

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DENDA PAJAK, DAN PENERAPAN SISTEM SAKPOLE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR SAMSAT KOTA SURAKARTA

Fitria Sugiyani¹⁾, Suhesti Ningsih²⁾, Maya Widyana Dewi,³⁾ Mutiara Asri Ningrum⁴⁾
^{1,2,3,4)}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB AAS Indonesia
¹E-mail: fsugiyani@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the Quality of Fiscal Services, Tax Fines, and the Implementation of the Sakpole System on Taxpayer Compliance. The population in this study were motorized vehicle taxpayers registered at the Surakarta City Samsat Office with an accidental sampling method of 100 people. Based on the Slovin formula, with an error rate of 10%. The analysis technique in this study consisted of descriptive statistical analysis, instrument testing, classical assumption test, and hypothesis testing. The results of this study prove the results of the regression in the regression equation that the Quality of Fiscus Service, Tax Fines and the Implementation of the Sakpole System have a positive effect on Taxpayer Compliance. The results of the F test and t test show that the Quality of Fiscal Services, Tax Fines, and the Implementation of the Sakpole System have a positive and significant effect on Taxpayer Compliance. And based on the results of the R2 test (coefficient of determination) it is known that the Quality of Fiscal Services, Tax Fines, and the Application of the Sakpole System are able to explain 49.8% of the taxpayer compliance variable registered at the Surakarta City Samsat Office, while 50.2% is influenced by the variable other things that were not investigated, such as tax socialization, tax system, tax reform and others.

Keywords : *Fiscal Service Quality, Tax Fines, Sakpole, Taxpayer Compliance.*

1. PENDAHULUAN

Kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang buruk menjadi salah satu penyebab utama belum optimalnya penerimaan pajak Indonesia (Melando dan Suyono, 2016). Oleh karena itu, pemerintah tetap mengutamakan wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Jika kewajiban pajak suatu negara dapat dipenuhi, pendapatan pajak untuk sektor publik meningkat.

Salah satu faktor penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus yang dinilai masih di bawah tingkat optimal. Kualitas pelayanan sangat penting bagi wajib pajak, karena diharapkan dengan pelayanan yang baik yang diberikan

fiskus kepada wajib pajak dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Selain pentingnya pelayanan yang baik dari fiskus, kepatuhan wajib pajak dapat meningkat jika setiap wajib pajak memiliki pemahaman yang baik tentang undang-undang perpajakan yang ada di Indonesia. Wajib pajak yang memahami undang-undang perpajakan dengan baik akan berusaha untuk mematuhi semua pembayaran pajak daripada melanggarnya karena akan merugikan mereka secara materil (Susmita dan Supadmi, 2013). Jika Wajib Pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan, mereka menghadapi sanksi administratif seperti denda, bunga atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana.

Salah satu upaya pemerintah untuk mempermudah penyediaan informasi dan

pembayaran pajak kendaraan bermotor khususnya di Provinsi Jawa Tengah adalah dengan dibuatnya aplikasi pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online (e-samsat). (E-Samsat) dikenal dengan Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online atau biasa disingkat SAKPOLE. Tujuan adanya sistem aplikasi SAKPOLE ini, sebagai langkah modernisasi untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mudah kepada wajib pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus, denda pajak dan penerapan sistem sakpole terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Surakarta.

Siregar et al. (2012) menyatakan bahwa pelayanan fiskus adalah pemberian jasa (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat dengan andil dalam organisasi menurut aturan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan.

Menurut Mardiasmo (2016) denda pajak adalah hukuman atau sanksi yang dikenakan berupa membayar sejumlah uang tertentu bila melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku atau bila menolak mematuhi perjanjian yang sudah disepakati sebelumnya. Konsekuensinya, sanksi dapat dijatuhkan jika tidak tercapai kesepakatan antara kedua belah pihak.

Bapenda Prov Jateng (2017) mendefinisikan Sakpole adalah aplikasi berbasis android untuk mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor di Jawa Tengah.

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H1: Kualitas pelayanan fiskus, denda pajak, dan penerapan sakpole berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat kota Surakarta..
- H2: Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat kota Surakarta.
- H3: Denda Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat kota Surakarta.
- H4: Penerapan Sistem Sakpole berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat kota Surakarta.

2. METODE PENELITIAN

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 26.891 data wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kota Surakarta berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Surakarta per 30 Juni 2020. Dan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak dengan metode pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder.

Dalam proses pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau jawaban secara tertulis kepada responden.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Fiskus (X1), Denda Pajak (X2), dan Penerapan Sistem Sakpole (X3).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1) Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2018) analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa ada maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

2) Uji Instrumen

Menurut Sugiyono (2019) uji instrumen dilakukan untuk menguji alat ukur yang digunakan apakah valid dan reliabel. Uji instrumen terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas yang dilakukan untuk melihat apakah alat pengukur dapat menghasilkan data yang relevan.

3) Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali (2012) Uji asumsi klasik dilakukan untuk menguji asumsi yang ada dalam pemodelan regresi linear berganda sehingga data dapat dianalisa lebih lanjut tanpa menghasilkan data yang bias. Uji asumsi klasik yang dilakukan yaitu uji normalitas, uji multikolonieritas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas.

4) Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun observasi. Pengujian hipotesis yang dilakukan yaitu Analisis Regresi Linear Berganda, Uji F, Uji t, dan Uji Koefisien Determinansi (R^2).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil penelitian

3.1.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan dalam menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul agar menjadi informasi yang lebih jelas serta mudah dipahami.

Tabel 1
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Perempuan	33	33,00%
Laki-laki	67	67,00%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Tabel 2
Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
<30 tahun	55	55,00%
30 – 50 tahun	34	34,00%
>50 tahun	11	11,00%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Tabel 3
Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Kepemilikan

Lama Kepemilikan	Jumlah	Presentase
<5 tahun	28	28,00%
5-10 tahun	31	31,00%
>10 tahun	41	41,00%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Tabel 4
Hasil Analisis Statistik Deskriptif

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan Fiskus	100	16	25	21,25	2,245
Denda Pajak Penerapan Sakpole	100	12	20	16,59	1,995
Kepatuhan Wajib Pajak	100	20	30	25,91	2,310
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Output SPSS Ver. 21 yang diolah 2022.

Berdasarkan tabel hasil analisis statistik deskriptif diketahui bahwa :

- Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X1) diperoleh dengan mengajukan 5 (lima) butir pernyataan kepada 100 responden. Dari tabel diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X1) memiliki nilai N 100, nilai minimum 16, nilai maksimum variabel sebesar 25, nilai rata-rata 21,25 dan nilai standar deviasi sebesar 2,245 artinya jawaban responden tidak bervariasi karena nilai standar deviasi kurang dari nilai mean.
- Variabel Denda Pajak (X2) diperoleh dengan mengajukan 5 (lima) butir pernyataan kepada 100 responden. Dari tabel diketahui bahwa variabel Denda Pajak (X2) memiliki nilai N 100, nilai minimum 12, nilai maksimum variabel sebesar 20, nilai rata-rata 16,59 dan nilai standar deviasi sebesar 1,995 artinya jawaban responden tidak bervariasi karena nilai standar deviasi kurang dari nilai mean.
- Variabel Penerapan Sistem Aplikasi Sakpole (X3) diperoleh dengan mengajukan 6 (enam) butir pernyataan kepada 100 responden. Dari tabel diketahui bahwa variabel Penerapan Sistem Aplikasi Sakpole (X3) memiliki nilai N 100, nilai minimum 20, nilai maksimum variabel sebesar 30, nilai rata-rata 25,91 dan nilai standar deviasi sebesar 2,310 artinya jawaban responden tidak bervariasi karena nilai standar deviasi kurang dari nilai mean.
- Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) diperoleh dengan mengajukan 4 (empat) butir pernyataan kepada 100 responden. Dari tabel diketahui bahwa variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai N 100, nilai minimum 12, nilai maksimum variabel sebesar 20, nilai rata-rata 17,06 dan nilai standar

deviasi sebesar 1,802 artinya jawaban responden tidak bervariasi karena nilai standar deviasi kurang dari nilai mean.

3.1.2 Hasil Uji Instrumen

3.1.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas dikatakan sah atau valid apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

a) Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)

Tabel 5

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
XI_1	0,545	0,194	Valid
X1_2	0,565	0,194	Valid
X1_3	0,500	0,194	Valid
X1_4	0,629	0,194	Valid
X1_5	0,587	0,194	Valid

Sumber : Output SPSS Ver. 21 yang diolah 2022.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki status valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,194.

b) Hasil Uji Validitas Denda Pajak (X2)

Tabel 6

Hasil Uji Validitas Denda Pajak

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X2_1	0,546	0,194	Valid
X2_2	0,671	0,194	Valid
X2_3	0,619	0,194	Valid
X2_4	0,544	0,194	Valid

Sumber : Output SPSS Ver. 21 yang diolah 2022.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Denda Pajak memiliki status valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,194.

c) Hasil Uji Validitas Penerapan Sistem Sakpole (X3)

Tabel 7

Hasil Uji Validitas Penerapan Sistem Sakpole

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X3_1	0,468	0,194	Valid
X3_2	0,696	0,194	Valid
X3_3	0,402	0,194	Valid
X3_4	0,685	0,194	Valid
X3_5	0,519	0,194	Valid
X3_6	0,313	0,194	Valid

Sumber : Output SPSS Ver. 21 yang diolah 2022.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Penerapan Sistem Sakpole memiliki status valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,194

d) Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Tabel 8

Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
XI_1	0,603	0,194	Valid
X1_2	0,457	0,194	Valid
X1_3	0,495	0,194	Valid
X1_4	0,535	0,194	Valid

Sumber : Output SPSS Ver. 21 yang diolah 2022.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak memiliki status valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,194.

3.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variable penelitian reliable atau tidak. Kuesioner dikatakan reliabel jika kuesioner tersebut dilakukan pengukuran ulang, maka akan mendapatkan hasil yang sama.

Tabel 9

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koef. Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)	0,787	0,60	Reliabel
Denda Pajak (X2)	0,786	0,60	Reliabel

Penerapan Sistem Sakpole (X3)	0,767	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,729	0,60	Reliabel

Sumber : Output SPSS Ver. 21 yang diolah 2022.

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas di atas, dapat dilihat besarnya *Cronbach Alpha* untuk variabel Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar (0,787), variabel Denda Pajak sebesar (0,786), variabel Penerapan Sistem Aplikasi sebesar (0,767), dan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar (0,729). Dengan demikian *Cronbach's Alpha* keempat variabel tersebut berada di atas 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen untuk masing-masing variabel adalah reliabel.

3.1.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

3.1.3.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen mempunyai kontribusi atau tidak. Ghazali (2012)

Tabel 10
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,t}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,25766757
	Absolute	,077
	Positive	,077
	Negative	-,071
Kolmogorov-Smirnov Z		,774
Asymp. Sig. (2-tailed)		,587

Sumber : Output SPSS Ver. 21 yang diolah 2022.

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan komputer program SPSS versi 21 diperoleh nilai 0,774 dan Sig (2-tailed) 0,587 > 0,05 maka data tersebut terdistribusi normal.

3.1.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi terdapat

korelasi antar variabel bebas (independen). Ghazali (2012)

Tabel 11
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)	0,500	1,999	Bebas Multikolinearitas
Denda Pajak (X2)	0,991	1,009	Bebas Multikolinearitas
Penerapan Sistem Sakpole (X3)	0,498	2,010	Bebas Multikolinearitas

Sumber : Output SPSS Ver. 21 yang diolah 2022.

Hasil uji multikolinieritas pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa setiap variabel independen memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Maka, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak ada multikolinieritas antar variabel.

3.1.3.3 Hasil Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode-t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Ghazali (2012)

Tabel 12
Hasil Uji Autokorelasi

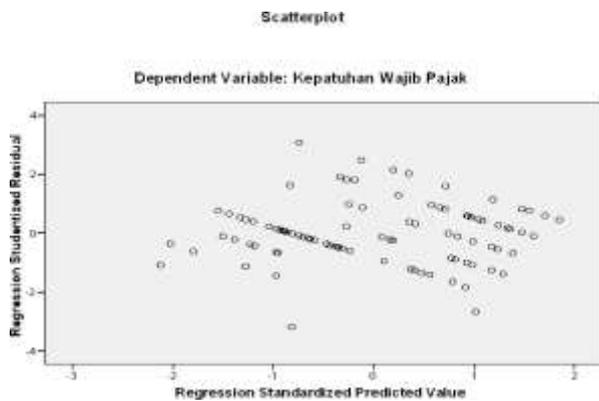
Model	Std.Error of The Estimate	Durbin-Watson
1	1,277	1,924

Sumber : Output SPSS Ver. 21 yang diolah 2022.

Hasil uji autokorelasi pada tabel diatas, dapat dilihat Durbin-Waston sebesar 1,924. Nilai Durbin-Waston terletak antara -2 sampai 2 maka data ini tidak terjadi autokorelasi antar semua variabel .

3.1.3.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pada penelitian ini, cara mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas adalah dengan melihat pola gambar scatterplots hasil dari output SPSS. Sugiyono (2015)



Sumber : Output SPSS Ver. 21 yang diolah 2022

Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar 1. diatas maka model regresi yang digunakan untuk penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas karena tidak terdapat pola yang jelas dan titik titik terlihat menyebar walaupun sebagian menggerombol di beberapa bagian tetapi sebagian besar terlihat menyebar dan dibawah angka nol pada sumbu Y titik titik terlihat menyebar tanpa membentuk suatu pola yang jelas. Maka dapat di simpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas

3.1.4 Hasil Uji Hipotesis

3.1.4.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Analisis linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat. Ghozali (2012).

Tabel 13

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koef. Regresi	Std.Error
(constant)	1,091	1,768
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,387	0,081
Denda Pajak	0,150	0,065
Penerapan Sistem Sakpole	0,203	0,079

Sumber : Output SPSS Ver. 21 yang diolah 2022.

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh hasil bentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,091 + 0,387 x_1 + 0,150 x_2 + 0,203 x_3 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda tersebut dapat diketahui bahwa:

- 1) $\alpha = 1,091$, berarti Kepatuhan Wajib Pajak (Y) mempunyai nilai positif apabila Kualitas Pelayanan Fiskus (X1), Denda Pajak (X2), dan

Penerapan Sistem Aplikasi Sakpole (X3), mempunyai nilai tetap atau konstan.

- 2) $\beta_1 = 0,387$, menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,387 dan bertanda positif, maka dapat dikatakan apabila pengetahuan wajib pajak mengalami peningkatan 1 satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat 0,387 satuan dengan asumsi pengaruh dari variabel Denda Pajak, dan Penerapan Sistem Aplikasi Sakpole adalah tetap atau konstan.
- 3) $\beta_2 = 0,150$, menunjukkan bahwa variabel Denda Pajak (X2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,150 dan bertanda positif, maka dapat dikatakan apabila kesadaran wajib pajak mengalami peningkatan 1 satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat 0,150 satuan dengan asumsi pengaruh dari variabel Penerapan Sistem Aplikasi Sakpole dan pelayanan fiskus adalah tetap atau konstan.
- 4) $\beta_3 = 0,203$, menunjukkan bahwa variabel Penerapan Sistem Aplikasi Sakpole (X3) memiliki koefisien regresi sebesar 0,203 dan bertanda positif, maka dapat dikatakan apabila sanksi pajak mengalami peningkatan 1 satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat 0,203 satuan dengan asumsi pengaruh dari variabel pelayanan fiskus dan Denda Pajak adalah tetap atau konstan.

3.1.4.2 Hasil Uji F

Uji kelayakan model atau uji F dilakukan untuk menguji apakah terdapat pengaruh signifikan secara keseluruhan terhadap model regresi dan apakah model regresi tersebut layak digunakan. Ghozali (2016).

Tabel 14
Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Squares	F	Sig.
1	165,049	3	55,016	33,728	0,000
Residual	156,951	96	1,631		
Total	321,640	99			

Sumber : Output SPSS Ver. 21 yang diolah 2022.

Berdasarkan hasil uji F pada tabel diatas, diperoleh nilai F sebesar 33,728 dan nilai

signifikansi 0,000. Dimana diketahui nilai signifikasinya lebih kecil dari 0,05 (5%), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi berganda ini layak digunakan dan secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

3.1.4.3 Hasil Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Ghozali (2012).

Tabel 15
Hasil Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)	4,788	1,983	0,000	Berpengaruh
Denda Pajak (X2)	2,230	1,983	0,022	Berpengaruh
Penerapan Sakpole (X3)	2,576	1,983	0,012	Berpengaruh

Sumber : Output SPSS Ver. 21 yang diolah 2022.

Berdasarkan hasil tabel diatas, dapat diketahui hasil uji t hipotesis variabel Kualitas Pelayanan Fiskus, Denda Pajak, Penerapan Sistem Aplikasi Sakpole terhadap Kepatuhan Wajib Pajak membuktikan bahwa:

- 1) Kualitas Pelayanan Fiskus (X1) mempunyai t_{hitung} sebesar 4,788 > t_{tabel} sebesar 1,983 dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . Pengujian ini menunjukkan bahwa Hipotesis 1 diterima.
- 2) Denda Pajak (X2) mempunyai t_{hitung} sebesar 2,230 > t_{tabel} sebesar 1,983 dengan tingkat signifikan 0,022 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel Denda Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengujian ini menunjukkan bahwa Hipotesis 2 diterima.
- 3) Penerapan Sistem Aplikasi Sakpole (X3) mempunyai t_{hitung} sebesar 2,576 > t_{tabel} sebesar

1,983 dengan tingkat signifikan 0,012 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel Penerapan Sistem Aplikasi Sakpole berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengujian ini menunjukkan bahwa Hipotesis 3 diterima.

3.1.4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui kontribusi dari variabel bebas terhadap variabel terikat, nilai Adjusted R² adalah 0 sampai 1.

Tabel 16
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

R	R ²	Adj R ²	Std Error of the Estimate
0,716	0,513	0,498	1,277

Sumber : Output SPSS Ver. 21 yang diolah 2022

Berdasarkan hasil R² pada tabel 4.17 diperoleh nilai adjusted R square sebesar 0,498 atau 49,8%. Maka, dapat disimpulkan bahwa kemampuan variabel independen Kualitas Pelayanan Fiskus, Denda Pajak, dan Penerapan Sistem Aplikasi Sakpole dapat menjelaskan variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 49,8%. Sedangkan sisanya 50,8% dipengaruhi oleh faktor variabel lain yang tidak diteliti.

3.2. Pembahasan

- 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Denda Pajak dan Penerapan Sistem Aplikasi Sakpole terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat kota Surakarta

Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi linear berganda pada uji f membuktikan bahwa Kualitas pelayanan fiskus, denda pajak dan penerapan sistem Aplikasi Sakpole memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat kota Surakarta.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Muhammad Iqbal Andimulana (2018) dan penelitian Kamilatus S dan Mortigor Afrizal P (2021) mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi (denda) perpajakan dan penerapan e-Samsat (Sakpole) terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi (denda) perpajakan,

dan penerapan e-Samsat (Sakpole) secara berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Namun berbanding terbalik dengan hasil penelitian Dita Putri Ramadhanti (2020) mengenai pengaruh kualitas pelayanan kantor pajak, tingkat penghasilan wajib pajak, sanksi perpajakan dan penerapan e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi (denda) perpajakan, dan penerapan e-Samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

- 2) Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat kota Surakarta

Berdasarkan uji statistik t diketahui bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Fiskus (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 4,788 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga kualitas pelayanan fiskus dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Puput Putri Amalia (2019) mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Namun hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan Dita Putri Ramadhanti (2020) dan Tuti Hafiah (2022) mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Penerapan Sistem Administrasi Pajak Online (Sakpole) yang menyatakan bahwa kualitas pelayan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Jatmiko, 2016). Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Seorang fiskus diharapkan mempunyai kompetensi dalam arti memiliki keahlian

(*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan.

- 3) Pengaruh Denda Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat kota Surakarta .

Berdasarkan uji statistik t menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Denda Pajak (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 2,230 dan nilai signifikansi sebesar $0,022 < 0,05$.

Berdasarkan hasil uji t diatas dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi Denda Pajak, akan mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak maka akan berpengaruh pada semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat kota Surakarta dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini berbanding lurus dengan hasil penelitian Sholikah (2021) mengenai pengaruh penerapan e-Samsat, sanksi pajak dan kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang menunjukkan bahwa denda perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Namun hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan Faizatul Azizah (2019) dan Tuti Hafiah (2022) pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan penerapan sistem administrasi pajak online terhadap kepatuhan wajib pajak yang menyatakan bahwa tidak denda/sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Denda Pajak digunakan sebagai suatu alat untuk menghukum sekaligus mendidik wajib pajak yang terbukti melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan yang berlaku tentu dapat mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan adanya denda ini, wajib pajak akan lebih berhati-hati dan membutuhkan pertimbangan lebih jika ingin melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan.

- 4) Pengaruh Penerapan Sistem Aplikasi Sakpole terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat kota Surakarta

Hasil pengujian dengan menggunakan uji statistik t menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Penerapan Sistem Aplikasi Sakpole (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 2,576 dan nilai signifikansi sebesar $0,012 < 0,05$. Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat Penerapan Sistem Aplikasi Sakpole yang diberikan maka akan berpengaruh pada semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat kota Surakarta dalam membayar pajak. Penilaian positif dari masyarakat (wajib pajak) menunjukkan bahwa petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan baik..

Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dita Putri Ramadhanti (2020) dan Juwita & Said Khaerul Wasir (2020) mengenai kualitas pelayanan kantor pajak, tingkat penghasilan wajib pajak, sanksi perpajakan dan penerapan e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, yang menyatakan bahwa penerapan e-Samsat atau sistem aplikasi Sakpole tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Aplikasi “Sakpole” merupakan aplikasi informasi terkait dengan pembayaran pajak dan pengesahan STNK secara online yang berbasis android. Sakpole merupakan sistem berbasis online yang berguna untuk memudahkan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotornya. Sistem ini sangat efektif dan efisien untuk mempermudah wajib pajak membayarkan pajak kendaraan bermotor. Pengaruh sistem Sakpole pada kepatuhan wajib pajak yaitu dengan adanya sistem pembayaran pajak melalui media elektronik akan mempermudah wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotornya jadi membuat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.

4. KESIMPULAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis dan penyajian hipotesis, maka kesimpulan dari penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Dari uji F yang dilakukan diperoleh nilai F sebesar 33,728 dan nilai signifikansi 0,000. Dimana diketahui nilai signifikasinya lebih kecil dari 0,05 (5%), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi berganda ini layak digunakan dan secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini menunjukkan bahwa Hipotesis 1 diterima. Hasil penelitian berbasis uji F terhadap kualitas pelayanan Fiskus, denda pajak dan sistem aplikasi Sakpole secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Kota Surakarta.
- 2) Kualitas Pelayanan Fiskus (X1) mempunyai t_{hitung} sebesar 4,788 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengujian ini menunjukkan bahwa Hipotesis 2 diterima, sehingga hal ini menunjukkan bahwa peran kualitas pelayanan fiskus dalam membayar pajak mampu mempengaruhi wajib pajak dalam kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.
- 3) Denda Pajak (X2) mempunyai t_{hitung} sebesar 2,230 dengan tingkat signifikan $0,022 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel Denda Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengujian ini menunjukkan bahwa Hipotesis 3 diterima. ifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Denda Pajak akan meningkatkan kesadaran dari membayar pajak maka akan berpengaruh pada semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat kota Surakarta dalam membayar pajak.
- 4) Penerapan Sistem Aplikasi Sakpole (X3) mempunyai t_{hitung} sebesar 2,576 dengan tingkat signifikan $0,012 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat penerapan sistem aplikasi Sakpole maka semakin baik kepatuhan wajib pajak kendaraan di kantor Samsat Surakarta.

4.2. Saran

Saran yang dapat peneliti berikan terkait penulisan skripsi ini sebagai berikut:

- 1) Bagi Samsat Kota Surakarta.
 - a. Objek yang dijadikan sampel hanya terbatas pada SAMSAT Kota Surakarta.
 - b. Petugas Samsat dapat meningkatkan dan mengoptimalkan sosialisasi tentang perpajakan di berbagai media cetak dan elektronik, sehingga dapat membuat wajib pajak mengerti pentingnya membayar pajak.
 - c. Pihak Samsat maupun pemerintah dapat memberikan sanksi pajak yang tegas, adil dan tepat sasaran sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
 - d. Peneliti menyarankan agar penerapan sistem aplikasi Sakpole dalam perpajakan lebih dikembangkan lagi sesuai dengan era modernisasi agar memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.
- 2) Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel lain seperti pembebasan denda, reformasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan sebagainya serta dapat memperluas objek penelitian yang dilakukan.
 - b. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan teknik wawancara, sehingga jawaban dari responden akan lebih lengkap dan jelas, serta dapat memberikan hasil penelitian yang lebih baik, lengkap dan bermanfaat.

5. REFERENSI

Andimulana, M. I. (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sistem pemungutan pajak E-Samsat, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (kantor bersama SAMSAT Cinere). *Skripsi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Trisakti.

Bapenda Prov Jateng. (2017). *SAKPOLE Sistem Administrasi Kendaraan Dan Pajak Online*. Diakses pada 15 September 2021, dari <https://bapenda.jatengprov.go.id/sakpole/>. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gunadi. (2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia.

Hatifah, T. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Dan Penerapan Sistem Administrasi Pajak Online Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi Di Kabupaten Ngawi (*Doctoral dissertation*, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Melando, Nelinda dan Waluyo. (2013). Pengaruh Pelayanan Fiskus, Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Studi di KPP Pratama Tigarakasa). *Jurnal Akuntansi*. 5(2).

Saputri, N. A. (2019). Pengaruh Penerapan Pelayanan Sakpole (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (*Doctoral dissertation*, Universitas Islam Sultan Agung).

Sari, N. N. (2021). Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan Dan Layanan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Tulungagung. *Skripsi*. Tulungagung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

- Siregar, M. A. N., & Sulistyowati, S. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Kota Jakarta Timur) (*Doctoral dissertation*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Sholikah, K. (2021). Pengaruh Penerapan E-Samsat, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam (*Doctoral dissertation*, Universitas Putera Batam).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, N. A. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman). *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Susmita, Putu Radan Supadmi, Ni Luh. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak. Universitas Udayana. *Jurnal Akuntansi*. 14(2)