

PENGARUH SISTEM KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BANDAR LAMPUNG

¹Ni Nengah Ayu Mahasari

¹Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Teknokrat Indonesia, Jln. H. Zainal Abidin Pagaram 9-11 Labuhanratu, 35132

[*ninengahayu16@gmail.com](mailto:ninengahayu16@gmail.com)

Abstrak

Penelitian ini mengadopsi teori atribusi tentang penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang menjadi penentu apakah dari internal ataupun eksternal dan mempengaruhi perilaku individu. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris tentang pengaruh sistem kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung, pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung, pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji realibilitas uji hipotesis dalam penelitian ini dengan jenis data primer yang diperoleh secara langsung dari responden yang membayar pajak kendaraan bermotor. Metode pengumpulan data menggunakan accidental sampling, dimana dilakukan tempat objek penelitian yang tersedia. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden. Responden diperoleh dari objek yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Kota Bandar Lampung. Hipotesis penelitian ini diuji dengan menggunakan alat pengukuran SmartPLS versi 4.0. Pada SmartPLS versi 4.0 terdiri dari 2 (dua) macam jenis pengujian diantaranya sebagai berikut pertama, model pengukuran (outer model) merupakan pengukuran yang didasarkan secara signifikan yang berkaitan dengan variabel laten dengan memperhatikan indikator-indikatornya. Pada outer model meliputi uji validitas dan uji realibilitas. Kedua, struktural model (inner model) merupakan suatu hubungan sebab akibat antar variabel laten atau variabel yang tidak dapat diukur secara langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor, sanksi pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor yang diperoleh dari nilai *T-Statistik* > nilai *T-tabel* senilai 0,1975 sehingga menghasilkan nilai signifikan yang diperoleh dari nilai *P-Value* dikarenakan < dari tingkat alpha 5%. Manfaat dari kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada sistem kualitas pelayanan meningkatkan sistem kualitas pelayanan dengan memberikan rasa puas dalam memberikan pelayanan pajak dengan menggunakan 5 (lima) kriteria *service quality*, kesadaran wajib pajak dapat meningkatkan pendapatan kas negara yang digunakan dalam tersedianya fasilitas umum, sanksi pajak sebuah bentuk peringatan supaya tidak melanggar peraturan yang berlaku.

Kata Kunci: Sistem Kualitas Pelayanan, Teori Atribusi, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Membayar Pajak