

**Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi  
Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor  
di Kota Batam**

**Lia Novianti<sup>1</sup>, Hermaya Ompusunggu<sup>2</sup>**  
Prodi Akuntansi, Universitas Putera Batam  
Pb200810019@upbatam.ac.id

**ABSTRACT**

*Compliance with motor vehicle tax obligations is an attitude or action that demonstrates adherence to the law and tax obligations related to the ownership and use of motor vehicles. The purpose of this study is to determine whether Taxation Socialization, Service Quality, and Tax Sanctions simultaneously influence Compliance with Motor Vehicle Tax Obligations in Batam City. This research adopts a quantitative research method. The data source used in this study is primary data in the form of questionnaires distributed to taxpayers. The population consists of motor vehicle taxpayers registered at the Batam Centre Samsat Office, totaling 484,829. The sample size determined for this study is 416 respondents, calculated using the Slovin's formula. Data analysis in this study includes instrument testing comprising validity and reliability tests, classic assumption tests including normality test, multicollinearity test, heteroskedasticity test, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing consisting of t-test, F-test, and determination coefficient (R<sup>2</sup>). The results of this study indicate that Taxation Socialization, Service Quality, and Tax Sanctions individually and simultaneously have a significant influence on Compliance with Motor Vehicle Tax Obligations in Batam City.*

**Keywords:** *Taxpayer Compliance, Taxation Socialization, Service Quality, Tax Sanctions*

**ABSTRAK**

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor merupakan sikap atau tindakan yang menunjukkan ketaatan terhadap hukum serta kewajiban perpajakan terkait kepemilikan dan pengguna kendaraan bermotor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan secara simultan memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu data primer dalam bentuk kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor Samsat Batam Centre sebanyak 484.829. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebesar 416 responden. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, analisis linier berganda dan uji hipotesis yang terdiri dari uji t, uji F dan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.

**Kata kunci:** Kepatuhan Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak

## **PENDAHULUAN**

Peningkatan kesejahteraan rakyat dapat diwujudkan dengan menjalankan pemerintahannya serta melaksanakan pembangunan di segala bidang. Pembangunan di dalam suatu negara merupakan kegiatan yang berlangsung secara terus menerus serta berkesinambungan. Oleh karena itu, hal ini tentunya didukung oleh suatu pembiayaan negara yang cukup memadai. Suatu negara akan berjalan dengan baik ketika mempunyai sumber dana yang stabil dan kuat. Salah satu sumber dana tersebut yakni penerimaan pajak.

Mendengar kata pajak, banyak dari kita yang mendefinisikannya sebagai sebuah beban tambahan yang cukup signifikan di tengah sebuah kesulitan ekonomi yang semakin berat dari waktu ke waktu. Pajak merupakan suatu pungutan wajib yang dikeluarkan oleh masyarakat terhadap negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa serta terutang yang wajib dibayarkan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung, yang hasilnya nanti akan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Hidayat & Maulana, 2022).

Di era modern saat ini, seluruh lapisan masyarakat Indonesia, baik dari golongan menengah ke atas maupun menengah ke bawah, berlomba-lomba untuk memenuhi segala kebutuhan mereka. Salah satu kebutuhan yang sangat penting adalah alat transportasi. Masyarakat dapat melaksanakan berbagai aktivitas mereka setiap saat dengan adanya alat transportasi. Hal ini menyebabkan tingkat daya beli masyarakat Indonesia terhadap kendaraan bermotor semakin meningkat. Namun, meskipun jumlah kendaraan bermotor di kota Batam meningkat, hal ini tidak serta-merta meningkatkan pendapatan daerah jika tidak didukung oleh faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor harus diimbangi dengan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan ini sangat penting karena pendapatan dari pajak kendaraan bermotor dapat digunakan untuk pembangunan dan perbaikan infrastruktur, serta pelayanan publik lainnya. Pemerintah perlu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kesadaran pajak, seperti sosialisasi tentang pentingnya membayar pajak, pemberian insentif bagi wajib pajak yang patuh, serta peningkatan kualitas pelayanan pajak. Pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor diharapkan dapat meningkat seiring dengan peningkatan jumlah kendaraan bermotor. Ini tidak hanya berdampak positif bagi pemerintah daerah dalam hal peningkatan pendapatan, tetapi juga bagi masyarakat secara keseluruhan dalam bentuk layanan dan infrastruktur yang lebih baik.

Pentingnya kesadaran dan kepatuhan pajak tidak bisa diabaikan dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak. Sosialisasi perpajakan, misalnya, berperan penting dalam meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang aturan dan prosedur perpajakan. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu cara yang dilakukan oleh pihak yang berwenang agar dapat menyampaikan pemahaman, penjelasan dan membina warga negara serta wajib pajak mengenai semua yang berkaitan dengan pajak dan perundang-undangan untuk dapat mengetahui segala hal mengenai pentingnya membayar pajak (Widajantie & Anwar, 2020). Sosialisasi perpajakan dapat

membantu wajib pajak dalam memahami ketentuan perpajakan sehingga wajib pajak sadar akan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan pajak diharapkan juga akan meningkat seiring dengan peningkatan pemahaman terkait perpajakan. Pada akhirnya, peningkatan kepatuhan ini tidak hanya bermanfaat bagi penerimaan pajak negara tetapi juga menciptakan budaya kepatuhan yang lebih tinggi di kalangan wajib pajak. Pemerintah perlu terus mendorong sosialisasi dan pendidikan perpajakan, serta memastikan kualitas pelayanan perpajakan yang tinggi untuk mendukung upaya peningkatan kesadaran dan kepatuhan pajak.

Selain sosialisasi perpajakan, dapat memberi kualitas pelayanan yang optimal kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan ialah suatu pelayanan yang ditunjukkan masyarakat yang ditawarkan kepada wajib pajak agar mereka dapat melaksanakan kewajibannya selaku wajib pajak, baik dari segi perilaku ataupun sikap serta pelayanan yang diberikan (Efendy & Tipa, 2023). Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan terhadap wajib pajak sehingga dapat mendorong wajib pajak patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yakni sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan ialah sebuah tindakan yang dikenakan kepada wajib pajak yang berkaitan dengan pajak yang secara sengaja ataupun tidak sengaja melakukan suatu pelanggaran (Ayu Juliantari dkk., 2021). Undang-undang maupun peraturan sudah membuat tata cara dan prosedur umum pelaksanaan perpajakan, mencakup sanksi yang akan diberikan wajib pajak apabila tidak melaksanakan kewajibannya. Pengenaan sanksi tersebut dapat berupa sanksi administrasi, denda maupun sanksi pidana (Efriyenty, 2019).

Dalam membayarkan pajaknya, seorang wajib pajak yang patuh tentu akan meningkatkan jumlah pendapatan daerah. Hal ini dapat diamati melalui data yang didapatkan dari Kantor Samsat Batam Centre dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Jumlah Kendaraan Patuh dan Tidak Patuh Pajak**

Tahun	Jumlah Kendaraan (Unit)	Patuh Pajak (Unit)	Tidak Patuh Pajak (Unit)	Kepatuhan Wajib Pajak (%)
2019	361.840	249.372	112.468	68,91%
2020	382.518	224.648	157.870	58,72%
2021	408.460	248.263	160.197	60,78%
2022	442.092	262.790	179.302	59,44%
2023	484.829	273.911	210.918	56,49%

Sumber : Kantor Samsat Batam Centre

Berdasarkan data pada Tabel 1, terlihat jumlah kendaraan bermotor serta tingkat kepatuhan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Batam dari tahun 2019 hingga 2023. Pada tahun 2019, tingkat kepatuhan dalam membayar PKB mencapai 68,91%. Namun, pada tahun 2020, persentase ini menurun menjadi 58,72%. Kemudian, pada tahun 2021, tingkat kepatuhan kembali meningkat menjadi 60,78%, hanya untuk mengalami penurunan lagi pada tahun 2022 menjadi 59,44%. Pada tahun 2023, persentase kepatuhan semakin menurun menjadi 56,49%. Dari

data ini, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB di Kota Batam masih belum optimal.

Fluktuasi dalam tingkat kepatuhan ini menunjukkan perlunya perhatian serius dari pemerintah daerah. Penurunan persentase kepatuhan bisa disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya sosialisasi, rendahnya kesadaran pajak di kalangan wajib pajak, atau mungkin kualitas pelayanan pajak yang belum memadai. Program untuk meningkatkan kepatuhan perlu dilakukan oleh pemerintah dengan mengimplementasikan strategi yang komprehensif. Sosialisasi yang intensif mengenai pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor harus dilakukan secara berkelanjutan. Selain itu, peningkatan kualitas layanan pajak, seperti kemudahan dalam proses pembayaran dan transparansi penggunaan dana pajak, juga harus diperhatikan. Pemerintah bisa mempertimbangkan pemberian insentif atau penghargaan bagi wajib pajak yang patuh sebagai salah satu cara untuk mendorong kepatuhan. Langkah-langkah ini diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB di Kota Batam dapat meningkat secara signifikan di masa mendatang, yang pada akhirnya akan mendukung peningkatan pendapatan daerah dan pembangunan infrastruktur yang lebih baik.

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas dan hasil penelitian sebelumnya yang tidak konsisten, sehingga peneliti memiliki ketertarikan guna menyelenggarakan penelitian ulang berjudul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam”.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **Teori Atribusi**

Teori atribusi ialah suatu teori yang menjelaskan mengenai bagaimana perilaku diri kita sendiri atau seseorang yang nantinya akan menciptakan sebuah kesan. Kesan yang terbentuk ditentukan oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku orang lain (Maulana & Septiani, 2022). Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri seseorang seperti sifat dan kemampuan. Sedangkan faktor eksternal, faktor yang berasal dari luar diri seseorang seperti situasi, tuntutan dan lingkungan yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku seseorang.

### **Teori Of Planned Behavior**

Teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) merupakan teori yang menjelaskan hubungan antara sikap, norma subjektif, dan persepsi yang mempengaruhi niat individu untuk melakukan suatu tindakan (Wachidah & Andhaniwati, 2024). Teori ini relevan karena kepatuhan sering kali dikaitkan dengan perilaku dan niat wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan. Kondisi apabila wajib pajak memiliki niat yang kuat untuk tertib dan taat membayar pajak, mereka cenderung akan patuh terhadap kewajiban tersebut. Sebaliknya, jika wajib pajak tidak memiliki niat untuk patuh, maka mereka lebih cenderung untuk menunggak, mengelak, atau menghindari pembayaran pajak.

Penerapan teori perilaku terencana dalam kepatuhan pajak menunjukkan pentingnya faktor-faktor psikologis dan sosial dalam mendorong perilaku patuh. Sikap positif terhadap pembayaran pajak dapat dipengaruhi oleh pemahaman wajib pajak tentang manfaat pajak bagi pembangunan negara. Norma subjektif, yaitu persepsi tentang apa yang dianggap penting oleh orang-orang di sekitar wajib pajak, juga memainkan peran penting. Jika lingkungan sosial mendukung kepatuhan pajak, wajib pajak lebih mungkin untuk mematuhi kewajiban mereka. Selain itu, persepsi tentang kemudahan atau kesulitan dalam membayar pajak (*perceived behavioral control*) juga mempengaruhi niat dan perilaku wajib pajak. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepatuhan pajak, pemerintah perlu memperhatikan tidak hanya aspek hukum dan administratif, tetapi juga faktor-faktor psikologis dan sosial yang dapat mempengaruhi niat dan perilaku wajib pajak. Langkah-langkah seperti sosialisasi yang efektif, peningkatan kualitas pelayanan pajak, serta penegakan hukum yang konsisten dapat membantu menciptakan lingkungan yang mendukung kepatuhan pajak.

## **Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Kepatuhan dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) diambil dari kata patuh yang artinya suka menuruti perintah serta patuh pada peraturan. Berdasarkan pengertian tersebut, kepatuhan wajib pajak merupakan wajib pajak yang melakukan hak serta kewajibannya dengan disiplin berdasarkan aturan serta tata cara dan tidak melanggar hukum (Agustin & Putra, 2019).

## **Sosialisasi Perpajakan**

Sosialisasi perpajakan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk menyampaikan pengetahuan kepada masyarakat khususnya wajib pajak agar dapat memahami segala hal yang berkaitan tentang perpajakan baik peraturan maupun tata cara yang tepat seperti memberi informasi tentang metode pembayaran, contoh penerapan pembayaran pajak, serta menjelaskan mengenai cara penggunaan aplikasi atau sistem pembayaran *online* untuk membayar pajak (Sukei & Yunaidah, 2019).

## **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat pelayanan yang dapat dilihat dari baik-buruknya layanan yang diberikan oleh petugas pajak (Izza dkk., 2023). Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadikan wajib pajak sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti fasilitas dan peralatan fisik yang memadai untuk mendukung pelayanan, menyediakan jasa dalam menguasai bidangnya, daya tanggap terhadap permintaan, pertanyaan dan masalah, kemampuan penyedia layanan untuk dapat menumbuhkan rasa percaya, pada wajib pajak serta rasa empati (Wardani & Wulandari, 2023).

## **Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan adalah tindakan hukuman yang dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan dan peraturan undang-undang perpajakan (Sulistyowati dkk., 2021). Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk mengontrol perilaku wajib pajak agar tetap memenuhi kewajiban pajaknya dan mengurangi

tingkat kerugian yang diakibatkan oleh ketidakpatuhan atau keterlambatan dalam pembayaran pajak (Harlia dkk., 2022). Sanksi yang diterapkan secara efektif dapat berfungsi sebagai alat pencegah, yang membuat wajib pajak berpikir dua kali sebelum melanggar peraturan perpajakan. Ini membantu menjaga integritas sistem perpajakan dan memastikan bahwa semua wajib pajak berkontribusi secara adil. Selain itu, sanksi perpajakan juga berfungsi untuk menegakkan keadilan, di mana wajib pajak yang mematuhi peraturan tidak dirugikan oleh mereka yang tidak patuh.

Penerapan sanksi juga harus disertai dengan kebijakan yang adil dan transparan. Wajib pajak harus diberi pemahaman yang jelas tentang peraturan perpajakan dan konsekuensi dari pelanggaran tersebut. Edukasi dan sosialisasi yang efektif mengenai peraturan dan sanksi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan dan mengurangi pelanggaran. Selain itu, sistem pengawasan dan penegakan hukum yang konsisten dan tidak diskriminatif juga penting untuk memastikan bahwa sanksi diterapkan secara merata dan adil. Sanksi perpajakan bukan hanya sebagai alat hukuman, tetapi juga sebagai instrumen untuk menciptakan kepatuhan yang lebih baik dan menjaga keadilan dalam sistem perpajakan. Pemerintah perlu terus mengembangkan kebijakan sanksi yang efektif dan adil, serta meningkatkan upaya sosialisasi dan edukasi untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan dua variabel: independen dan dependen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sementara itu, variabel independen mencakup Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada wajib pajak. Kuesioner tersebut berisi sejumlah pertanyaan yang dirancang untuk mengukur pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Data dari kuesioner kemudian diolah menggunakan perangkat lunak SPSS Versi 26.

Populasi penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kota Batam, dengan jumlah total sebanyak 484.829. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 416 responden. Metode analisis data dalam penelitian ini melibatkan beberapa tahapan uji, termasuk uji instrumen yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, serta uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Selain itu, analisis juga dilakukan menggunakan regresi linier berganda dan uji hipotesis yang meliputi uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Penelitian ini menyoroti pentingnya pendekatan kuantitatif dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data diharapkan penelitian ini mampu memperoleh pandangan langsung dari wajib pajak mengenai berbagai aspek yang mempengaruhi kepatuhan mereka. Analisis data yang dilakukan dengan SPSS memberikan hasil yang akurat dan dapat diandalkan untuk menguji hipotesis penelitian.

Pemilihan sampel yang representatif melalui rumus Slovin memastikan bahwa temuan penelitian dapat digeneralisasikan ke seluruh populasi wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. Uji validitas dan reliabilitas memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah sah dan konsisten. Uji asumsi klasik dan regresi linier berganda memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi hubungan yang signifikan antara variabel independen dan dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun responden yang dipilih untuk mengisi data kuesioner adalah karyawan yang telah terdata di Samsat Batam Center dengan mendistribusikan kuesioner melalui Google Form sejumlah 416 responden. Kuesioner tersebut telah diisi secara menyeluruh dan jelas oleh setiap responden yang menerima kuesionernya dengan demikian data yang diperoleh dapat dipergunakan sebagai penelitian.

### Statistik Deskriptif

**Tabel 2. Statistik Deskriptif  
Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y	416	13	25	22.49	1.860
X1	416	13	25	22.57	1.820
X2	416	11	25	22.38	1.990
X3	416	11	25	22.47	1.891
Valid N (listwise)	416				

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil analisis data statistik deskriptif di atas menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) memiliki rata-rata nilai 22,49 dengan standar deviasi 1,860. Hal ini mengindikasikan adanya variasi dalam tingkat kepatuhan di antara responden, dengan nilai yang berkisar antara 13 hingga 25. Variabel Sosialisasi Perpajakan (X1) menunjukkan rata-rata nilai 22,57 dan standar deviasi 1,820, yang menunjukkan bahwa responden umumnya menilai sosialisasi perpajakan dengan cukup baik, meskipun terdapat variasi dalam persepsi mereka. Selanjutnya, variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki rata-rata 22,38 dan standar deviasi 1,990, mengindikasikan adanya variasi yang lebih besar dalam penilaian terhadap kualitas pelayanan. Terakhir, variabel Sanksi Perpajakan (X3) memiliki rata-rata nilai 22,47 dengan standar deviasi 1,891, menunjukkan adanya variasi dalam persepsi responden mengenai sanksi perpajakan. Secara keseluruhan, nilai rata-rata yang cukup tinggi pada semua variabel menunjukkan bahwa responden umumnya memberikan penilaian yang positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi

Perpajakan. Namun, variasi dalam penilaian tersebut penting untuk diperhatikan dalam analisis lebih lanjut. Data ini memberikan wawasan penting mengenai bagaimana Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.

**Uji Instrumen**

**Uji Validitas**

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Sosialisasi Perpajakan (X1)	X1.1	0,693	0,096	Valid
	X1.2	0,715	0,096	Valid
	X1.3	0,619	0,096	Valid
	X1.4	0,614	0,096	Valid
	X1.5	0,594	0,096	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,700	0,096	Valid
	X2.2	0,706	0,096	Valid
	X2.3	0,634	0,096	Valid
	X2.4	0,567	0,096	Valid
	X2.5	0,613	0,096	Valid
Sanksi Perpajakan (X3)	X3.1	0,708	0,096	Valid
	X3.2	0,712	0,096	Valid
	X3.3	0,636	0,096	Valid
	X3.4	0,625	0,096	Valid
	X3.5	0,634	0,096	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	Y.1	0,665	0,096	Valid
	Y.2	0,678	0,096	Valid
	Y.3	0,607	0,096	Valid
	Y.4	0,592	0,096	Valid
	Y.5	0,593	0,096	Valid

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Dalam penelitian ini, setiap butir pernyataan dalam kuesioner mengenai variabel Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel yaitu sebesar 0,096. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan untuk setiap variabel dalam kuesioner ini telah terbukti valid.

**Uji Reliabilitas**

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Taraf	Keterangan
Sosialisasi Perpajakan (X1)	0,652	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,645	0,60	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X3)	0,682	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0,615	0,60	Reliabel

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil data di atas, dapat dilihat bahwa setiap variabel Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor memperoleh *Cronbach's Alpha* lebih besar dari taraf 0,60. Maka dari itu, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya setiap variabel Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dapat dikatakan reliabel.

**Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

**Tabel 5. Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		416
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.10300860
Most Extreme Differences	Absolute	.035
	Positive	.025
	Negative	-.035
Test Statistic		.035
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Tabel di atas menampilkan hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test untuk berbagai variabel yang diukur. Uji normalitas ini digunakan untuk menentukan apakah distribusi data mengikuti distribusi normal, yang penting dalam memilih analisis statistik yang sesuai. Hasil uji Kolmogorov-Smirnov memperlihatkan tingkat signifikansi (Asymp. Sig. (2-tailed) yaitu 0,200. Dikarenakan signifikansi tersebut > 0,05 dapat disimpulkan bahwa data dengan tersebut memiliki distribusi yang normal.

**Uji Multikolinearitas**

**Tabel 6. Uji Multikolinearitas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Sosialisasi Perpajakan (x1)	.946	1.057
	Kualitas Pelayanan (x2)	.964	1.037
	Sanksi Perpajakan (x3)	.932	1.073

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Dari hasil uji multikolinearitas tersebut menyatakan bahwa hasil dari *collinearity tolerance* pada variabel Sosialisasi Perpajakan (X1) adalah sebesar 0,946 sedangkan untuk Kualitas Pelayanan (X2) adalah 0,964 dan pada Sanksi Perpajakan (X3) yaitu 0,932 yang dimana nilai *Collinearity Tolerance* dari ketiga variabel tersebut lebih besar dari 0,10 yang menandakan tidak adanya gejala multikolinearitas. Selain itu, kita juga dapat melihat dari statistics VIF pada variabel Sosialisasi Perpajakan (X1) sebesar 1.057, Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 1.037 dan Sanksi Perpajakan sebesar 1.073 yang dimana ketiga variabel tersebut lebih kecil dari 10 maka dari itu variabel independen tidak terjadi gejala multikolinearitas. Dengan demikian, hasil uji multikolinearitas pada tabel tersebut menunjukkan bahwa model regresi linear berganda ini tidak mengalami masalah multikolinearitas, sehingga interpretasi dari hasil uji tersebut dapat dilaksanakan lebih lanjut.

**Uji Heteroskedastisitas**

**Tabel 7. Uji Heteroskedastisitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.621	.958		1.692	.091
	Sosialisasi Perpajakan	-.002	.031	-.004	-.072	.942
	Kualitas Pelayanan	.093	.030	.154	3.126	.728
	Sanksi Perpajakan	-.087	.029	-.149	-2.985	.692

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Dari hasil uji heterokedastisitas memakai uji *glejser* dalam menguji variabel independen, didapat nilai signifikansi dari variabel Sosialisasi Perpajakan (X1) adalah 0,942, Kualitas Pelayanan (X2) adalah 0,728 serta pada Sanksi Perpajakan (X3) yaitu 0,692 yang dimana nilai tersebut lebih besar daripada 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

**Uji Regresi Linier Berganda**

**Tabel 8. Uji Regresi Linier Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.930	1.575		8.844	.000		
	Sosialisasi Perpajakan	.113	.050	.111	2.249	.002	.946	1.057
	Kualitas Pelayanan	.115	.049	.116	2.371	.000	.964	1.037
	Sanksi Perpajakan	.126	.048	.131	2.633	.003	.932	1.073

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Dari data di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta yang diperoleh yaitu 13.930 dan bernilai positif berarti memperlihatkan bahwasanya variabel independen dengan dependen memiliki pengaruh positif. Dapat diartikan jika variabel sosialisasi perpajakan (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Sanksi Perpajakan (X3) memiliki nilai signifikansi 0 yang artinya tidak ada perubahan, berarti Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor memperoleh nilai yaitu 13.930
2. Nilai koefisien regresi pada variabel Sosialisasi Perpajakan (X1) berupa 0,113. Sehingga memperlihatkan variabel Sosialisasi Perpajakan (X1) dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) memiliki pengaruh positif.
3. Nilai koefisien regresi pada Kualitas Pelayanan (X2) berupa 0,115. Sehingga memperlihatkan Kualitas Pelayanan (X2) dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) memiliki pengaruh positif.
4. Nilai koefisien regresi pada Sanksi Perpajakan (X3) berupa 0,126. Sehingga memperlihatkan Sanksi Perpajakan (X3) dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) memiliki pengaruh positif.

**Uji Hipotesis**

**Uji Parsial (Uji t)**

**Tabel 9. Uji Parsial (Uji t)  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.930	1.575		8.844	.000
	Sosialisasi Perpajakan	.113	.050	.111	2.249	.002
	Kualitas Pelayanan	.115	.049	.116	2.371	.000
	Sanksi Perpajakan	.126	.048	.131	2.633	.003

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Dari tabel hasil uji t tersebut didapat nilai sig. dari masing-masing variabel independen. Untuk variabel Sosialisasi Perpajakan (X1) nilai sig. yang didapat adalah .002 pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) nilai sig. nya .000 dan pada variabel Sanksi Perpajakan (X3) nilai sig. nya .003 Nilai sig. dari ketiga variabel tersebut < 0,05 maka dari itu dapat dibuat kesimpulan secara parsial, variabel sosialisasi pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

**Uji Simultan (Uji F)**

**Tabel 10. Uji Simultan (Uji F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	117.715	3	39.238	8.301	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1947.494	412	4.727		
	Total	2065.209	415			

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Dari hasil uji F menyimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan dari independen terhadap dependen karena nilai sig. yang didapat bernilai 0,000 yang artinya < 0,05. Di dalam penelitian ini, sig. yang diperoleh ialah 0,000 dengan demikian dapat diperoleh hasil bahwa Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan secara stimulan ada pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.

**Uji Determinasi**

**Tabel 11. Uji Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.732 <sup>a</sup>	.642	.653	2.174

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Tabel di atas menampilkan hasil uji koefisien determinasi R<sup>2</sup> pada suatu model regresi. Koefisien determinasi dipergunakan dalam melihat sejauh mana variabilitas variabel dependen dapat dideskripsikan oleh variabel independen dalam model penelitian ini. Dari hasil tabel di atas, nilai R yang didapat sebesar 0.732 menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara variabel independen dan variabel dependen dalam model penelitian ini. Untuk nilai Adjusted R Square sebesar 0.653. Ini berarti sekitar 65.3% dari variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model ini. Artinya, persentase ini memberikan gambaran adanya hubungan positif yang kuat antara variabel independen yaitu Sosialisasi Perpajakan (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Sanksi Perpajakan (X3) dan variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y).

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Variabel Sosialisasi Perpajakan (X1) memperoleh T-hitung 2.249 dimana nilai tersebut > T-tabel 1,985. Dan mempunyai nilai signifikansi .002 dimana nilai tersebut < 0,05. Hasil yang diperoleh bahwa variabel Sosialisasi Perpajakan (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y), yang berarti  $H_1$  diterima.

Pada Samsat Batam Center memperlihatkan bahwa Sosialisasi Pajak (X1) berdampak positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Sosialisasi Pajak berarti memberikan instruksi tentang perpajakan melalui berbagai media ataupun melakukan penyuluhan secara langsung melalui sosialisasi. yang dilakukan wajib pajak agar dapat memperoleh pengetahuan pembayaran pajak baik itu peraturan, tata cara membayar pajak, informasi rincian harga pajak dan hal-hal lain terkait perpajakan dengan demikian tingginya intensitas informasi tentang perpajakan yang diterima oleh wajib pajak dapat diterima dengan baik dan positif.

Berdasarkan hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ayu Juliantari dkk., 2021) yang mengatakan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Namun, bertentangan dengan hasil penelitian yang dilaksanakan (Widajantie & Anwar, 2020), (Sukesi & Yunaidah, 2019) yang memperlihatkan bahwasanya Sosialisasi Perpajakan tidak ada pengaruh signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Variabel Kualitas Pelayanan (X2) memperoleh T-hitung 2.371 dimana nilai tersebut > T-tabel 1,985. Dan mempunyai nilai signifikansi .000 dimana nilai tersebut < 0,05. Hasilnya adalah bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y), yang berarti  $H_2$  diterima.

Pada Samsat Batam Center memperlihatkan bahwa Kualitas Pelayanan (X2) berdampak positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Ada kemungkinan bahwa semakin tinggi Kualitas Pelayanan Pajak maka semakin tinggi pula kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotornya. Dengan kata lain, peningkatan dalam kualitas pelayanan yang berfokus pada memberikan layanan yang sungguh-sungguh kepada wajib pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Ini berarti petugas samsat menunjukkan komitmen yang tinggi, sikap ramah, responsif yang tanggap dan profesional dalam melayani wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh (Hidayat & Maulana, 2022), (Widajantie & Anwar, 2020), (Efendy & Tipa, 2023), (Agustin & Putra, 2019), (Izza dkk., 2023), dan (Sulistyowati dkk., 2021) yang mengatakan Kualitas Pelayanan memengaruhi positif pada Kepatuhan

Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Namun, bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ayu Juliantari dkk., 2021) dan (Sukei & Yunaidah, 2019) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Variabel Sanksi Perpajakan (X3) memperoleh T-hitung 2.633 dimana nilai tersebut > T-tabel. Dan memiliki nilai signifikansi .003 dimana nilai tersebut < 0,05. Hasilnya adalah bahwa variabel Sanksi Perpajakan (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y), yang berarti  $H_3$  diterima.

Pada Samsat Batam Center memperlihatkan bahwa Sanksi Perpajakan (X3) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Sanksi pajak yang diterapkan secara tegas kepada wajib pajak dapat memaksimalkan kepatuhan wajib pajak. Dengan diterapkannya sanksi perpajakan bisa memberi konsekuensi secara langsung bagi wajib pajak yang tidak patuh dalam melakukan pembayaran pajak selaku wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilaksanakan (Hidayat & Maulana, 2022), (Ayu Juliantari dkk., 2021), (Efendy & Tipa, 2023), (Izza dkk., 2023), (Efriyenty, 2019) yang mengatakan bahwasanya Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Tetapi, bertentangan dengan hasil penelitian yang dilaksanakan (Agustin & Putra, 2019), (Sulistiyowati dkk., 2021), (Maulana & Septiani, 2022) yang menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

### **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang sudah dilaksanakan oleh peneliti dapat diberi kesimpulan pada hasil penelitian dan hipotesis yaitu Sosialisasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam yang berarti  $H_1$  diterima. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam yang berarti  $H_2$  diterima. Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam yang berarti  $H_3$  diterima. Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan secara sinkronisasi berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang berarti  $H_4$  diterima.

### **SARAN**

Saran untuk peneliti selanjutnya agar dapat mengevaluasi efektivitas kebijakan yang telah diterapkan untuk meningkatkan penelitian ini sehingga dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih baik untuk ke depannya. Untuk Kantor Samsat agar dapat mengadakan efektivitas sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak yang bisa dilakukan melalui kampanye edukasi dengan materi yang mudah dipahami, dapat memberikan pelayanan yang efisien, ramah, dan profesional kepada wajib pajak, serta dapat menerapkan sanksi perpajakan secara adil dan

proporsional sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan. Untuk Wajib Pajak agar dapat memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang kewajiban perpajakannya seperti prosedur pembayaran pajak, pelaporan serta konsekuensi yang diterima jika wajib pajak tidak patuh dalam membayarkan pajak. Wajib pajak juga dapat memahami manfaat yang didapatkan dari membayar pajak seperti peningkatan infrastruktur, layanan publik yang lebih baik dan kontribusi terhadap pembangunan lokal.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam. *Measurement Jurnal Akuntansi*, 13, 57–64.
- Ayu Juliantari, N. K., Sudiartana, I. M., & Mahayu Dicriyani, N. L. G. (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 Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3.
- Efendy, & Tipa, H. (2023). Pengaruh Tingkat Pengetahuan, E-samsat, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *eCo Buss*, 6(1).
- Efriyenty, D. (2019). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(2).
- El Wachidah, E. N., & Andhaniwati, E. (2024). Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis Syariah*, 6, 1128–1139.
- Harlia, A., Djamali, H., & Lalo, A. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Riset Ilmu Akuntansi*, 1, 276–290.
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang. *Bongaya Journal for Research in Accounting*, 05, 11–35.
- Izza, N. A., Linawati, & Sugeng. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Kediri. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi*, 8.
- Maulana, M. D., & Septiani, D. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 14, 231–246.

- Sukei, S., & Yunaidah, I. (2019). The Effect of Tax Socialization, Superior Service, and Service Quality on Taxpayer Satisfaction and Compliance. *Journal Of Economics, Business and Accountancy*, 22.
- Sulistiyowati, M., Ferdian, T., & Girsang, R. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 1.
- Wardani, D. K., & Wulandari, T. (2023). Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Cilacap: Dampak Aplikasi Sakpole, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 9(1), 135-150. <https://doi.org/10.24252/jiap.v9i1.34379>
- Widajantie, T. D., & Anwar, S. (2020). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioral Accounting Journal (BAJ)*, 3.