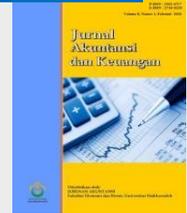




JURNAL AKUNTANSI DAN KEUANGAN (JAK)

P- ISSN: 2301-4717 E-ISSN: 2716-022X
 Homepage: <https://ojs.unimal.ac.id/index.php/jak/index>



Pengaruh Kebijakan e-Samsat, Tax Compliance Cost, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dinas Samsat Kabupaten Pidie

Sutan Febriansyah^{1*}, Sri Wahyuni²

^{1,2}STIE Bumi Persada Lhokseumawe, Indonesia

*Corresponding author: sutan@bumipersada.ac.id | Phone Number: 0811678856

DOI: <https://doi.org/10.29103/jakv11i2.8729>

ARTICLE INFO

Received: 18-09-2022
 Received in revised: 30-11-2022
 Accepted: 11-01-2023
 Available online: 18-09-2023

KEYWORDS

e-Samsat Policies,
 Tax Compliance Cost,
 Service Quality,
 Tax Sanctions,
 Taxpayer Compliance

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of e-samsat policies, tax compliance cost, service quality, and tax sanctions on taxpayer compliance at Pidie Samsat Service. The population in this study is the number of two-wheeled motor vehicle taxpayers whose population is unknown. The population that is not known with certainty is calculated using Lemeshow which produces a sample of 96 respondents. The data analysis method used multiple linear regression. The results show that tax sanctions have an effect on taxpayer compliance. Meanwhile, e-samsat policies, tax compliance costs and service quality have no effect on taxpayer compliance.

PENDAHULUAN

Kemandirian daerah tercermin dari besarnya kontribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD) terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Secara nasional, terjadi peningkatan APBD 2018 dari tahun sebelumnya, dimana anggaran pendapatan mengalami peningkatan sebesar 4,2% (Anam et al, 2018). Namun, proporsi terbesar dana perimbangan 2018 ditunjukkan oleh komposisi pendapatan daerah pada tingkat kabupaten/kota dimana porsi PAD relatif sangat kecil (Tabel 1).

Tabel 1. Komposisi Pendapatan Daerah Dalam APBD 2018

No	Komponen	Provinsi		Kabupaten/Kota	
		Rp	%	Rp	%
	Bantuan keuangan dari Provinsi atau Pemda lainnya	0,1	0,3	6,5	4,8
	Pendapatan lain-lain	2,5	10,9	13,9	10,3
	Total Pendapatan	331,4		763,5	

Data diatas menunjukkan bahwa pemerintah kabupaten/kota dalam mendanai belanja daerahnya masih bertopang pada dana transfer dari pusat (Andinata, 2015). Padahal, penerimaan PAD dapat menopang seluruh aktivitas kegiatan perekonomian (Arum, 2012). Sampai dengan Triwulan III tahun 2020, perekonomian daerah Aceh tumbuh negatif sebesar 0,11%, dan mayoritas penerimaan pajaknya berada di Kota Banda Aceh, dengan kontribusi sebesar 27,07% [4]. Sedangkan, pajak dan retribusi daerah berperan penting dalam meningkatkan PAD.

Salah satu pajak daerah yang bisa mendanai pembangunan adalah pajak kendaraan bermotor. Meskipun berupa iuran wajib, namun nyatanya masih ada sebagian wajib pajak yang lalai dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan tersebut. Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pengelolaan Pendapatan Aceh wilayah Pidie, Syahrul Ramadhan, menyatakan bahwa nilai pajak kendaraan bermotor pada tahun 2021 mengalami penurunan dibanding tahun 2020, dimana realisasi pajak hanya mencapai 26% (Dewi, 2013). Syahrul menambahkan, minimnya realisasi pajak kendaraan tersebut dikarenakan rendahnya kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak.

Tingkat kepatuhan pajak adalah salah satu aspek utama dalam meningkatkan pendapatan di sektor perpajakan (Dewi, 2019). Tax ratio yang rendah menjadi indikator bahwa banyaknya wajib pajak yang belum taat dalam hal pembayaran pajak. Hal ini tampak dari belum maksimalnya pendapatan pajak yang tergambar dari angka *tax ratio* yang tidak banyak berubah dalam 8 tahun terakhir (Tabel 2). Disisi lain, tax ratio terus turun sejak 2018. Tiga tahun lalu tax ratio 10,24%, setahun kemudian turun menjadi 9,76% (Dewi, 2018), dan jika tidak dilakukan perubahan, maka proporsi pemungutan pajak akan menurun hingga tahun 2025 pada kisaran 8,4% sampai dengan 8,6% dari PDB (Febrian, 2018). Kepatuhan wajib pajak menjadi isu penting dalam penerimaan pajak, ketika pajak yang didapat oleh negara tidak sesuai dengan realisasinya, maka dapat menghambat pembangunan negara.

Tabel 2. Kinerja Penerimaan Negara Tahun 2010-2017

No	URAIAN	Tahun							
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1	PDB Atas Dasar Harga Berlaku	6,864.13	7,831.73	8,615.70	9,546.13	10,569.71	11,526.33	12,406.77	13,588.80
2	Pajak Pusat (Triliun)	722.54	873.85	980.51	1,074.55	1,146.87	1,240.42	1,284.97	1,343.53
3	Penerimaan SDA (Triliun)	165.38	209.86	221.70	222.25	236.18	95.85	59.85	105.60
	Migas	152.73	193.49	205.82	203.63	216.88	78.17	44.09	81.84
	Pertambangan Mineral dan Batubara	12.65	16.37	15.88	18.62	19.30	17.68	15.76	23.76
Tax ratio									
4	Pajak Pusat+SDA thd PDB	12.9	13.8	14.0	13.6	13.1	11.6	10.8	10.7

* Tahun 2012 adalah realisasi per 4 November 2016; Tahun 2013 adalah realisasi per 21 Oktober 2016; Tahun 2014 adalah data realisasi per 21 Oktober 2016; Tahun 2015 adalah realisasi per Juli 2017; Tahun 2016 merupakan realisasi per Januari 2018; tahun 2017 berupa anggaran per Mei 2017

Sumber: www.pajak.go.id

Banyak factor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan semua kewajiban perpajakan seperti *e-samsat*, *tax compliance cost*, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. *E-samsat* merupakan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta SWDKLLJ (Jasa Raharja) dan pengesahan STNK melalui *e-channel* Bank tertentu (Hartanti et al, 2020). Wajib pajak tidak harus bertemu secara langsung dengan petugas pelayanan pajak. Layanan ini memudahkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran PKB untuk melaksanakan kewajibannya.

Tax compliance cost merupakan biaya yang dikeluarkan dalam melaksanakan berbagai kegiatan pembayaran/penyetoran perpajakan (Jotopurnomo et al, 2013). Biaya-biaya tersebut dapat berbentuk *direct money cost*, biaya waktu (*time cost*) maupun biaya pikiran (*psychological cost*). Wajib pajak berharap *tax compliance cost* dikurangi serendah mungkin, sehingga mendorong wajib pajak untuk dapat memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak yang dilakukan kantor pelayanan pajak dilakukan secara maksimal untuk melayani wajib pajak secara maksimal untuk menghindari wajib pajak saat mengalami kesulitan saat membayar pajak (Dewi, 2013). Kualitas pelayanan pajak yang baik akan mendorong wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Setiap peraturan undang-undang yang tidak dipatuhi akan menerima sanksi. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa pengaturan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi oleh wajib pajak (Juliani & Sumarta, 2021). Sanksi perpajakan yang dilakukan secara tegas terhadap wajib pajak dapat membuat wajib pajak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak meningkat karena wajib pajak yang telah memahami hukum perpajakan akan memutuskan untuk patuh daripada dikenakan sanksi perpajakan yang dapat merugikannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan, maka menjadi penting rasanya untuk dilakukan penelitian terhadap kepatuhan wajib pajak di Dinas Samsat Kabupaten Pidie. Hal ini dikarenakan minimnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yang ditandai dengan adanya penurunan nilai pajak di *samsat* Pidie pada tahun 2021.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Theory of Reasoned Action (TRA) dicetuskan oleh Ajzen yang dikenal dengan *Theory of Planned Behaviour* (TPB)[9] menyatakan bahwa individu yang objektif memiliki kemungkinan besar untuk menganut suatu cara berperilaku jika individu tersebut memiliki sikap positif terhadap cara berperilaku tersebut. TPB kerap kali digunakan dalam berbagai jenis studi mengenai perilaku. Teori ini dimaksudkan untuk memahami semua cara berperilaku dimana individu mempunyai kesanggupan dalam mengendalikan diri. Komponen penting dari model ini adalah tujuan perilaku, yang dipengaruhi oleh mentalitas bahwa perilaku akan memperoleh hasil yang diharapkan dan penilaian subjektif tentang manfaat dan resiko dari hasil tersebut. Terkait dengan pajak, model TPB ini sesuai dalam menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pajak daerah ialah kontribusi wajib pajak orang pribadi atau badan kepada daerah yang terutang dan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang tanpa mendapatkan kompensasi langsung dan dimanfaatkan untuk kebutuhan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Definisi tersebut tertuang dalam Undang-Undang dan Retribusi Daerah Nomor 28 Tahun 2009. Sama seperti pajak pusat, pajak daerah pun banyak jenisnya, salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor.

Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 ialah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dapat dijelaskan bahwa perilaku individu untuk patuh atau tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya kebijakan e-samsat, *tax compliance cost*, kepuasan kualitas pelayanan, dan saksi perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk, taat atau mematuhi aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Fuadi & Mangonting, 2018). Ada dua macam kepatuhan, yakni kepatuhan formal dan kepatuhan materiil. Kepatuhan formal adalah perilaku di mana wajib pajak berusaha untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara resmi sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan materiil adalah perilaku di mana wajib pajak secara spesifik memenuhi semua ketentuan materiil perpajakan, yakni sesuai dengan substansi undang-undang perpajakan.

Perumusan Hipotesis

Kebijakan e-samsat

e-Samsat merupakan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta SWDKLLJ (Jasa Raharja) dan pengesahan STNK melalui *e-channel* Bank tertentu (Hartanti et al, 2020). Dengan diterapkannya e-samsat, wajib pajak tidak harus bertemu secara langsung dengan petugas pelayanan pajak, sehingga dapat mencegah pungli dan tindakan koruptif lainnya. Semakin individu mengekspektasikan e-samsat, maka wajib pajak akan berkeinginan untuk menggunakan e-samsat sebagai media pembayaran PKB sebagai bukti kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

H1: e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak

Tax compliance cost

Tax compliance cost atau biaya kepatuhan pajak merupakan sejumlah biaya yang dikeluarkan oleh individu wajib pajak dalam melaksanakan berbagai kegiatan pembayaran/penyetoran perpajakan (Jotopurnomo et al, 2013). Wajib pajak yang patuh akan berharap bahwa *tax compliance cost* yang terjadi dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya dapat dikurangi serendah mungkin. Hal ini karena wajib pajak akan merasa sangat dirugikan apabila biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan sangat tinggi meskipun biaya tersebut muncul sebagai akibat dari memenuhi kewajiban perpajakannya.

H2: Tax compliance cost berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak

Kualitas Pelayanan

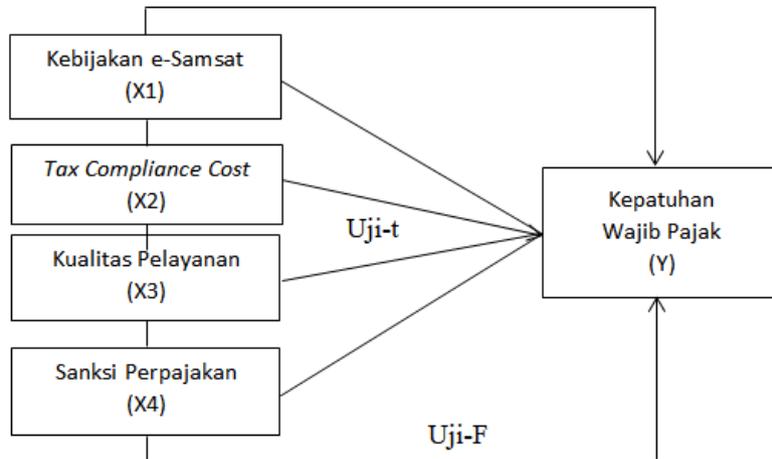
Kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak merupakan usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani wajib pajak secara maksimal untuk menghindari wajib pajak saat mengalami kesulitan saat membayar pajak (Dewi,2013). Kualitas pelayanan pajak yang baik akan mendorong wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa pengaturan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi (Juliani & Sumarta, 2021). Sanksi perpajakan yang dilakukan secara tegas terhadap wajib pajak dapat membuat wajib pajak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak meningkat karena wajib pajak yang telah memahami hukum perpajakan akan memutuskan untuk patuh daripada dikenakan sanksi perpajakan yang dapat merugikan.

H4: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Kantor UPTD Samsat Pidie yang berlokasi di Lampeudeu Baroh, Kabupaten Pidie. Objek penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Pidie. Yang menjadi variabel independen adalah kebijakan e-samsat, tax compliance cost, kepuasan kualitas pelayanan, dan saksi perpajakan. Penelitian ini berjenis deskriptif kuantitatif dengan sifat eksplanatory. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah kuantitas pembayar pajak kendaraan bermotor yang tidak diketahui total populasinya. Metode Lemeshow dapat digunakan pada populasi yang tidak diketahui secara pasti, sehingga yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 orang (Juliani & Anik, 2020).

Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari para wajib pajak orang pribadi yang di jadikan sampel di Dinas Samsat Sigli. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner dengan menggunakan skala likert yaitu Skor (1) Sangat tidak setuju, Skor (2) Tidak setuju, Skor (3) Netral, Skor (4) Setuju dan Skor (5) Sangat Setuju. Adapun tahapan pengujian yang dilakukan:

1. Uji validitas dan reliabilitas
2. Uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas)
3. Analisis regresi linier berganda
4. Uji-t dan Uji-F

Variabel Penelitian

Tabel 3. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Skala
Kepatuhan wajib pajak	1. Aspek Tepat Waktu 2. Aspek Income Wajib Pajak 3. Aspek Law enforcement 4. Aspek Pembayaran (Fuadi & Mangonting, 2013; Juliani & Sumarta, 2021)	Likert

Kebijakan e-Samsat	1. Sosialisasi Program 2. Kejelasan Prosedur 3. Pembayaran secara online dan ATM 4. Pemanfaatan sistem e-samsat (Dewi, 2018)	Likert
Tax Compliance Cost	1. Biaya uang (<i>direct money cost</i>) 2. Biaya waktu (<i>Time Cost</i>) 3. Biaya pikiran (<i>psychological cost</i>) (Febrian, 2018)	Likert
Kualitas pelayanan	1. Reliabilitas 2. Daya Tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti Fisik (Dewi, 2013)	Likert
Sanksi perpajakan	1. Sanksi diterapkan untk kedisiplinan 2. Sanksi dilaksanakan dengan tegas 3. Penerapan sanksi sesuai dengan ketentuan 4. Sanksi administrasi sangat ringan 5. Sanksi yang berat (Pranadata, 2014)	Likert

Sumber: Data diolah (2023)

Teknis Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Namun, sebelumnya dilakukan terlebih dahulu uji asumsi klasik untuk memenuhi syarat dilakukan regresi. Adapun Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \epsilon \tag{1}$$

Y= Kepatuhan wajib pajak, a= Konstanta, $b_{1,2,3,4}$ = Koefisien Regresi, X_1 = Kebijakan e-samsat, X_2 = Tax compliance cost, X_3 = Kualitas pelayanan, X_4 = Sanksi perpajakan, ϵ = error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas.

Uji normalitas dipergunakan untuk membuktikan apakah penyebaran data bergerak menuju distribusi normal. Data yang bagus yakni data yang memiliki pola distribusi normal. Uji normalitas dapat dijalankan dengan metode *Kolmogorov-Smirnov Test*. Hasil pengolahan data uji normalitas menunjukkan bahwa tingkat signifikansi lebih besar dari $\alpha=0,05$, yaitu $0,931 > 0,05$, sehingga dapat dipastikan jika data terdistribusi secara normal, seperti yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.99590706
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.039
	Negative	-.055
Kolmogorov-Smirnov Z		.542
Asymp. Sig. (2-tailed)		.931

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikolinearitas.

Berdasarkan tabel dibawah diketahui bahwa variabel masing-masing variabel independen memiliki nilai VIF < 10 atau nilai tolerance >0,01, maka dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi gejala multikolonearitas dalam penelitian ini.

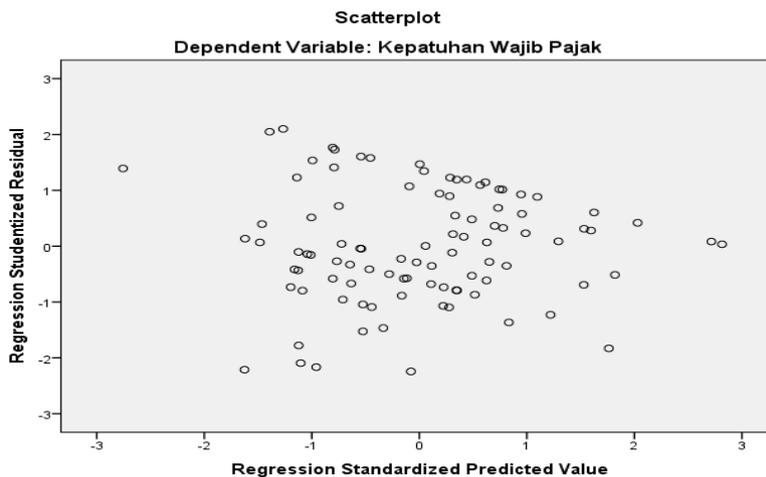
Tabel 5. Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kebijakan E-SAMSAT	.594	1.685
	Tax Compliance	.987	1.013
	Kualitas Pelayanan	.572	1.747
	Sanksi Perpajakan	.881	1.135

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Uji Heterokedastisitas.

Gambar 2 menunjukkan bahwa tidak terdapat pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah residual yang telah *dstandardized*. Jadi, tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas dan layak untuk diteliti.



Gambar 2. Uji Heterokedastisitas

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kebijakan e-samsat, tax compliance cost, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Dinas Samsat kabupaten Pidie. Berikut ditampilkan hasil regresi linier berganda:

Tabel 6. Pengujian Hipotesis Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	16.191	2.860		5.661	.000	
	Kebijakan E-SAMSAT	.142	.106	.164	1.337	.184
	Tax Compliance	-.061	.099	-.059	-.614	.541
	Kualitas Pelayanan	.024	.042	.073	.581	.562
	Sanksi Perpajakan	.277	.093	.302	2.988	.004

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas, dapat ditentukan model regresi yang terbentuk dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y = 16,191 + 0,142X_1 - 0,061X_2 + 0,024X_3 + 0,277X_4 \tag{2}$$

Nilai konstanta sebesar 16,191 menunjukkan besarnya tingkat kepatuhan wajib pajak yang tidak dipengaruhi oleh kebijakan e samsat, tax compliance cost, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Nilai koefisien regresi kebijakan e-samsat (X1) sebesar 0,142 artinya, apabila kebijakan e-samsat mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,142, dengan asumsi *tax compliance cost*, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan dianggap konstan.

Nilai koefisien regresi *tax compliance cost* (X2) sebesar -0,061 artinya, apabila *tax compliance cost* meningkat sebesar satu satuan, maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,061, dengan asumsi kebijakan e-samsat, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan dianggap konstan.

Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,024 artinya apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,024 dengan asumsi kebijakan e samsat, tax compliance cost dan sanksi perpajakan dianggap konstan. Nilai koefisien regresi sanksi perpajakan (X4) sebesar 0,277 artinya, apabila sanksi perpajakan mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,277, dengan asumsi kebijakan e-samsat, *tax compliance cost*, dan kualitas pelayanan dianggap konstan.

Tabel 7. Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.428 ^a	.183	.147	3.06104

a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Tax Compliance, Kebijakan E-SAMSAT, Kualitas Pelayanan

Dari tabel 7 menunjukkan perolehan nilai Adjusted R2 = 0,147 yang artinya variabel kebijakan e-samsat, tax compliance, kualitas pelayan dan sanksi perpajakan dapat menerangkan variabilitas sebesar 14,7% dari variabel kepatuhan wajib pajak sedangkan sisanya 85,3% diterangkan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Uji Parsial (Uji t)

Berdasarkan pengujian secara parsial yang telah dilakukan, yang ditunjukkan tabel 6 diperoleh hasil bahwa hanya variabel sanksi perpajakan yang mempunyai dampak terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai thitung > ttabel, yaitu 2,988 > 1,986 dengan tingkat signifikansi < 0,05 atau sebesar 0,004. Sedangkan variabel kebijakan e-samsat, *tax compliance cost*, dan kualitas pelayanan diperoleh hasil tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan perolehan nilai thitung < ttabel, yaitu masing-masing sebesar 1,337 < 1,986, 0,614 < 1,986, dan 0,581 < 1,986 dengan nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,184, 0,541, dan 0,562. Dapat disimpulkan bahwa secara statistik penelitian ini menerima H4 dan menolak H1, H2, serta H3. Artinya, sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kebijakan e-samsat, *tax compliance cost*, dan kualitas pelayanan secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 8. Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	191.488	4	47.872	5.109	.001 ^b
Residual	852.669	91	9.370		
Total	1044.156	95			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Tax Compliance, Kebijakan E-SAMSAT, Kualitas Pelayanan

Tabel 8 memperlihatkan hasil pengujian simultan yang menunjukkan nilai signifikansi $0,05 < t_{hitung} < 0,001$ yang artinya H_0 diterima. Ini membuktikan bahwa secara simultan kebijakan e-samsat, *tax compliance cost*, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Kebijakan e-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pembahasan di atas dapat diketahui bahwa variabel kebijakan e-samsat tidak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, yaitu $1,337 < 1,986$, pengujian regresi menjelaskan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini ditolak. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak terpengaruh oleh adanya pengelolaan kebijakan e-samsat. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Susanti (2018) yang menunjukkan bahwa sistem e-samsat tidak mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dukungan lebih lanjut diperoleh dari Saragih et al (2019) yang menunjukkan bahwa e-samsat belum menunjukkan manfaat signifikan. E-samsat sendiri diluncurkan pada pertengahan tahun 2019 sebagai fasilitas untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran iuran wajib kendaraan bermotor. Namun demikian, masih ada beberapa wajib pajak yang telah memanfaatkan layanan tersebut karena belum efektifnya sosialisasi tentang e-samsat kepada masyarakat luas. Selain itu, banyak masyarakat yang lebih suka membayar pajaknya secara langsung ke kantor Samsat Pidie, karena terbatasnya informasi wajib pajak dalam memanfaatkan aplikasi e-samsat. Apalagi, masih banyak masyarakat yang mengalami kesulitan dimana verifikasi bukti pembayaran pajak kendaraan dan pengesahan STNK masih harus dilakukan di kantor Samsat sehingga mereka menganggap bahwa sama saja karena harus tetap datang ke kantor samsat. Selain itu, terbatasnya jaringan internet di daerah terpencil juga menjadi kendala dalam penggunaan e-samsat (Dewi, 2018).

Pengaruh Tax Compliance Cost Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *tax compliance cost* tidak mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini dengan diperolehnya nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, yaitu $1,337 < 1,986$, pengujian regresi menjelaskan bahwa hipotesis kedua dalam penelitian ini ditolak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Febrian (2018), Pratama dan Mulyani (2019), dan Utama (2011) yang menyatakan bahwa *tax compliance cost* (biaya kepatuhan pajak) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tidak ada dampak signifikan antara biaya kepatuhan pajak dengan tingkat kepatuhan pajak karena sebagian besar tingkat pemahaman dan pengetahuan wajib pajak sudah cukup baik, sehingga hal yang berkaitan dengan biaya yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya bukan lagi alasan keengganan wajib pajak dalam membayar pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uji parsial menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, yaitu $0,581 < 1,986$, pengujian regresi menjelaskan bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aparatur Dinas Samsat Pidie tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Konsisten dengan penelitian Pranadata (2014) yang menyatakan bahwa semakin buruk pelayanan yang diberikan petugas kepada wajib pajak, semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan aparatur pajak memiliki pelayanan yang baik dalam hal sehubungan dengan pemungutan pajak. Pelayanan yang baik merupakan faktor penting untuk menarik perhatian wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Dewi (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi pelayanan yang diberikan akan berdampak positif, khususnya kerelaan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $2,988 > 1,986$, dengan nilai signifikansi $0,004$ yang bermakna bahwa hipotesis keempat dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan secara signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan diterapkan secara tegas kepada wajib pajak agar wajib pajak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak meningkat karena wajib pajak yang memahami hukum pajak akan memutuskan untuk patuh daripada menanggung sanksi perpajakan yang lebih besar kerugiannya. Penelitian ini diperkuat oleh penelitian Jotopurnomo dan Mangonting (2013) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan yang diberikan secara tegas akan benar-benar meningkatkan

kepatuhan wajib pajak. Dukungan lebih lanjut didapat dari penelitian Pranadata (2014) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori kepatuhan. Mardiasmo (2011) menyatakan bahwa sanksi perpajakan jika tidak terlepas dari Undang-Undang perpajakan dan peraturan pelaksanaan jika dikaitkan dengan teori kepatuhan. Wajib pajak bagaimanapun juga harus melaksanakan kewajibannya tepat waktu meskipun kepatuhannya tidak dikompensasikan. Wajib pajak yang dengan sengaja tidak memenuhi kewajiban perpajakannya maka akan dikenakan sanksi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kebijakan e-samsat, *tax compliance cost*, dan kualitas pelayanan diperoleh hasil tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Dinas Samsat Pidie berupa memperluas sosialisasi mengenai e-samsat karena diketahui masih banyak wajib oajak yang belum mengetahui dan memahami e-samsat tersebut. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memasukkan variabel independen lainnya dari sisi eksternal dan internal guna mengetahui variabel yang dapat memperkuat maupun memperlemah variabel dependen.

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, M. C., Andini, R., dan Hartono. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga). *Jurnal Akuntansi*, 4(4): 1–16
- Andinata, M. C. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut di Surabaya). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 4(2): 1–15
- Arum, H.P. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 1(1): 1-8.
- Dewi, Afsari, f. N. 2013 . *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mataram Barat)*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi – Universitas Sanata Dharma.
- Dewi, I. G. A. M. R., dan Laksmi P, K. W. 2019. Efektifitas E-SAMSAT, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 4(1)
- Dewi, Pipit Febriana. 2018. Faktor Penentu Penolakan Dan Adopsi E-Samsat Oleh Masyarakat: Studi Kualitatif di Kabupaten Pacitan. Tesis Program Studi Magister Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia
- Febrian, G. (2018) Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Peluang Untuk Melakukan Penghindaran Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebon Jeruk Satu. Skripsi thesis, Universitas Tarumanagara
- Fuadi, A. O., dan Mangoting, Y. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1(1):18.
- Hartanti, Alviani, R. K., Ratiyah. 2020. Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E- Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur. *Repository Univeritas Bina Sarana Informatika*.
- Jotopurnomo, Cindy dan Mangoting, Y. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Jurnal Tax & Accounting Review*, Vol.1, No.1
- Juliani, Sumarta, R. 2021. Fakor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Wilayah Jakarta Utara. *Media Bisnis*, 13(1): 65-76.
- Juliarini, Aniek. 2020. Komparasi Penerimaan Pajak Daerah Kota Dan Kabupaten Di Indonesia Setelah Berlakunya Undang-Undang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. *Jurnal BPPK*, 13(2): 1-10.
- Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Perbendaharaan. 2020. Kajian Fiskal Regional Triwulan III. Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Aceh.
- Khusaini, M. 2019. *Ekonomi Publik*. Cetakan Pertama. UB Press: 192.

- Kurniati, E. R., dan Rizqi, F. 2019. Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kp2kp Banjarnegara (Studi Empiris Pada Kp2kp Banjarnegara). *Jurnal Medikonis Stie Tamansiswa Banjarnegara*. Medikonis: Media Ilmiah Ekonomi & Bisnis, 19(1).
- Kusumafanto, Fauzan, H., dan Achyani, F. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filling Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta). Skripsi thesis, Institutional Repository Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Lee, N. R., Kotler, P. 2011. *Social Marketing: Influencing Behaviors for Goods*. US. Sage Publication, Inc.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Masitoh, S. 2021. Ada UU HPP, Tax Ratio Indonesia Diyakini Bisa Mencapai 10,12% Pada Tahun 2025. <https://newssetup.kontan.co.id/news/ada-uu-hpp-tax-ratio-indonesia-diyakini-bisa-mencapai-1012-pada-tahun-2025> diakses pada 28 Januari 2021.
- Miswar, Liandab, P. Y., Priantana, R. D. 2021. Analisis Pengaruh Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Aceh. *JMAS :Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra*, 2(3): 153-169
- Nurfaza, A. 2020. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *SAINTEKS: Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains*: 618-621.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Prakoso, J. P. 2021. Corona Gerogoti Penerimaan Pajak, Menkeu: Tax Ratio Turun di Bawah 9 Persen.
- Pratama, R. A., Mulyani, E. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Malang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, a(3): 1293-1306
- Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4740). Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan.
- Sandria, Sabrina Dita dan Lubis, Anggia Sari. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Dinas Samsat Medan Selatan. *AfoSJ-LAS*, 1(3): 42-51
- Saragih, A. H., Hendrawan, A., & Susilawati, N. (2019). Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Aset (Akuntansi Riset)*, 11(1), 85-94
- Solikhah, K. 2021. Pengaruh Penerapan E-Samsat, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam. *Repository UPB*.
- Supriatiningsih dan Jamil, F. S . 2021. Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JIAKES: Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(1): 199-206.
- Susanti, N. A. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten SI [Universitas Islam Indonesia]).
- Susmita, P. R. & Supadmi, N. L. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Ulum, B. & Isbandono, P. (2015). Kualitas Pelayanan Electronic Samsat Pada Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (samsat) Manyar Kertoarjo Surabaya Timur. *Publika* 1(1): 1-11.
- Utama, M. I W. 2011. *Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. Bali.
- Waluyo, T. 2020. Pemeriksaan Terhadap Wajib Pajak Yang Tidak Menyampaikan SPT, Ketentuan dan Pemilihannya Sesuai SE-15/PJ/2018. *Simposium Nasional Keuangan Negara*: 677.
- Wurianti, E. L. E. & Subardjo, A. 2015. Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Di Wilayah Kpp Pratama. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 4(6).
- Zulkarnaen, Diky. 2021. Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor di Pidie Tahun ini Dipastikan Seret. sinarpidie.co