



THE 14th FIPA
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP
UNIVERSITAS PGRI MADIUN

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN,
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
DI SAMSAT BLORA**

Rosy Septiani Pratama¹
Pendidikan Akuntansi FKIP
Universitas PGRI Madiun
Rosy.septianii@gmail.com

Elva Nuraina²
Pendidikan Akuntansi FKIP
Universitas PGRI Madiun
Elvanuraina99@gmail.com

Juli Murwani³
Pendidikan Akuntansi FKIP
Universitas PGRI Madiun
jmurwani@unipma.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui determinan kepatuhan wajib pajak kendaraan di Samsat Blora pada tahun 2019. Teknik analisis data menggunakan outer dan inner model dengan *software* PLS (*Partial Least Square*) dengan jumlah responden sebanyak 397 yang diambil dengan metode *Insidental Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dari Sosialisasi perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Blora. Sosialisasi perpajakan dapat meningkatkan perolehan informasi dan kesadaran wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan. Sedangkan pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan wajib pajak, dan ketegasan dalam pemberian sanksi akan mendorong wajib pajak untuk mematuhi peraturan.

Kata Kunci : Kepatuhan wajib pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi pajak

PENDAHULUAN

Pajak kendaraan lebih banyak berperan dalam pendapatan asli daerah mengingat kepemilikan kendaraan bermotor bertambah pertahunnya berarti dalam hal ini pajak kendaraan bermotor berkontribusi besar dalam pendapatan daerah provinsi. (Mustofa, 2019) mengungkapkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak belum optimal karena tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Blora tembus

Rp 1,6 Milyar meskipun dalam dua tahun terakhir penunggakan pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan.

Wajib pajak yang patuh ialah wajib pajak yang tepat waktu dalam membayar pajak, tidak memiliki tunggakan pajak, dan tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan pelanggaran dalam bidang perpajakan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak. Sosialisasi perpajakan yang semakin sering akan membangun kesadaran masyarakat akan kewajiban perpajakannya sebagai warga negara yang baik sehingga membentuk pemahaman untuk mematuhi regulasi perpajakan yang berlaku (Rusmayani, 2017). Kualitas pelayanan yang baik serta keramahan sikap tanggap petugas pelayanan membuat para wajib pajak semakin meningkat dalam membayar atau melaksanakan kewajibannya (Algifari, 2019). Sanksi pajak merupakan jaminan sebagai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang akan dipatuhi (Mardiasmo, 2018) sanksi pajak dalam pajak kendaraan bermotor yaitu sanksi administrasi berupa kenaikan serta sanksi berupa bunga.

(Dharma & Suardana, 2014; Wahyu Cahyadi & Jati, 2016) membuktikan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kualitas Pelayanan (Hendro Subroto, Danarsi, 2017; Ilhamsyah, Maria, & Dewantara, 2016; Rohmah Dhalifah Nur; yuniarti Herwinarni, 2019) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Sanksi pajak (Susilawati & Budiarta, 2013; Wardani, 2017) berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kekurangan penelitian terdahulu masih menggunakan *software* SPSS sedangkan kelebihan dari penelitian ini telah ada pembaharuan menggunakan *software* PLS.

Sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak dapat digunakan untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya sosialisasi perpajakan yang diberikan oleh Kantor Samsat Blora dapat memberikan pengetahuan terhadap wajib pajak. Layanan yang diberikan oleh Kantor Samsat Blora juga sangat mempengaruhi akan kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri. Sanksi yang diberikan oleh Kantor Samsat Blora dapat memberikan efek jera kepada wajib pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak dapat meningkat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan Kantor Samsat Blora dengan jumlah populasi sebanyak 45.859 dengan teknik pengambilan sampel menggunakan insidental sampling, maka sampel yang didapatkan sebanyak 397 responden dengan rumus slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan menggunakan skala pengukuran yaitu skala likert.

Indikator dalam penelitian ini adalah (Winerungan et al., 2012) Sosialisasi perpajakan antara lain, (Winerungan et al., 2012) 1. Penyuluhan tentang pajak sebagai sarana penyampaian informasi 2. Diskusi dengan wajib pajak atau tokoh masyarakat. 3. Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak. 4. Pemasangan banner, spanduk 5. Media website dalam penyampaian informasi. (Algifari, 2019) Kualitas Pelayanan meliputi 5 dimensi yaitu 1. *Tengibles* 2. *Reliability* 3. *Responsiveness* 4. *Assurance* 5. *Empathy*. Sanksi Pajak 1. Wajib pajak mengetahui mengenai tujuan sanksi pajak. 2. Pengenaan sanksi yang berat merupakan salah satu cara untuk mendidik wajib pajak. 3. Sanksi pajak harus dikenakan pada wajib pajak yang melanggar tanpa toleransi (Wardani, 2017). (Muliari, 2011) Kepatuhan wajib pajak 1. Tepat waktu dalam pembayaran pajak 2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda dalam pembayaran pajak. 3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan pelanggaran dibidang perpajakan.

Teknik analisis data menggunakan software PLS (*Partial Least Square*) dengan menggunakan uji validitas dan reabilitas menggunakan inner model dan outer model. Sedangkan uji hipotesis menggunakan *resampling bootstrapping*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas yang terdapat pada tabel di bawah diketahui bahwa seluruh indikator memiliki nilai validitas diatas 0,70 dengan demikian seluruh variabel dalam penelitian ini yaitu sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak telah valid.

Tabel 1.1 Analisis *loading factors*

Indikator	Sosialisasi Perpajakan	Kualitas Pelayanan	Sanksi Pajak (X4)	Kepatuhan Wajib Pajak
-----------	---------------------------	-----------------------	----------------------	--------------------------

	(X2)	(X3)	Kendaraan Bermotor (Y)
SOSP1	0.761		
SOSP2	0.794		
SOSP3	0.756		
SOSP4	0.795		
SOSP5	0.812		
KP1		0.748	
KP2		0.847	
KP3		0.820	
KP4		0.744	
KP5		0.718	
SP1			0.776
SP2			0.935
SP3			0.901
KWP1			0.769
KWP2			0.886
KWP3			0.791

Coefficient Of Determination (R^2)

R^2 digunakan mengukur seberapa besar variabel sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak. Dari hasil analisis R^2 variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai R^2 sebesar 0,677. Artinya sebesar 67,7% variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat dijelaskan oleh variabel sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak.

Tabel 1.2 Hasil analisis R^2

	R Square	R Square Adjusted
Kepatuhan Wajib Pajak	0.677	0.674
Kendaraan Bermotor (Y)		

Effect Size (f^2)

Berdasarkan hasil pengujian f^2 diketahui pada variabel kepatuhan wajib pajak, efek paling besar dimiliki oleh variabel sanksi pajak sebesar 0,246. Sanksi yang tegas yang diterapkan dapat mencegah para wajib pajak menunggak pembayaran pajak kendaraannya, sanksi berupa administrasi dan bunga dapat meningkatkan kepatuhan

wajib pajak kendaraan bermotor dalam melakukan kewajibannya, kemudian diikuti oleh kualitas pelayanan sebesar 0,174. Kualitas pelayanan yang diberikan berupa pelayanan yang ramah oleh petugas, sikap tanggap dan sopan kepada wajib pajak menjadikan kepatuhan para wajib pajakpun ikut meningkat. Dan yang terakhir variabel sosialisasi kesadaran wajib pajak sebesar 0,062. Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak UPPD daerah kabupaten Blora yang menggandeng masyarakat sebagai mitra SAMSAT serta penyuluhan yang dilakukan dan pemasangan pamflet di pinggir jalan raya membuat para wajib pajak menyadari bahwa pajak sangat penting untuk pembiayaan daerah sehingga dalam hal pajak kendaraan bermotor para wajib pajak patuh akan kewajiban perpajakannya.

Tabel 1.3 Hasil pengujian f^2

Variabel	f^2
Sosialisasi Perpajakan (X1)	0.062
Kualitas Pelayanan (X2)	0.174
Sanksi Pajak (X3)	0.246

Path Coefficients

Path coefficients digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dilihat dari hasil Nilai P pada hasil analisis *Path Coefficients* bahwa sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak sama-sama mempunyai nilai 0,000 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sosialisasi perpajakan berupa penyuluhan pemasangan pamflet dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, penerapan kualitas pelayanan yang baik dan sanksi pajak yang tegas juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Blora Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dharma & Suardana, 2014; Hendro Subroto, Danarsi, 2017; Ilhamsyah et al., 2016; Rohmah Dhalifah Nur; yuniarti Herwinarni, 2019; Susilawati & Budiarta, 2013; Wahyu Cahyadi & Jati, 2016; Wardani, 2017)

Tabel 1.4 Hasil analisis *path coefficients*

	Path Coefficients	T Statistics	P Values
Sosialisasi Perpajakan (X1) -> Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0.220	3.721	0.000
Kualitas Pelayanan (X2) -> Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0.403	6.757	0.000
Sanksi Pajak (X3) -> Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0.340	8.812	0.000

SIMPULAN

Sosialisasi Perpajakan, Kualitas pelayanan dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan dan memiliki peran secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Penerapan sosialisasi perpajakan, Kualitas pelayanan yang diberikan dan penerapan sanksi tegas kepada wajib pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga pendapatan pajak daerah dapat meningkat.

Dari hasil penelitian diketahui variabel-variabel eksogen seperti sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap variabel endogen yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berdasarkan hasil tersebut yang perlu ditindak lanjuti adalah mempertahankan dan meningkatkan sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak yang selama ini telah berjalan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2019). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan Metode IPA dan Model Kano* (edisi pert). Yogyakarta: BPFE.
- Dharma, G. P. E., & Suardana, K. A. (2014). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia negara untuk mengatasi masalah sosial , meningkatkan kesejahteraan dan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 1*, 340–353.
- Hendro Subroto, Danarsi, S. N. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan



THE 14th FIPA
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP
UNIVERSITAS PGRI MADIUN

- Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Mobil Dengan Diberlakukannya Pajak Progresif Di Kota Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 18(1), 45–55.
<https://doi.org/10.29040/jap.v18i01.83>
- Ilhamsyah, R., Maria, E. G. W., & Dewantara, R. Y. (2016). Jurnal Perpajakan (J EJAK) | Vol. 8 No. 1 201 6 | perpajakan .studentjournal.ub.ac.id 1 PENGARUH PEMAHAMAN DAN PENGETAHUAN WAJIB PAJAK TENTANG PERATURAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8(1).
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Muliari, N. ketut. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 1–23.
- Mustofa, A. (2019). Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Blora Tembus Rp 1,6 Miliar. Retrieved from News website:
<https://radarkudus.jawapos.com/read/2019/05/08/136054/tunggakan-pajak-kendaraan-bermotor-di-blora-tembus-rp-16-miliar>
- Rohmah Dhalifah Nur; yuniarti Herwinarni. (2019). Pengaruh Norma Subjektif, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kabupaten Pemalang. *Permana*, 10(1), 27–44.
- Rusmayani;, N. M. L. N. L. S. (2017). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 20, 173–201.
- Susilawati, K. E., & Budiarta, K. (2013). E-jurnal akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi*, 2, 345–357. Retrieved from
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/6232>
- Wahyu Cahyadi, I., & Jati, I. (2016). Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan



THE 14th FIPA
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP
UNIVERSITAS PGRI MADIUN

Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 16(3), 2342–2373.

Wardani, D. K. (2017). PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK , KESADARAN WAJIB KENDARAAN BERMOTOR (Studi kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul). *Jurnal Akuntansi*, 5(1). <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>

Winerungan, O. L., Perpajakan, S., Perpajakan, S., Fiskus, P., Sanksi, D. A. N., Terhadap, P., ... Akuntansi, J. (2012). SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WPOP DI KPP MANADO DAN KPP BITUNG. *Jurnal Emba*, 1(3), 960–970.

