparan, mereka cenderung menilai bahwa sistem perpajakan dikelola dengan adil. Rasa keadilan inilah yang menjadi faktor pendorong utama munculnya kepatuhan sukarela (voluntary compliance). Dengan demikian, tarif pajak tidak hanya menjadi instrumen fiskal, tetapi juga alat untuk membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tarif pajak yang ditetapkan secara adil, transparan, dan sesuai dengan daya beli masyarakat akan

meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu mempertimbangkan aspek keadilan, keseimbangan manfaat, dan kemampuan ekonomi masyarakat dalam menetapkan kebijakan tarif pajak. Penetapan tarif yang rasional bukan hanya meningkatkan penerimaan pajak daerah, tetapi juga memperkuat legitimasi dan kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan itu sendiri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori keadilan pajak (tax fairness theory) yang dikemukakan oleh Spicer dan Becker (1980), yang menyatakan bahwa persepsi wajib pajak terhadap keadilan dalam sistem perpajakan memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepatuhan. Jika wajib pajak merasa diperlakukan secara adil dan tarif yang dikenakan sesuai dengan kemampuan mereka, maka mereka akan lebih termotivasi untuk membayar pajak tepat waktu.

#### **Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kelurahan Tomagoba**

Dari hasil pengujian hipotesis<sub>3</sub> diketahui bahwa variabel Sanksi Pajak diterima. Hasil uji menunjukkan bahwa variabel Sanksi Pajak memiliki pengaruh paling dominan dengan nilai t-hitung  $5,526 > 1,967$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Artinya, penerapan sanksi pajak yang tegas mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil tersebut menggambarkan bahwa penerapan sanksi pajak yang tegas, konsisten, dan proporsional dapat meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Ketegasan dalam penegakan aturan pajak menumbuhkan kesadaran bagi wajib pajak bahwa keterlambatan atau kelalaian dalam membayar pajak akan menimbulkan konsekuensi hukum dan kerugian finansial berupa denda. Dengan demikian, sanksi pajak berfungsi tidak hanya sebagai alat pencegah (deterrent effect), tetapi juga sebagai sarana edukatif untuk membentuk perilaku patuh pajak secara berkelanjutan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak yang diterapkan secara tegas, adil, dan konsisten menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pemerintah daerah melalui instansi terkait, seperti Samsat, perlu terus menegakkan aturan dengan memberikan sanksi secara proporsional terhadap setiap pelanggaran, disertai sosialisasi yang berkelanjutan agar

masyarakat memahami tujuan dan manfaat penerapan sanksi. Pendekatan ini tidak hanya menumbuhkan rasa takut terhadap hukuman, tetapi juga membangun kesadaran hukum dan tanggung jawab sosial wajib pajak sebagai warga negara yang baik.

Temuan ini mendukung teori kepatuhan pajak (tax compliance theory) yang dikemukakan oleh Allingham dan Sandmo (1972), yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh probabilitas pemeriksaan dan tingkat sanksi yang diberikan ketika terjadi pelanggaran. Semakin tinggi risiko dikenakannya sanksi, semakin tinggi pula kecenderungan wajib pajak untuk mematuhi aturan pajak. Dalam konteks ini, sanksi berperan sebagai mekanisme pengendalian sosial yang menjaga agar masyarakat tidak mengabaikan kewajiban perpajakan.

#### **Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak secara simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kelurahan Tomagoba**

Berdasarkan hasil uji F yang dilakukan dalam penelitian ini, diperoleh nilai Fhitung sebesar 113,300 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, sedangkan Ftabel sebesar 2,40. Karena nilai Fhitung ( $113,300$ ) > Ftabel ( $2,40$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 5 ( $H_5$ ) diterima. Hal ini berarti bahwa secara simultan (bersama-sama) variabel independen yaitu Kualitas pelayanan ( $X_1$ ), Kepuasan ( $X_2$ ), Tarif Pajak ( $X_3$ ), dan Sanksi Pajak ( $X_4$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kelurahan Tomagoba pada UPTD Samsat Kota Tidore Kepulauan.

Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian memiliki kontribusi bersama dalam memengaruhi perilaku wajib pajak. Dengan kata lain, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor tidak hanya ditentukan oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan hasil interaksi dari kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, persepsi terhadap tarif pajak, serta penerapan sanksi yang tegas.

Kualitas pelayanan yang baik memberikan pengalaman positif bagi wajib pajak dalam proses pembayaran pajak, yang kemudian menumbuhkan rasa puas terhadap pelayanan publik (Kepuasan). Ketika wajib pajak merasa diperlakukan dengan adil dan mendapatkan kemudahan dalam pelayanan,

mereka akan menilai bahwa tarif pajak yang dikenakan adalah wajar dan seimbang dengan manfaat yang diterima. Di sisi lain, penerapan sanksi pajak yang tegas dan konsisten memperkuat kedisiplinan wajib pajak agar tidak menunda atau menghindari kewajiban pembayaran pajak. Sinergi dari keempat faktor tersebut menciptakan lingkungan yang mendorong kepatuhan pajak yang bersifat sukarela dan berkelanjutan.

## F. Simpulan

1. Kombinasi faktor pelayanan yang baik, kepuasan pengguna, kebijakan tarif yang adil, serta penerapan sanksi yang tegas merupakan kunci dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sinergi antara faktor pelayanan, psikologis, dan regulatif menciptakan sistem perpajakan yang efektif dan dipercaya masyarakat.
2. semakin tinggi pula tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pelayanan publik yang berkualitas meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, kejelasan informasi, serta kemudahan proses mampu meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak.
3. dari segi kemudahan akses, kejelasan informasi, maupun profesionalitas petugas semakin tinggi pula dorongan mereka untuk taat membayar pajak.
4. Kebijakan tarif pajak yang adil, transparan, dan sesuai kemampuan ekonomi masyarakat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh. Sebaliknya, tarif yang terlalu tinggi dapat menimbulkan persepsi ketidakadilan.
5. penerapan sanksi yang tegas, konsisten, dan adil mampu menciptakan efek jera bagi wajib pajak yang tidak patuh.

## REFERENSI

- Awaloedin, E. Indriyanto, dan L. Meldiyani, *"Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," Populis : Jurnal Sosial dan Humaniora* 5, no. 2 (2020): 217–233
- Collins, Sean P, Alan Storrow, Dandan Liu, Cathy A Jenkins, Karen F Miller, Christy Kampe, and Javed Butler. "No Title 済無No Title No Title No Title" 11 (2021): 167–86.
- Halim., *Manajemen Keuangan Daerah* (Jakarta: Salemba Empat, 2018).
- IMakaenas, M. Putra, dan S. Yuliani, *"Kualitas Layanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak," Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial* 12, no. 2 (2021): 144–156.

- Juliantri, *"Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak," Jurnal Akuntansi dan Bisnis* 11, no. 1 (2021): 22–31.
- MajojoY, T. A. Ruray, D. A. Toduho, dan M. Zulham, *"Efektifitas dan Kontribusi Parawisata Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Tidore Kepulauan," Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 11, no. 2.A (2025): 77–85.
- Muhamad et al., *"Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak," Jurnal Akuntansi & Pajak Indonesia* 3, no. 2 (2020): 67–79.
- Muhlis,M. F. Dahlan, dan M. Y. Majojo, *"Pengaruh Literasi Digital Dan Media Sosial Facebook Terhadap Pendapatan Usaha Rumah Tangga," Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 11, no. 9.D (2025): 340–350.
- Nafi'i.R dan B. Suryono, *"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)* 10, no. 5 (2021), <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/4003>.
- Okky, *"Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak," Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik* 8, no. 2 (2019): 201–214.
- Rahayu.K, *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal* (Bandung: Rekayasa Sains, 2017).
- Rajak,A. F. Dahlan, dan M. Y. Majojo, *"Pengaruh Harga, Customer Review Dan Customer Rating Terhadap Minat Beli Pada Marketplace Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa/I Universitas Nuku)," Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 11, no. 8.D (2025): 401–411.
- Resmi, *Perpajakan: Teori dan Kasus* (Jakarta: Salemba Empat, 2016).
- Riksfardini, S. Lestari, dan P. Hadi, *"Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Pajak Daerah," Jurnal Administrasi Keuangan Daerah* 7, no. 2 (2023): 109–121.
- Salim A dan Haeruddin, *Dasar-Dasar Perpajakan (Berdasarkan UU & Peraturan Perpajakan Indonesia)* (LPP-Mitra Edukasi, 2019), 1–459.
- Samuel, Hoki, and Mila Susanti. "Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor." *Jurnal Saintifik (Multi Science Journal)* 21, no. 1 (2023): 98–105. <https://doi.org/10.58222/js.v21i1.132>.
- Syarifudin,D *Dasar-Dasar Perpajakan Indonesia* (Bandung: Alfabeta, 2018).
- Virgiawati et al., *"Sanksi Pajak dan Efektivitasnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," Jurnal Pajak dan Bisnis Indonesia* 7, no. 2 (2019): 56–63.
- Winerungan, *"Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 1, no. 3 (2013): 22–31.



Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Tarif Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Uptd Samsat Kotatidore Kepulauan)

Yakub, F. Dahlan, dan M. Y. Majojo, *“Pengaruh Bantuan Program Keluarga Harapan Dan Bantuan Pangan Non Tunai Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Di Kelurahan Toloa Kecamatan Tidore Selatan,” Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 11, no. 11.D (2025): 408–416.