

# Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Lucya Herty Apriliyani

Universitas Majalengka

\*Corresponding Author: lucyahertyapriliyani@gmail.com

## ABSTRACT

*Taxpayer compliance is an important factor for increasing tax revenue. Motivating and encouraging the level of taxpayer compliance is indeed the most serious and difficult problem to deal with. There are several factors that influence the Compliance of Motor Vehicle Taxpayers, some of which are socialization, knowledge, sanctions and quality of service to. This study aims to determine the effect of socialization, knowledge, sanctions and service quality on motor vehicle taxpayer compliance. This research was conducted at the Majalengka SAMSAT Office. The method used is by using descriptive analysis techniques and verification. The sample in this study were 100 respondents using the Incidental Sampling method. The instrument used is a questionnaire. The data collection technique is by distributing questionnaires. Testing of data instruments is done by testing the validity and reliability. Classical assumption test and Multiple Regression Analysis with the help of SPSS program. Based on the results of the study showed that partially socialization, knowledge and sanctions variables affect taxpayer compliance. While the service quality variable has no effect on taxpayer compliance.*

**Keywords:** Socialization, Knowledge, Sanctions, Service Quality, Taxpayer Compliance

## Article History:

Received 2022-06-29

Accepted 2022-08-31

## PENDAHULUAN

Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi, Badan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, TNI dan Polri yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan Bermotor. Dasar untuk pengenaan PKB dapat dihitung dengan perkalian dari dua unsur pokok yaitu Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) dan bobot yang menjelaskan secara relatif kadar kerusakan jalan ataupun pencemaran lingkungan yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan bermotor. Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah Badan Pendapatan Daerah melalui Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT). Kantor Samsat ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja (Ahmad et al, 2020). Kantor Samsat merupakan ujung tombak pelayanan PKB dan BBNKB karena pada instansi inilah masyarakat daerah dapat melakukan pembayaran PKB (Masita & Latupeirissa, 2019).

Penerimaan daerah dari pajak akan meningkat apabila didukung oleh peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara jujur dan bertanggung jawab (Fitria, 2017; Masur & Rahayu, 2020). Masyarakat tentu mengetahui dan memahami pentingnya pajak bagi pembangunan daerah serta diharapkan kepatuhan membayar pajak bagi masyarakat terus meningkat sehingga tax ratio dalam penerimaan daerah pun akan terus meningkat.

Besarnya penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Kabupaten Majalengka semakin meningkat, disebabkan oleh banyaknya jumlah kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten

Majalengka. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Samsat Kabupaten Majalengka, jumlah wajib PKB yang menunggak dari tahun 2014 ke 2015 mengalami peningkatan yang signifikan sebesar 9.514 unit, sehingga 2014 WP yang menunggak mencapai 20,53%. Pada tahun 2015 ke 2016 wajib pajak yang menunggak mengalami penurunan yaitu sebesar 8.999 unit, sehingga pada tahun 2015 WP yang menunggak mencapai 22,06%. Pada tahun 2016 ke 2017 jumlah wajib pajak yang menunggak kembali mengalami peningkatan yang signifikan yaitu sebesar 14.269 unit, sehingga pada tahun 2016 WP yang menunggak turun menjadi 18,71%. Namun pada tahun 2018 wajib pajak yang menunggak kembali mengalami penurunan yaitu sebesar 7.057 unit, sehingga pada tahun 2017 WP yang menunggak meningkat menjadi 22,58% dan tahun 2018 turun menjadi 19,79%. Hal ini disebabkan oleh ketidakpastian atau ketidakketatan tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Majalengka sehingga dari tahun 2014-2018 mengalami fluktuasi.

Sesuai ketentuan UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Dinas Pendapatan Kabupaten Majalengka mulai menerapkan *self Assessment System* dalam penetapan pajak kendaraan bermotor. *Self Assessment System* ini merupakan sistem pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan (Rizki, 2018; Wahyuni, 2011). Setelah diberlakukannya *Self Assessment System*, mengindikasikan wajib pajak cenderung memanfaatkan kepercayaan yang telah diberikan dan tidak melakukan kewajiban perpajakannya secara baik dan benar. Hal ini dapat dilihat dari cukup banyaknya tunggakan dan denda PKB yang ada di Kantor SAMSAT Majalengka. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Samsat Kabupaten Majalengka, penerimaan jumlah pajak meningkat namun kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor masih sangat rendah, tercermin dari jumlah tunggakan dan denda yang cukup besar. Hal ini mengindikasikan wajib pajak kurang patuh dalam membayar pajaknya di kantor SAMSAT Majalengka.

Memotivasi dan mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak ini memang menjadi masalah yang paling serius dan sulit dihadapi bagi pembuat kebijakan ekonomi. Kepatuhan wajib pajak menjadi faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Aryati, 2016; Gunarso, 2016; Widiastuti & Laksito, 2014), khususnya dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Majalengka. Kepatuhan dalam perpajakan dapat diartikan sebagai tingkat sampai dimana wajib pajak mematuhi undang-undang perpajakan. Kepatuhan menunjukkan adanya kekuatan yang mempengaruhi individu secara eksplisit. Kepatuhan juga merupakan respons yang tipikal dari individu terhadap individu lain yang status dan kekuasaannya lebih tinggi.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor adalah sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan serta kualitas pelayanan kantor SAMSAT Majalengka. Sosialisasi dalam bidang perpajakan ialah hal yang penting dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada wajib pajak tentang segala yang berhubungan dengan pajak dan perundang-undangannya (Herlambang, 2018). Wajib pajak yang mendapatkan sosialisasi perpajakan yang baik akan cenderung untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Listy et al, 2017). Sosialisasi perpajakan dapat menjembatani antara pemerintah (yang memungut) dan masyarakat (yang dipungut) untuk berbagi informasi baik berupa informasi mengenai peraturan pajak terbaru maupun informasi lainnya dengan harapan timbulnya kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya (Putri & Pratomo, 2014). Informasi mengenai Pajak Kendaraan Bermotor penting diketahui oleh wajib pajak karena informasi

tersebut dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menentukan strategi sehubungan dengan hak dan kewajiban sebagai wajib pajak (Dewi & Jati, 2017)

Selain sosialisasi perpajakan, ada faktor lain yakni pengetahuan yang penting dalam membantu wajib pajak dalam melakukan kewajibannya, khususnya pengetahuan di bidang perpajakan. Wajib pajak yang mempunyai pengetahuan tentang pajak akan menyadari bahwa peran pajak kendaraan bermotor menjadi sangat penting dan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah yang dapat memberikan kesejahteraan bagi masyarakat (Hardiningsih & Yulianawati, 2011). Semakin tinggi pengetahuan perpajakan, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Kowel et al, 2019)

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi. Menurut As'ari (2018) sanksi perpajakan terjadi karena pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan khususnya dalam ketentuan umum atau tata cara perpajakan. Sari & Susanti (2014) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan dapat mempengaruhi wajib pajak. Semakin meningkatnya penegakan sanksi perpajakan maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Ummah, 2015). Wajib pajak penting untuk mengetahui sanksi-sanksi perpajakan dan mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan serta yang tidak dilakukan (Winerungan, 2013).

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperolehnya (Purbasari & Purnamasari, 2018). Setiap organisasi atau perusahaan berusaha memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggannya dengan memperbaiki kualitas pelayanan. Perasaan senang dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memicu motivasi dan kepatuhan bagi wajib pajak yang akhirnya dapat meningkatkan penerimaan negara. Semakin baik pelayanan fiskus, maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak (Supadmi, 2009).

Penelitian sebelumnya pernah dilakukan yang terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, diantaranya faktor sosialisasi perpajakan (Rusmayani & Supadmi, 2016; Wardani & Wati, 2018), pengetahuan atau pemahaman perpajakan (Ilhamsyah et al, 2014; Damajanti, 2015; Arisandy, 2017; As'ari, 2018), sanksi (Fuadi & Mangoting, 2013; Arifin & Nasution, 2017; Nuraina, 2017; Baweleng, 2018), dan kualitas pelayanan (Sapriadi, 2013; Lubis, 2017; Puspanita et al, 2021). Adapun dalam penelitian ini, akan dilakukan kajian terhadap pengaruh ketiga faktor tersebut, yaitu sosialisasi, pengetahuan, sanksi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, baik secara parsial maupun secara simultan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian survei dengan menggunakan pendekatan deskriptif verifikatif. Selain mendeskripsikan dan menggambarkan data yang terkumpul, penelitian ini juga menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan. Dalam penelitian ini, pengaruh yang ingin dikaji adalah Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 259.721 wajib pajak pemilik kendaraan bermotor yang membayar pajak PKB di Kantor SAMSAT Majalengka pada tahun 2018, dan diambil sampel sebanyak 100 orang.

Dalam penelitian ini sumber data diperoleh langsung dari jawaban wajib pajak pemilik kendaraan yang telah membayar pajak di Kabupaten Majalengka terhadap pernyataan yang tercantum didalam kuesioner. Kuesioner ini disebarkan kepada wajib pajak pemilik kendaraan yang telah membayar pajak di Kabupaten Majalengka secara acak.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis verifikatif. Tujuan analisis deskriptif ini menganalisis secara deskriptif dengan bantuan tabel dalam bentuk jumlah dan persentase, dengan ketentuan pembobotan yang telah ditentukan yaitu berkisar 1 sampai 5 menggunakan skala *likert*, sehingga dapat diketahui klasifikasi keberadaan dari masing-masing variabel penelitiannya. Variabel pada penelitian ini adalah Sosialisasi, Pengetahuan, sanksi dan Kualitas Pelayanan (variabel independen atau bebas) dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (variabel dependen atau terikat). Adapun pada penelitian ini analisis verifikatif dilakukan dengan tehnik analisis regresi berganda, analisis koefisien determinasi, dan uji hipotesis dengan uji t.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengambilan data yang digunakan untuk mengetahui Sosialisasi Perpajakan dengan cara menyebarkan kuesioner yang berisi 7 item pernyataan tentang Sosialisasi Perpajakan kepada 100 responden. Setelah sebelumnya kuesioner diuji coba kepada responden diluar sampel yang ditentukan untuk memastikan kevalidan dan keajegan (reliabilitas) setiap butir kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas menunjukan bahwa semua butir dalam kuesioner tersebut valid dan reliabel, sehingga kuesioner sudah layak untuk dijadikan alat atau instrumen untuk mengumpulkan data penelitian. Dari hasil pengisian kuisisioner, tanggapan responden mengenai Sosialisasi Perpajakan diketahui jumlah skor yang diperoleh yaitu 2.904 dengan rata-rata 414. Skor terendah terdapat pada pernyataan 6 dengan skor 405 dan skor tertinggi terdapat pada pernyataan 2 dengan skor 424. Dengan demikian tanggapan responden terhadap Sosialisasi Perpajakan terlihat total skor dari seluruh item pernyataan yaitu sebesar 2.904, angka tersebut berada pada kategori baik.

Untuk mengetahui bagaimana Pengetahuan Perpajakan pada Kantor SAMSAT Majalengka, peneliti menggunakan analisis deskriptif dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Setelah sebelumnya kuesioner diuji coba kepada responden diluar sampel yang ditentukan untuk memastikan kevalidan dan keajegan (reliabilitas) setiap butir kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas menunjukan bahwa semua butir dalam kuesioner tersebut valid dan reliabel, sehingga kuesioner sudah layak untuk dijadikan alat atau instrumen untuk mengumpulkan data penelitian. Hasil tanggapan responden mengenai Pengetahuan Perpajakan diketahui jumlah skor yang diperoleh yaitu 2.859 dengan rata-rata 408. Skor terendah terdapat pada pernyataan 4 dengan skor 403 dan skor tertinggi terdapat pada pernyataan 7 dengan skor 421. Dengan demikian, tanggapan responden terhadap Pengetahuan Perpajakan terlihat total skor dari seluruh item pernyataan yaitu sebesar 2.859, angka tersebut berada pada kategori baik.

Untuk mengetahui bagaimana Sanksi Perpajakan pada Kantor SAMSAT Majalengka, peneliti menggunakan analisis deskriptif dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Setelah sebelumnya kuesioner diuji coba kepada responden diluar sampel yang ditentukan untuk memastikan kevalidan dan keajegan (reliabilitas) setiap butir kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas menunjukan bahwa semua butir dalam kuesioner tersebut valid dan reliabel, sehingga kuesioner sudah layak untuk dijadikan alat atau instrumen untuk mengumpulkan data penelitian. Hasil tanggapan responden mengenai Sanksi Perpajakan diketahui jumlah skor yang diperoleh yaitu 1.635 dengan rata-rata 408. Skor terendah terdapat pada pernyataan 2 dengan skor 386 dan skor tertinggi terdapat pada pernyataan 1 dengan skor 421. Dengan demikian, tanggapan responden terhadap Sanksi Perpajakan terlihat total skor dari seluruh item pernyataan yaitu sebesar 1,635, angka tersebut berada kategori baik.

Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan pada Kantor SAMSAT Majalengka, peneliti menggunakan analisis deskriptif dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Setelah sebelumnya kuesioner diuji coba kepada responden diluar sampel yang ditentukan untuk memastikan

kevalidan dan keajegan (reliabilitas) setiap butir kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua butir dalam kuesioner tersebut valid dan reliabel, sehingga kuesioner sudah layak untuk dijadikan alat atau instrumen untuk mengumpulkan data penelitian. Hasil tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan diketahui jumlah skor yang diperoleh yaitu 4.323 dengan rata-rata 360. Skor terendah terdapat pada pernyataan 6 dengan skor 334 dan skor tertinggi terdapat pada pernyataan 11 dengan skor 385. Dengan demikian, tanggapan responden terhadap Kualitas Pelayanan terlihat total skor dari seluruh item pernyataan yaitu sebesar 4.323, angka tersebut berada pada kategori baik.

Untuk mengetahui bagaimana Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor SAMSAT Majalengka, peneliti menggunakan analisis deskriptif dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Setelah sebelumnya kuesioner diuji coba kepada responden diluar sampel yang ditentukan untuk memastikan kevalidan dan keajegan (reliabilitas) setiap butir kuesioner. Hasil tanggapan responden mengenai Kepatuhan Wajib Pajak diketahui jumlah skor yang diperoleh yaitu 1.606 dengan rata-rata 401. Skor terendah terdapat pada pernyataan 2 dengan skor 391 dan skor tertinggi terdapat pada pernyataan 3 dengan skor 425. Dengan demikian, tanggapan responden terhadap Kepatuhan Wajib Pajak terlihat total skor dari seluruh item pernyataan yaitu sebesar 1.606, angka tersebut berada pada kategori baik.

Untuk menguji pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dilakukan analisis verifikatif. Adapun pengujian pada analisis verifikatif terdiri dari analisis regresi linear berganda, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis. Hasil analisis regresi linier berganda yang menguji pengaruh Sosialisasi (X<sub>1</sub>), Pengetahuan (X<sub>2</sub>), Sanksi (X<sub>3</sub>) dan Kualitas Pelayanan (X<sub>4</sub>) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan ditampilkan pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,256	4,991	1,053	,295					
	Sosialisasi	,582	,129	,380	4,505	,000	,441	,420	,374	,964
	Pengetahuan	,269	,120	,229	2,247	,027	,417	,225	,186	,664
	Sanksi	,321	,154	,211	2,094	,039	,384	,210	,174	,677
	Kualitas_Pelayanan	-,082	,111	-,062	-,740	,461	-,042	-,076	-,061	,993

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 5,256, beta ( $b_1$ ) sebesar 0,582, beta ( $b_2$ ) sebesar 0,269, beta ( $b_3$ ) sebesar 0,321 dan beta ( $b_4$ ) sebesar -0,082. Sehingga didapat persamaan  $Y = 5,256 + 0,582_{x_1} + 0,269_{x_2} + 0,321_{x_3} - 0,082_{x_4} + e$ .

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa Nilai konstanta (a) diperoleh sebesar 5,256 artinya bahwa jika variabel independen sosialisasi (X<sub>1</sub>), pengetahuan (X<sub>2</sub>), sanksi (X<sub>3</sub>) dan kualitas pelayanan (X<sub>4</sub>) bernilai nol maka kepatuhan wajib pajak (Y) nilainya 5,256. Nilai koefisien regresi variabel sosialisasi sebesar 0,582 bertanda positif artinya bahwa setiap peningkatan sosialisasi maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan sebesar 0,269 bertanda positif artinya bahwa setiap peningkatan biaya kepatuhan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien regresi variabel sanksi sebesar 0,321 bertanda positif artinya bahwa setiap peningkatan sanksi maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,082 bertanda negatif artinya bahwa setiap peningkatan sanksi maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak. Nilai residual (e) artinya *error* bahwa kesalahan yang memprediksi data sampel yang dilakukan oleh peneliti.

Untuk mengukur seberapa besar kontribusi (sumbangan) variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dapat dihitung dengan suatu besaran yang disebut koefisien determinasi yang dinyatakan dengan persentase. Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui bahwa kontribusi sosialisasi, pengetahuan, sanksi, dan kualitas pelayanan perpajakan secara parsial mempengaruhi kepatuhan wajib pajak berturut-turut sebesar 19,44%, 17,38%, 14,74%, dan 0,17%. Ada pun kontribusi sosialisasi, pengetahuan, sanksi, dan kualitas pelayanan perpajakan secara simultan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 65,31%.

Untuk mengetahui signifikansi pengaruh dari satu variabel independen (sosialisasi, pengetahuan, sanksi dan kualitas pelayanan) secara individual atau parsial dalam menerangkan variasi variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) dilakukan perhitungan uji-t. Hasil perhitungan uji t dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Analisis Uji Parsial (Uji t)

No	Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig
1	Sosialisasi	4,505	1,983	0,000
2	Pengetahuan	2,247	1,983	0,027
3	Sanksi	2,094	1,983	0,039
4	Kualitas pelayanan	-0,740	1,983	0,461

Berdasarkan tabel 2 diketahui  $t_{hitung}$  pada variabel sosialisasi ( $X_1$ ) adalah 4,505 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, dengan demikian sosialisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusmayani & Supadmi (2016) dan Wardani & Wati (2018) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Listy et al. (2017) wajib pajak yang mendapatkan sosialisasi perpajakan yang baik akan cenderung untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Herlambang (2018) sosialisasi menjadi salah satu cara efektif dalam memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada wajib pajak tentang segala yang berhubungan dengan pajak dan perundang-undangnya (Herlambang, 2018). Sosialisasi perpajakan akan menumbuhkan kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dan tumbuhnya rasa percaya kepada pemerintah untuk mengelola apa yang sudah mereka lapor dan setorkan. Semakin sering dilakukannya sosialisasi mengenai pajak kendaraan bermotor, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Putri & Pratomo). Menurut Dewi & Jati (2017) informasi mengenai Pajak Kendaraan Bermotor penting diketahui oleh wajib pajak karena informasi tersebut dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menentukan strategi sehubungan dengan hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Semakin sering dilakukannya sosialisasi mengenai Pajak Kendaraan Bermotor, maka wajib pajak akan semakin banyak mendapat informasi dan semakin paham mengenai Pajak Kendaraan Bermotor sehingga meningkatkan kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Pada tabel 2 juga diketahui  $t_{hitung}$  pada variabel Pengetahuan ( $X_2$ ) adalah 2,247 bertanda positif dengan nilai signifikansi sebesar 0,027, hal ini berarti pengetahuan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah et al. (2014), Damajanti (2015), Arisandy (2017), dan As'ari (2018) menyatakan bahwa adanya pengaruh pengetahuan atau pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak. Menurut Rusmayani & Supadmi (2016) tingkat pendidikan yang tinggi akan membantu mempermudah wajib pajak dalam memahami ketentuan Undang-Undang perpajakan, serta wajib pajak memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak khususnya pajak kendaraan bermotor yang bertujuan untuk penyelenggaraan pembangunan daerah. Menurut Hardiningsih & Yulianawati (2011) wajib pajak



yang mempunyai pengetahuan tentang pajak akan menyadari bahwa peran pajak kendaraan bermotor menjadi sangat penting dan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah yang dapat memberikan kesejahteraan bagi masyarakat. Semakin tinggi pengetahuan perpajakan, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Kowel et al, 2019). Pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar dimiliki wajib pajak. Dengan adanya pengetahuan perpajakan diharapkan dapat mendorong kesadaran wajib pajak untuk mau membayar pajak karena semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan maka semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima apabila melalaikan kewajiban perpajakan mereka.

Pada tabel 2 juga diketahui  $t_{hitung}$  pada variabel Sanksi ( $X_3$ ) adalah 2,094 bertanda positif dengan nilai signifikansi sebesar 0,039, hal ini berarti sanksi berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Fuadi & Mangoting (2013), Cahyadi & Jati (2015), Arifin & Nasution (2017), Nuraina (2017), Baweleng (2018) yang sanksi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Sari & Susanti (2014) yang menyatakan sanksi perpajakan dapat mempengaruhi wajib pajak. Menurut Ummah (2015) semakin meningkatnya penegakan sanksi perpajakan maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib pajak merasa kalau sanksi yang diberikan untuk pelanggar sudah sesuai dan sepatutnya diberikan bagi pelanggar. Besarnya sanksi perpajakan maka akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajak kendaraan bermotornya. Menurut As'ari (2018) sanksi perpajakan terjadi karena pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan khususnya dalam ketentuan umum atau tata cara perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak diberikan sanksi berupa denda dengan sejumlah uang yang telah ditentukan atau yang telah disepakati dan disahkan oleh pemerintahan/lembaga terkait pajak kendaraan bermotor. Sehingga hasil penelitian ini sesuai dengan teori tersebut yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada tabel 2 juga diketahui bahwa  $t_{hitung}$  pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_4$ ) adalah -0,740 bertanda negatif dengan nilai signifikansi sebesar 0,461. Hal ini berarti kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sapriadi (2013), Lubis (2017), dan Puspanita et al. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak yang berkualitas dari petugas SAMSAT, seharusnya akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan, termotivasi dan memilih perilaku taat pajak. Keramah-tamahan petugas pajak serta kemudahan dalam pembayaran dan sistem informasi perpajakan juga seharusnya akan memberikan kesan yang baik bagi setiap wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga diharapkan kualitas pelayanan yang baik ini akan meningkatkan kepatuhan masyarakat atau wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Namun hal itu nampaknya tidak berlaku bagi masyarakat wajib pajak di SAMSAT Kabupaten Majalengka. Kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi pelayanan pajak di SAMSAT Majalengka. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak hal ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak menjadi dasar ataupun tolak ukur untuk membuat wajib pajak yang tidak patuh menjadi patuh pada kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan karena pajak merupakan suatu kewajiban yang dapat dipaksakan menurut Undang-Undang dan dianggap utang bila wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya serta kualitas pelayanan pajak ini hanya dirasakan oleh wajib pajak yang telah patuh sehingga wajib pajak yang tidak patuh tidak dapat merasakan kualitas pelayanan perpajakan dan tidak dapat berdampak pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dikarenakan dengan adanya sosialisasi perpajakan menjadikan wajib pajak paham dan sadar tentang pentingnya peran perpajakan. Artinya, semakin sering diadakan sosialisasi perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dikarenakan Pengetahuan Wajib Pajak merupakan informasi pajak yang dapat digunakan Wajib Pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. sehingga pengetahuan perpajakan mendorong wajib pajak patuh dalam melaksanakan pembayaran pajak. Sanksi pajak juga berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dikarenakan bahwa untuk lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sanksi pajak yang tegas juga diperlukan guna untuk penegakan hukum dalam mewujudkan ketertiban dalam membayar pajak. Di samping itu, Kualitas Pelayanan pada Kantor SAMSAT Majalengka ternyata tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan tidak memiliki hubungan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## REFERENSI

- Ahmad, B., Romadhoni, B., & Adil, M. (2020). Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 3(1), 15-23.
- Arifin, S. B., & Nasution, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kpp Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 3(2).
- Arisandy, N. (2017). Pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan bisnis online di pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 14(1), 62-71.
- Aryati, T. (2016). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Media Ekonomi dan Manajemen*, 25(1).
- As' ari, N. G. (2018). pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64-76.
- Baweleng, D. O. (2018). Pengaruh Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kelurahan Ternate Tanjung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(4).
- Cahyadi, I. M. W., & Jati, I. K. (2016). Pengaruh kesadaran, sosialisasi, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 16(3), 2342-2373.
- Damajanti, A. (2015). Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Perorangan Di Kota Semarang. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 17(1), 12-28.
- Dewi, N. K. A. P., & Jati, I. K. (2018). Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Biaya Kepatuhan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 25(1), 1-30.
- Gunarso, P. (2016). Pemeriksaan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada KPP Kepanjen Kabupaten Malang. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 20(2), 214-223.
- Fitria, D. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 4(1), 30-44.



- Fuadi, A. O., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 18.
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak. *Dinamika keuangan dan Perbankan*, 3(1), 126-142.
- Herlambang, A. A. (2018). Dampak Sosialisasi Perpajakan Bagi Pemilik Usaha Pada Sektor Usaha Mikro Dan Kecil: Faktor Pemahaman Dan Kepatuhan Pajak. *Ultima Accounting: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 10(1), 77-95.
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G. & Dewantara, R. (2014). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8(1), 42-53.
- Kowel, V. A., Kalangi, L., & Tangkuman, S. J. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3).
- Lianty, M., Hapsari, D. W., & Kurnia, K. (2017). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer*, 9(2), 55-65.
- Lubis, R. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Medan Belawan. *Jkbn (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 4(1), 31-41.
- Masita, N., & Latupeirissa, J. J. P. (2019). Pengaruh sosialisasi perpajakan, biaya kepatuhan, akuntabilitas pelayanan publik, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintah dan hukum, dan program samsat corner terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor bersama. *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen)*, 1(3), 50-101.
- Masur, G. C., & Rahayu, Y. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(3).
- Nuraina, F. S. E. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, 5(1), 45-55.
- Pranadata, I. (2014). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Purbasari, D. M., & Purnamasari, D. L. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 2(1), 43-54.
- Putri, D. P., & Pratomo, D. (2014). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Help Desk Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur). *eProceedings of Management*, 1(3).
- Rizki, A., I. (2018). Self Assessment system sebagai dasar pungutan pajak di Indonesia. *Jurnal Al-'Adl*, 11(2).
- Rusmayani, N. M. L., & Supadmi, N. L. (2017). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 20(1), 173-201.
- Sari, R. V. Y., & Susanti, N. (2014). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) di unit pelayanan pendapatan provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1).

- Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, 4(2), 1-14.
- Sapriadi, D. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). *Jurnal Akuntansi*, 1(1).
- Ummah, M. (2015). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Semarang. *Jurnal Ekonomi*, 1-14.
- Wahyuni, A. (2011). Tax Evasion: Dampak dari Self Assessment System. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 1(1).
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel intervening (Studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1), 33-54.
- Widiastuti, R., & Laksito, H. (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Bumi Dan Bangunan (P-2)(Studi pada WPOP di Kabupaten Klaten). *Diponegoro Journal of Accounting*, 3(2), 985-999.
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).