

Submitted: December 2020

Revised: February 2021

Published: April: 2021

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dikantor Samsat Bersama Denpasar

*Mahesa Adhi Pratama\**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Warmadewa, Denpasar, Bali-Indonesia

**Abstract:** *This study aims to obtain empirical evidence regarding the influence of tax authorities service quality, tax sanctions and tax socialization on motor vehicle taxpayer compliance at the Denpasar Samsat Office. The dependent variable in this study is taxpayer compliance, while the independent variable used is the quality of tax authorities service, tax sanctions and tax socialization. The data analysis method used in this study is multiple linear regression analysis. The sampling method used was to use the Slovin formula, with a sample of 100 taxpayers used. The method of determining the sample using purposive sampling method. The results of this study indicate that the service quality of Fiskus ( $X_1$ ) has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. This is evidenced by the results of the significance of  $0.020 < 0.05$ . Tax Sanctions ( $X_2$ ) have a positive effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance. This is evidenced by the results of the significance of  $0.000 < 0.05$ . Tax Socialization ( $X_3$ ) has a positive effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance. This is evidenced by the results of the significance of  $0.000 < 0.05$ .*

**Keywords:** *Quality of Fiscal Service; Tax Sanctions; Tax Socialization; Taxpayer Compliance*

### How to cite;

Pratama, M. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dikantor Samsat Bersama Denpasar. *JUSTBEST: Journal of Sustainable Business and Management*, 1(1), 45-58, doi:

---

\*Corresponding Author's e-mail: mahesadhipratama@gmail.com

## Pendahuluan

Pajak merupakan pungutan dari masyarakat kepada Negara berdasarkan undang-undang yang bersifat dipaksakan dan terutang, kemudia hasilnya digunakan untuk membiayai pembangunan Negara. Dengan adanya perkembangan kemajuan pembangunan di segala bidang, pemerintah membutuhkan biaya yang tidak sedikit jumlahnya untuk meningkatkan pembangunan tersebut. Seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri, dana yang dibutuhkan juga semakin meningkat. Berdasarkan azas pemerataan di semua wilayah, berbagai upaya telah dilakukan bangsa kita untuk mengejar ketertinggalan.

Salah satu sumber dana pemerintah adalah penerimaan dari sector pajak. Penyelenggaraan pemerintah, pelayanan umum dan pembangunan nasional banyak di danai dari sector pajak. Pertumbuhan ekonomi akan meningkatkan pendapatan masyarakat yang tentunya akan berpengaruh langsung terhadap kemampuan masyarakat secara finansial untuk membayar pajak. Di Indonesia hamper menggali potensi pendapatan di daerahnya melalu pajak daerah (Romandana, 2012). Jadi pemerintah daerah harus berusaha meningkatkan sumber potensi pendapatan di daerahnya sendiri.

Beberapa faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan dapat dilakukan agar masyarakat juga mengetahui dan memahami pentingnya membayar pajak. Sosialisasi perpajakan juga bisa menumbuhkan kesadaran masyarakat akan membayar pajaknya. Jika jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan dan tidak diimbangi dengan pemahaman dari sosialisasi dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, maka dapat menyebabkan tunggakan dan denda yang lumayan besar pada Kantor SAMSAT di Denpasar.

Dengan adanya sanksi perpajakan bagi para pelanggan, otomatis peraturan perpajakan akan dipatuhi. Dengan itu wajib pajak akan sadar karena sanksi perpajakan akan lebih merugikannya. Kebanyakan wajib pajak membayar pajaknya sekaligus lima tahun da nada juga yang tidak membayarnya sama sekali karena tidak tegasnya sanksi perpajakan yang membuat tidak seimbang dan terjadi wajib pajak meremehkan kewajibannya. Jadi sanksi perpajakan relevan jika dugunakan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini.

Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari tepat waktunya seorang wajib pajak dalam mentaati peraturan perpajakannya. Wajib pajak patuh akan kewajibannya karena menganggap kepatuhan terhadap pajak adalah suatu norma (Lederman, 2003). Dengan tidak meningkatnya kepatuhan pajak akan berdampak pada upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Gerald. 2009). Adanya aduan oleh seorang wajib pajak mengenai kurang jelasnya cara membayar pajak kendaraan bermotor dikarenakan oleh pelayanan yang diberikan kurang sehingga menyebabkan wajib pajak mengeluh dengan keadaan tersebut. Melalui adanya

pemutihan pajak, ini membantu wajib pajak untuk menyelesaikan urusannya tanpa terkena denda dan bunga pajak lima tahun terakhir (Balipost, 2018).

Berdasarkan kerangka pemikiran penelitian dapat diuraikan bahwa hipotesis penelitian diperoleh dari teori utama dan teori pendukung. Teori utama yang digunakan adalah Teori Atribusi sedangkan teori pendukung adalah kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak. Pertama saya memilih penelitian yang dibuat oleh (Ilhamsyah, 2016) yang berjudul Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). Kedua, penelitian dari (Fatmawati, 2016) yang berjudul Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Samsat di Daerah Istimewa Yogyakarta). Ketiga, penelitian dari (Dewi, 2017) yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Serta Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Keempat, penelitian dari (Wardani & Rumiya, 2017), yang berjudul Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak PKB Roda Empat di Samsat *Drive Thru* Bantul). Dan yang kelima, penelitian dari (Permadi, 2017), yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat (Survei Pada Kantor Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap Samsat 4 CPDPD Provinsi Wilayah Bandung III Soekarno Hatta). Perbedaan penelitian ini ada pada tempat penelitian dan penambahan jumlah variabel.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Bersama Denpasar

## Metode

Obyek penelitian ini adalah kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan sosialisasi perpajakan yang dilakukan pada Kantor SAMSAT Bersama Denpasar. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu data skor dari hasil jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden tentang kepatuhan mereka membayar pajak. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan penyebaran kuesioner kepada calon responden yang setelah itu dikumpulkan lalu dianalisis. Kuesioner dalam penelitian ini disebarluaskan langsung kepada sasaran responden ke Kantor SAMSAT Bersama Denpasar.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk

memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Sebelum dilakukan perhitungan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama, maka akan diadakan pengujian asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik dilakukan dengan menggunakan Kolmogorov-Sminov (K-S).

## Hasil dan Pembahasan

### *Uji Validitas*

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut (Ghozali, 2016). Pengujian validitas dilaksanakan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor sehingga dapat dinilai *pearson correlation*. Suatu instrument dikatakan valid apabila memiliki koefisien korelasi *Pearson Product Moment* ( $r$ )  $> 0,3$ .

**Tabel 1**  
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Validitas	
		Koefisien Korelasi	Keterangan
Kualitas Pelayanan Fiskus (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	0,903	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,946	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,920	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,860	Valid
Sanksi Perpajakan (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	0,944	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,956	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,933	Valid
Sosialisasi Perpajakan (X <sub>3</sub> )	X <sub>3.1</sub>	0,848	Valid
	X <sub>3.2</sub>	0,878	Valid
	X <sub>3.3</sub>	0,881	Valid
	X <sub>3.4</sub>	0,754	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y <sub>1</sub>	0,881	Valid
	Y <sub>2</sub>	0,894	Valid
	Y <sub>3</sub>	0,767	Valid

Sumber: Data diolah (2020)

Seperti telah dikemukakan bahwa, bila koefisien korelasi lebih besar dari 0,3 maka butir instrument dinyatakan valid. Dapat dilihat hasil dari uji validitas pada table 1 bahwa semua butir mempunyai koefisien lebih besar dari 0,3 sehingga semua instrument yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

## *Uji Reliabilitas*

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stable dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Untuk mengukur reliabilitas dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 (Ghozali, 2016). Dapat dilihat pada tabel 2, hasil dari uji reliabilitas instrument sebagai berikut:

**Tabel 2**  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan Fiskus (X <sub>1</sub> )	0,842	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X <sub>2</sub> )	0,875	Reliabel
Sosialisasi Perpajakan (X <sub>3</sub> )	0,827	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,845	Reliabel

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel 2 maka dapat diketahui bahwa instrument penelitian dari semua variabel dinyatakan reliable karena memiliki koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa pengukuran tersebut dapat memberi hasil yang konsisten, apabila dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama.

## *Uji Asumsi Klasik*

Uji asumsi klasik ini digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi, apakah variabel tersebut berdistribusi normal, bebas dari multikolinearitas, dan bebas dari heteroskedastisitas. Berikut disajikan hasil uji asumsi klasik yang diolah dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Pengujian normalitas akan dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov. (Ghozali, 2016). Dasar pengambilan keputusan normal atau tidaknya data apabila hasil signifikan lebih besar (>) dari 0,05 maka data terdistribusi normal.

**Tabel 3**  
Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov-Smirnov  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters	Mean	0,0000000
Std. Deviation		1,21900619
Most Extreme Differences	Absolute	0,058
Positive		0,053
Negative		-0,058
Kolmogorov-Smirnov Z		0,584
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,885

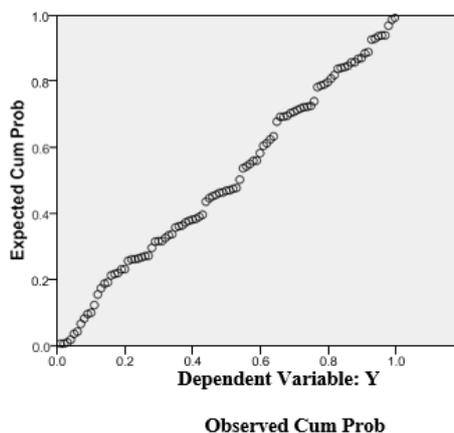
Test distribution is Normal

Calculated from data.

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel 3 hasil yang didapatkan dengan menggunakan Uji *Kolmogorov-Smirnov* memiliki tingkat signifikansi sebesar  $0,885 > 0,05$  sehingga *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari *level of significant* yang dipakai, maka dapat disimpulkan bahwa residual yang di analisis berdistribusi normal.

Cara paling mudah untuk melihat normalitas dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal dengan dibantu SPSS. Untuk melihat normalitas residual dengan normal probability plot. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonal ([Ghozali, 2016](#)).



**Gambar 1**

Hasil Uji Normalitas dengan Normal P-Plot Normal P-P Plot of Regression Standardized

## Residual

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan gambar 1 terdapat grafik *Normal P-Plot of Regression Standardizer* dimana data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal. Artinya variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal.

## Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Ghozali, 2016). Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas diantara variabel independen dapat dilihat dari nilai tolerance maupun *varian inflation factor* (VIF). Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai Tolerance > 0,10 atau sama dengan nilai VIF < 10 (Ghozali, 2016). Dapat dilihat pada tabel 4, hasil uji multikolinearitas sebagai berikut:

**Tabel 4**  
Hasil Uji Multikolinearitas

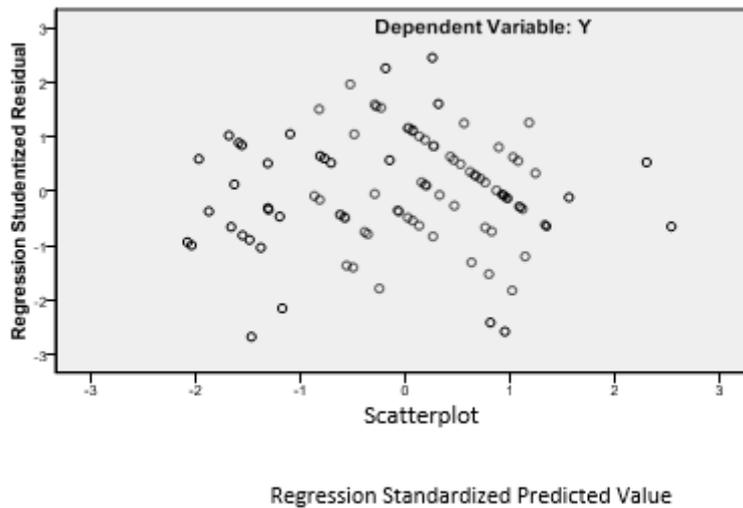
Variabel	<i>Collenearity Statistic</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
Kualitas Pelayanan Fiskus (X <sub>1</sub> )	0,896	1,116
Sanksi Perpajakan (X <sub>2</sub> )	0,864	1,158
Sosialisasi Perpajakan (X <sub>3</sub> )	0,699	1,432

Sumber: Data diolah (2020)

Dari tabel 4 tersebut dapat dilihat bahwa nilai tolerance masing-masing variabel lebih besar dari 0,10 nilai VIF masing-masing variabel dibawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi hubungan multikolinearitas dalam model regresi.

## Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heterokedastisitas dideteksi dengan melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Ada atau tidaknya heterokedastisitas akan tampak dengan adanya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED (Ghozali, 2016).



**Gambar 2**

Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Grafik Scatterplot

Sumber: Data diolah (2020)

Dari gambar 2 menunjukkan bahwa data tersebar secara acak dan tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Cara lain untuk menentukan heterokedastisitas dengan Uji *Glejser*. Uji *Glejser* dilakukan dengan meregresikan nilai *absolute residual* terhadap variabel bebas. Model regresi dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika probabilitas signifikansi setiap variabel bebas lebih besar dari 0,05 ( $\alpha=5\%$ )

**Tabel 5**

Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
I (constant)	1,862	1,054		1,767	0,080
X <sub>1</sub>	-0,026	0,020	-0,137	-1,313	0,192
X <sub>2</sub>	0,016	0,026	0,064	0,597	0,552
X <sub>3</sub>	0,039	0,021	0,218	1,846	0,068

Dependent Variable: RES\_2

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel 5 diatas, diketahui bahwa hasil uji heterokedastisitas

menggunakan uji glejser menghasilkan nilai signifikan lebih besar dari 0,05 sehingga model regresi tidak mengandung adanya heterokedastisitas.

### *Analisi Regresi Linear Berganda*

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel independen. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji hipotesis penelitian ini, dengan rumus persamaan sebagai berikut,  $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$

**Tabel 6**  
Hasil Uji Regresi Linear Berganda  
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(constant)	3,506	1,792		1,958	0,053
X <sub>1</sub>	0,265	0,033	0,512	7,966	0,000
X <sub>2</sub>	0,282	0,045	0,411	6,285	0,000
X <sub>3</sub>	0,085	0,036	0,172	2,359	0,020

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel 6 dapat dibuat persamaan uji regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,512X_1 + 0,411X_2 + 0,172X_3 + e'$$

Adapun penjabaran dari persamaan regresi linear tersebut adalah sebagai berikut:

Koefisien regresi pada variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X<sub>1</sub>) sebesar 0,512 dan menunjukkan arah positif. Hal ini berarti apabila variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X<sub>1</sub>) meningkat sedangkan nilai variabel lainnya tetap, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Denpasar akan cenderung meningkat.

Koefisien regresi pada variabel Sanksi Perpajakan (X<sub>2</sub>) sebesar 0,411 dan menunjukkan arah positif. Hal ini berarti apabila variabel Sanksi Perpajakan (X<sub>2</sub>) meningkat sedangkan nilai variabel lainnya tetap, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Denpasar akan cenderung meningkat.

Koefisien regresi pada variabel Sosialisasi Perpajakan (X<sub>3</sub>) sebesar 0,172 dan menunjukkan arah positif. Hal ini berarti apabila variabel Sosialisasi Perpajakan (X<sub>3</sub>) meningkat sedangkan nilai variabel lainnya tetap, maka variabel Kepatuhan

Wajib Pajak pada Kantor Samsat Denpasar akan cenderung meningkat.

### *Uji Hipotesis*

#### Uji statistik t

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat. Level signifikan ( $\alpha$ ) yang digunakan adalah 5% (0,05). Apabila tingkat signifikansi lebih besar dari nilai  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak. Sebaliknya jika tingkat signifikan lebih kecil dari atau sama dengan  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima.

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan data dapat diketahui bahwa hasil uji statistic t yang diperoleh Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil uji statistic tersebut, maka hipotesis pertama yang menyatakan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $H_1$ ) diterima.

#### Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan data dapat diketahui bahwa hasil uji statistic t yang diperoleh Sanksi Perpajakan memiliki tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil uji statistic tersebut, maka hipotesis kedua yang menyatakan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $H_2$ ) diterima.

#### Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan data dapat diketahui bahwa hasil uji statistic t yang diperoleh Sosialisasi Perpajakan memiliki tingkat signifikansi sebesar  $0,020 < 0,05$ . Dari hasil uji statistic tersebut, maka hipotesis keempat yang menyatakan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $H_3$ ) diterima.

#### Uji Statistik F

Uji F bertujuan untuk mengetahui kelayakan model regresi linear berganda sebagai alat analisis yang menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara serempak. Kriteria pengujian yang dilakukan adalah dengan membandingkan derajat kepercayaan taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 0,05. Apabila tingkat signifikan  $F < 0,05$  ini berarti variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

**Tabel 7**  
Hasil Uji F  
ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	271,728	4	67,932		
Residual	147,112	95	1,549	43,868	0,000
Total	418,840	99			

Predictors: (Constant), X<sub>3</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>1</sub>

Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui Nilai F sebesar 43,868 dengan signifikan 0,000, ini berarti model regresi yang digunakan adalah layak. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Denpasar.

### *Pembahasan*

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Denpasar

Berdasarkan data tabel 6 dapat diketahui bahwa hasil uji statistic t yang diperoleh Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil uji statistic tersebut, maka hipotesis pertama yang menyatakan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat diterima ( $H_1$  diterima). Dengan demikian dapat disimpulkan apabila kualitas pelayanan fiskus semakin tinggi maka Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor akan meningkat pada Kantor SAMSAT Denpasar.

Kualitas adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sedangkan fiskus merupakan petugas pajak. Jadi Kualitas Pelayanan Fiskus dapat diartikan sebagai baik buruknya cara petugas dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak untuk membayar pajak.

Penelitian ini konsisten dengan penelitian oleh (Permedi, 2017). Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT CPDPD Provinsi Wilayah Bandung III Soekarno Hatta.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan

---

Bermotor pada Kantor SAMSAT Denpasar.

Berdasarkan data pada tabel 6 dapat diketahui bahwa hasil uji statistic t yang diperoleh Sanksi Perpajakan memiliki tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil uji statistic tersebut, maka hipotesis kedua yang menyatakan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat diterima ( $H_2$  diterima). Dengan demikian dapat disimpulkan apabila peraturan sanksi perpajakan semakin tegas maka Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor akan meningkat pada Kantor SAMSAT Denpasar.

Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa kepatuhan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi, atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016). Sanksi perpajakan adalah factor lain yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Isyahir, 2015). Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu: sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat berupa bunga, denda, dan kenaikan. Pemberian sanksi administrasi bagi pelanggar ketentuan perpajakan dimaksud untuk mencegah tingkat laku yang tidak dikendaki sehingga akan tercapai kepatuhan yang lenih dari wajib pajak (Sari dan Susanti, 2015).

Penelitian ini konsisten dengan (lhamsyah, 2016) menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Malang.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Denpasar.

Berdasarkan data pada tabel 6 dapat diketahui bahwa hasil uji statistik t yang diperoleh Sosialisasi Perpajakan memiliki tingkat signifikansi sebesar  $0,020 < 0,05$ . Dari hasil uji statistic tersebut, maka hipotesis ketiga yang menyatakan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat diterima ( $H_3$  diterima). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan memberikan sosialisasi dan pemahaman tentang pajak kepada masyarakat maka Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor akan meningkat pada Kantor SAMSAT Denpasar.

Sosialisasi Perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat (Wahono, 2012). Meningkatkan kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak dilakukan dengan Sosialisasi Perpajakan dalam berbagai bentuk atau cara sosialisasi. Namun, kegiatan sosialisasi harus dilakukan secara efektif dan dilakukan dengan media-media yang lain yang lebih diketahui masyarakat.

Penelitian ini konsisten dengan penelitian oleh (Permadi, 2017). Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan

---

bermotor di SAMSAT CPDPD Provinsi Wilayah Bandung III Soekarno Hatta.

## Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data serta pembahasan, maka didapat simpulkan hasil penelitian sebagai berikut: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan apabila kualitas pelayanan fiskus semakin baik dan optimal maka Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor akan meningkat pada Kantor SAMSAT Denpasar. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan apabila peraturan sanksi perpajakan semakin tegas maka Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor akan meningkat pada Kantor SAMSAT Denpasar. Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,020 < 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan apabila sosialisasi perpajakan semakin sering diadakan maka Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor akan meningkat pada Kantor SAMSAT Denpasar.

## Daftar Pustaka

- Balipost. (2018). Pemutihan PKB Mulai 13 Agustus Sampai 14 Desember. *Balipost.com*. Retrieved from <https://www.balipost.com/news/2018/08/10/52652/Pemutihan-PKB-Mulai-13-Agustus...html>
- Dewi, A. R. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Serta Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Repository Universitas Dian Nuswantoro. Retrieved from <http://eprints.dinus.ac.id/22761/>
- Fatmawati, Y. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Samsat Di Daerah Istimewa Yogyakarta). *Repository Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*. Retrieved from <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/7730>
- Gerald, C., & Patrick Leung. (2009). A Critical Review of Fischer Tax Compliance Model (A Research Synthesis). *Journal of Accounting and Taxation*, 1(2), 34-40. Retrieved from <https://academicjournals.org/journal/JAT/article-full-text-pdf/DCiEDBE673>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program. Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ilhamsyah, R. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Perpajakan Student Journal Universitas Brawijaya*. Retrieved from <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/219>
- Isyadir, A. I. N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Karanganyar Tahun
-

2014. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.

Lederman, L. (2003) The Interplay Between Norms and Enforcement in Tax Compliance. *Ohio State Law Journal*. 64(6), 1453-1514. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.391133>

Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi 2016*. Yogyakarta: Andi

Permadi. G. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat (Survei Pada Kantor Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap Samsat 4 CPDPD Provinsi Wilayah Bandung III Soekarno Hatta. *Universitas Pasundan Bandung*. Retrieved from <http://repository.unpas.ac.id/27440/>

Romandana, A. (2012). *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Tentang Petugas Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Surabaya: STIE Perbanas Surabaya.

Wahono, S. (2012). *Mengurus Pajak Itu Mudah*. Jakarta: PT. Elex Media.

Wardani, D. K., & Rumiyatun. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak PKB Roda 4 di Samsat Drive Thru Bantul. *Jurnal Akuntansi*. 5(1), 15-24. Retrieved from <https://jurnalfe.ustjogja.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/253>