

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK DAN KONDISI  
KEUANGAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR**

*(Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto)*

**Widia Dwi Ratna Yanti**  
Universitas Negeri Surabaya  
widiadwiratnayanti@gmail.com

**ABSTRACT**

*This study was conducted to determine the effect of service quality, tax sanction, and financial condition of the taxpayer on the compliance of the motor vehicle taxpayer. This research uses quantitative approach with primary data obtained from questionnaires distribution and secondary data obtained from East Java Province Revenue Service in the form of data of target development and realization of motor vehicle tax and motor vehicle data report that has not done research again. Samples taken as many as 100 motor vehicle taxpayers registered at the office with SAMSAT Mojokerto. This study used multiple linear regression analysis technique using SPSS version 21 program. The results of this study indicate that the service quality, tax sanction, and financial condition of the taxpayer have a positive effect on the taxpayer compliance of motor vehicles.*

**Keywords:***service quality, tax penalty, taxpayer's financial condition, compliance of motor vehicle taxpayers*

**PENDAHULUAN**

Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun dari iuran dari masyarakat. Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Pajak memberikan kontribusi besar bagi pemasukan

negara. Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar. Oleh karena itu semakin besar pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan negara menuntut pula peningkatan penerimaan negara yang salah satunya berasal dari penerimaan pajak.

Dengan diberlakukannya Otonomi daerah untuk berkreasi mencari sumber penerimaan daerah yang dapat membiayai pengeluaran pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Dari berbagai alternatif penerimaan daerah, undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dan juga undang-undang Nomor 33 tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah menetapkan pajak dan retribusi daerah sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang bersumber dari daerah itu sendiri dan dapat dikembangkan sesuai dengan kondisi masing-masing daerah. Reformasi pemungutan pajak daerah tidak terlepas dari pemberlakuan Undang-undang pajak daerah yang baru yaitu Undang-Undang Nomor 18 tahun 1997 yang dirubah dengan Undang-Undang nomor 34 tahun 2000 dan terakhir Undang-Undang no 28 tahun 2009, yang terlahir sebagai upaya pemerintahan untuk memperbaiki sistem perpajakan daerah memiliki obyek, subyek, tarif dan ketentuan tersendiri, yang mungkin berbeda yang mungkin berbeda dengan pajak dan retribusi daerah lainnya. Selain itu Undang-Undang Nomor 33 tahun 2004 memberikan semangat bagi pemerintahan daerah untuk memberdayakan sumber daya ekonomi yang ada secara mandiri, ekonomis, efektif dan efisien. Dalam undang-undang tersebut bukan hanya tentang perimbangan wewenang dan pembiayaan, juga dimaksudkan agar manajemen melakukan pengelolaan daerah

dengan baik, sehingga diharapkan kualitas pelayanan kepada masyarakat semakin baik dan kesejahteraan masyarakat meningkat. Semangat desentralisasi, demokrasi, transparansi dan akuntabilitas menjadi sangat dominan dalam proses penyelenggaraan pemerintah dan pengelolaan keuangan daerah yang sehat.

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pemberi kontribusi terbesar dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pajak ini dikelola oleh dinas pendapatan daerah melalui unit pelayan teknisnya yaitu sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT). Seiring meningkatnya jumlah kendaraan bermotor, dari tahun ke tahun tingkat penerimaan pajak juga terus meningkat.

**Table 1.**

**Perkembangan Target dan realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2011**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>%</b>
2011	Rp 72.239.594.000	Rp 75.499.310.758	104,51
2012	Rp 92.408.145.000	Rp 94.833.502.305	102,62
2013	Rp 106.585.775.000	Rp 116.587.525.306	109,38
2014	Rp 126.442.434.000	Rp 133.842.485.960	105,85

Sumber : Dinas Pendapatan Provinsi Jatim Mojokerto

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa realisasi pajak kendaraan bermotor pada tahun 2011 sampai dengan 2014 meningkat dan sudah memenuhi target dari pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan obyek pajak kendaraan bermotor bertambah setiap tahunnya.

Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa obyek pajak kendaraan bermotor pada tahun 2011 sampai dengan tahun 2015 meningkat. Meskipun obyek pajak kendaraan bermotor meningkat setiap tahunnya tetapi masih banyak juga obyek pajak kendaraan bermotor yang belum melakukan registrasi ulang dan setiap tahunnya terus meningkat yang artinya kepatuhan atau kesadaran wajib pajak

masih rendah yang mengakibatkan tunggakan juga makin tinggi. Dari masalah diatas mengenai setiap tahunnya tunggakan pajak kendaraan bermotor makin meningkat, maka peneliti tertarik untuk mengambil penelitian ini, selain itu ketertarikan peneliti terhadap studi ini adalah mengenai sanksi pajak kendaraan bermotor yang diterapkan kenapa harus ada suatu fasilitas berupa dispensasi dalam tunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Suatu fasilitas dispensasi tunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor ini biasa disebut “pemutihan” dalam fasilitas ini apabila wajib pajak telat membayar pajak dalam beberapa tahun lalu, wajib pajak dapat menghindari sanksi pajak berupa denda dengan menunggu “pemutihan”. Jadi dari penghindaran pajak peneliti tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dari masalah diatas variabel-variabel yang diperkirakan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan, sanksi pajak, kondisi keuangan dan kepatuhan wajib pajak.

**Tabel 2.**

**Laporan Data Kendaraan Bermotor Sudah Penelitian Ulang (Penul) dan Tidak Peneltian Ulang**

Tahun	Sudah Penul		Tidak Penul		Jumlah	
	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp
2011	286.286	69.268.003.900	40.406	8.752.837.688	324.692	78.020.841.588
2012	316.327	89.589.798.750	38.466	9.792.790.064	354.793	99.382.585.818
2013	352.556	106.474.930.550	44.288	12.597.477.188	396.844	119.079.407.738
2014	382.601	122.934.823.650	54.148	16.743.910.438	436.749	139.678.734.088
2015	420.861	137.233.741.112	64.564	22.244.019.673	485.425	159.477.860.785

Sumber : Dinas Pendapatan Provinsi Jatim Mojokerto

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini ingin mengetahui. Pertama, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kedua, sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Ketiga, kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi mengenai seberapa optimal pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya dan juga dapat dijadikan bahan evaluasi mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajaknya.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Teori Atribusi**

Teori ini dikemukakan oleh Harold Kelley (1972) merupakan perkembangan dari teori atribusi yang ditemukan oleh Fritz Heider (1958). Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku individu lainnya, individu tersebut berupaya untuk menjelaskan apakah perilaku tersebut disebabkan pihak internal ataupun eksternal (Robbins dan Judge, 2008). Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang berada pada tingkah laku pribadi seorang individu sendiri. Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari pihak luar, yaitu individu secara tidak langsung atau dipaksa berperilaku demikian oleh suatu kondisi. Menurut Robbins dan Judge (2008), penentuan apakah perilaku disebabkan secara internal atau eksternal dipengaruhi tiga faktor diantaranya kekhususan, konsensus, dan konsistensi.

## **Teori Pembelajaran Sosial**

Teori pembelajaran sosial dikemukakan oleh Albert Bandura (1977). Teori ini menjelaskan bahwa seseorang dapat belajar bahwa lewat pengamatan dan pengalaman langsung (Robbins dan Judge, 2008). Proses dalam pembelajaran sosial untuk menentukan pengaruh model pada seorang individu meliputi proses perhatian, proses penahanan, proses reproduksi motorik, dan proses penegasan. Teori ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak (Jatmiko, 2006).

### ***Theory of Planned Behavior***

Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Mustikasari, 2007), yaitu *behavioral beliefs*, *normative beliefs*, *control beliefs*.

## **Teori Psikologi Sosial**

Psikologi merupakan ilmu tentang perilaku, sedangkan sosial merupakan interaksi antar individu atau antar kelompok dalam masyarakat. Menurut Allport (1968) Psikologi Sosial adalah upaya untuk memahami dan menjelaskan bagaimana pikiran, perasaan dan perilaku individu terpengaruh oleh kehadiran orang lain. Menurut Shaw dan Constanzo (1970) psikologi sosial adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari perilaku individual sebagai fungsi stimulus-stimulus sosial (hubungan timbal balik dari keduanya). Sedangkan definisi psikologi sosial menurut Baron & Byrne (2006) psikologi sosial adalah bidang ilmu yang mencari pemahaman tentang asal mula dan penyebab terjadinya pikiran serta perilaku individu dalam situasi-situasi sosial tertentu.

## **Kualitas Pelayanan**

Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas didefinisikan sebagai keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik–karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan–kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat laten. Kualitas layanan yang unggul memungkinkan perusahaan untuk membedakan diri dari kompetensi, mendapatkan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, dan meningkatkan efisiensi (Kandampully dan Suhartanto, 2000) terkait dalam perusahaan kualitas pelayanan akan berdampak peningkatan kepuasan pelanggan, retensi pelanggan yang meningkat, positif dari mulut ke mulut, pergantian staf berkurang, penurunan biaya operasi, memperbesar pasar saham, profitabilitas meningkat kinerja keuangan yang membaik, sedangkan Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2000), mendefinisikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Baums dalam Tjiptono (2012:157) adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dalam bentuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan mampu menyesuaikan dengan harapan pelanggan. Menurut Boediono (2003:60) pelayanan adalah suatu proses yang disuguhkan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan sedangkan berkenaan dengan kegiatan pemerintahan pelayanan menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 81 tahun 1993 ialah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah

dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan .

Parasuraman dkk (1988) menyatakan kriteria yang digunakan konsumen untuk menilai suatu kualitas layanan terdapat sepuluh dimensi yang saling berkaitan antara lain bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kompetensi, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, memahami pelanggan. Selanjutnya (Parasuman dkk, 1988) mengidentifikasi isi dari dimensi kualitas layanan menjadi lima faktor sehingga menyederhanakan menjadi lima dimensi variabel yaitu: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Pada industri jasa variabel dalam dimensi kualitas layanan memiliki atribut yang mendukung (Kotler Keller, 2009:52) yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

### **Sanksi Pajak**

Menurut (Mardiasmo,2011:47), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sedangkan menurut Resmi (2008:71), sanksi pajak terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan. Sebagaimana dimaklumi, suatu kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum.

Dengan mendidik, dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Maksud yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terhukum akan jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama (Mulyodiwarno, 2007).

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana dapat berupa hukuman kurungan dan hukuman penjara (Rahayu, 2010:213). Pelaksanaan pengenaan sanksi perpajakan kepada wajib pajak dapat berupa sanksi administrasi saja, sanksi pidana saja atau kedua-duanya. Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011. Peraturan ini menyebutkan bahwa wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dikenakan sanksi kenaikan sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari pokok pajak.

### **Kondisi Keuangan Wajib Pajak**

Dari ketidakkonsistenan penelitian yang meneliti hubungan antara kepatuhan wajib pajak dengan beberapa variabel yang dipengaruhi khususnya faktor deteren (Dubin, Gratze & Wilde, 1988), penelitian yang menyatakan bahwa hubungannya mungkin dapat dimoderasi oleh beberapa variabel seperti kondisi keuangan. Ada beberapa penelitian lain yang menunjukkan bahwa kondisi keuangan seseorang dan kewajiban keluarganya dapat memoderasi hubungan komitmen dan kinerja seseorang (Brett, Cron & Slocum, 1995). Implikasinya

bahwa beban keluarga yang menjadi tanggung jawab seseorang mungkin dapat memoderasi komitmen dari seseorang untuk melunasi kewajibannya termasuk pembayaran pajak penghasilan. Oleh karena itu, kondisi keuangan seseorang mungkin secara positif mempengaruhi kemauannya untuk memenuhi ketentuan pajaknya terlepas dari hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Torgler (2003) berpendapat bahwa seseorang yang mengalami kesulitan keuangan akan merasa tertekan ketika mereka diharuskan membayar kewajibannya termasuk pajak. Bloomquist (2003) mengidentifikasi bahwa tekanan keuangan sebagai salah satu sumber tekanan bagi wajib pajak dan Bloomquist juga berpendapat bahwa wajib pajak orang pribadi yang mempunyai pendapatan yang terbatas mungkin akan menghindari pembayaran pajak jika kondisi keuangan wajib pajak tersebut buruk karena pengeluaran keluarganya lebih besar dari pendapatannya.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan berasal dari kata patuh. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), patuh berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan bersifat patuh, ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran atau aturan. Menurut Nurmantu (2003:116), kepatuhan pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Kepatuhan diartikan dengan adanya usaha dalam mematuhi peraturan hukum oleh seseorang atau organisasi. Saksi hukum pidana dan administrasi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dilakukan supaya masyarakat selaku wajib pajak mau memenuhi kewajibannya. Hal ini sesuai dengan kepatuhan perpajakan atau *Tax Compliance*. Derajat

kepatuhan wajib pajak dapat diukur, kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/ KMK .04/2000 dalam Prakoso (2012) kriteria wajib pajak patuh diantaranya adalah tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir, tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun, dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan iyang terakhir untuk tiap – tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%, wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Kepatuhan dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif seperti yang diungkapkan Ismaawan (2001:82) dalam Supadmi (2008:70) diantaranya adalah program pelayanan yang baik kepada wajib pajak, prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak, program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif, pemantapan *enforcement* secara tegas dan adil.

### **Teori Pajak**

Menurut (Mardiasmo,2009) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan definisi pajak menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang ketentuan Umum dan

Tata Cara Perpajakan menjelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

### **Pajak Kendaraan Bermotor**

Definisi kendaraan bermotor menurut Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur No. 9 tahun 2010 adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat- alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda atau motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah Pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan subyek PKB adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor. Kepemilikan atas kendaraan bermotor ditandai dengan adanya bukti kepemilikan atau dokumen yang sah termasuk Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermoto (BPKB), sedangkan penguasaan merupakan penggunaan dana atau penguasaan yang sah menurut ketentuan perundangan yang berlaku. Wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Obyek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan terhadap kendaraan bermotor tidak termasuk yang dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor sesuai Perda Provinsi Jawa Timur Nomor 9 tahun 2010.

## **Pengembangan Hipotesis**

Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimaksud adalah ketika wajib pajak mempunyai pengalaman secara langsung tentang bagaimana pelayanan yang diberikan fiskus dan memang betul hasil pungutan pajaknya memberikan hasil terhadap pembangunan. Oleh karena itu, apabila persepsi wajib pajak puas tentang pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka wajib pajak tersebut akan taat membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak di suatu negara akan meningkat. Dalam uraian tersebut maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Mojokerto.

Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah jika wajib pajak tidak mematuhi maupun menaati, maka akan ada konsekuensi hukum yang terjadi kepada wajib pajak. Konsekuensi hukum adalah penerapan sanksi perpajakan. Penerapan tersebut berguna untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dari penjelasan tersebut maka dapat dirumuskan sebuah hipotesis sebagai berikut:

H2 : Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Mojokerto.

Pengaruh kondisi keuangan wajib pajak kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimaksud adalah apabila seorang wajib pajak berada pada posisi kondisi keuangan yang rendah maka memiliki kecenderungan lebih untuk tidak taat dalam membayar kewajiban pajaknya dibandingkan jika wajib pajak berada

pada kondisi keuangan yang baik. Dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan seorang wajib pajak diduga akan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dari penjelasan tersebut maka dapat dirumuskan sebuah hipotesis sebagai berikut:

H3 : Kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Mojokerto.

## **METODE**

### **Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar yang terdaftar pada Dinas Pendapatan Provinsi Jatim Mojokerto. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 80.788 wajib pajak kendaraan bermotor.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling yaitu teknik sampling yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode yang digunakan adalah sampling purposive dimana teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014:85).

### **Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul (Sugyoni,2014:147). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dan dengan statistik deskriptif dalam penjabaran data. Analisis regresi berganda dipilih karena metode ini dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-

masing variabel bebas yang digunakan baik secara parsial ataupun secara bersama-sama.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	1.112	303	
Kualitas Pelayanan (X1)	416	048	706
Sanksi Pajak (X2)	0.56	022	085
Kondisi Keuangan (X3)	408	101	307

Sumber: Data primer yang diolah penulis

Berdasarkan tabel diatas maka persamaan regresi yang didapatkan adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,112 + 0,16X1 + 0,56X2 + 0,408X3$$

Dari persamaan diatas dapat dijabarkan bahwa tanpa ada pengaruh dari ketiga variabel independen dan faktor lain, maka variabel kepatuhan wajib pajak (Y1) pada SAMSAT bersama Kota Mojokerto adalah sebesar 1,112. Kemudian setiap ada kenaikan dari variabel X1 maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,16. Selanjutnya untuk setiap kenaikan variabel X2 maka akan menaikkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,56, dan setiap ada kenaikan dari variabel X3 akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,41.

Pada tabel 4 terlihat nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) adalah sebesar 0,921 atau 92,1% yang artinya bahwa 92,1% kualitas laporan keuangan pemerintah daerah dipengaruhi oleh variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan (X1),

sanksi pajak (X2), dan kondisi keuangan wajib pajak (X3). Sedangkan sisanya sebesar 7,9% (100%-92,1%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

**Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.959a	.921	.918	.420

Sumber: Data primer yang diolah penulis

**Tabel 5. Hasil Perhitungan Uji F**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	196.736	3	65.759	370.885	.000 <sup>b</sup>
Residual	16.974	96	.177		
Total	213.710	99			

Sumber: Data primer yang diolah penulis

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi ( $p$ ) = 0,000. Oleh karena nilai  $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ , maka pengambilan keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel bebas berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Jadi variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan (X1), sanksi pajak (X2) dan kondisi keuangan wajib pajak (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak (Y).

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 3 diuji dengan menggunakan uji t. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau 5% maka hipotesis yang diajukan diterima atau

dikatakan signifikan. Sedangkan jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 atau 5% maka hipotesis yang diajukan ditolak atau dikatakan tidak signifikan. Dari tabel 6 di atas maka dapat disimpulkan apabila masing-masing variabel bebas mempunyai nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau 5% maka masing-masing dari ketiga variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

**Tabel 6. Hasil Perhitungan Uji T**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	std. Error	Beta		
1. (Constant)	1.112	.303	-	3.677	.000
Kualitas Pelayanan (X1)	4.16	.048	.706	8.746	.000
Sanksi Pajak (X2)	.056	.022	.085	2.496	.014
Kondisi Keuangan Wajib Pajak (X3)	.408	.101	.307	4.064	.000

Sumber: Data primer yang diolah penulis

## **PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Pengujian secara parsial dengan uji t untuk variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor didapatkan nilai p sebesar 0,000. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi karena nilai p lebih kecil dari 0,05. Yang dimana jawaban dari 5 indikator tersebut rata-rata responden menjawab setuju.

Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi. Dalam sesi tanya jawab pada beberapa kegiatan sosialisasi perpajakan yang dilakukan, masyarakat kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar, misalnya masih banyaknya jalan yang rusak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan relevansi teori atribusi yang menjelaskan bahwa perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari pihak luar, yaitu individu secara tidak langsung atau dipaksa berperilaku demikian oleh suatu kondisi., kualitas pelayanan merupakan perilaku yang timbul atas dorongan eksternal. Kualitas pelayanan ini merupakan kesan yang terbentuk dari luar (eksternal) dari instansi perpajakan yang nantinya akan mempengaruhi penilaian wajib pajak itu sendiri. Instansi perpajakan yang dimaksud disini adalah pihak Samsat di Mojokerto, jadi wajib pajak akan mengamati dan merespons kualitas pelayanan yang diberikan jika kualitas yang diberikan baik, ramah dan sopan sesuai harapan wajib pajak maka wajib pajak akan melaksanakan kewajibannya dengan baik. Begitupun sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk, akses untuk melakukan pembayaran sulit maka para wajib pajak akan merasa malas untuk datang membayar pajak.

### **Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Hasil pengujian mendapatkan bahwa variabel sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak dengan arah positif. Secara parsial diperoleh nilai p sebesar 0,014 yang lebih kecil dari

pada 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman yang baik mengenai peraturan perpajakan beserta sanksi-sanksi yang menyertainya dapat juga terbukti untuk bentuk perilaku positif berupa kemauan membayar pajak. Hasil ini mendukung penelitian Muliari dan Setiawan (2010) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Ahmad dan Uhbiyanti (2003:50) hukuman adalah suatu perbuatan dimana kita secara sadar dan sengaja menjatuhkan nestapa kepada orang lain, baik dari segi jasmani maupun dari segi kerohanian. Hukuman adalah sebuah cara untuk mengarahkan sebuah tingkah laku agar sesuai dengan tingkah laku yang berlaku secara umum. Dalam hal ini, hukuman diberikan ketika sebuah tingkah laku yang tidak diharapkan ditampilkan oleh orang yang bersangkutan atau orang yang bersangkutan tidak memberikan respon atau tidak menampilkan sebuah tingkah laku yang diharapkan. Jadi secara tidak langsung teori hukuman ini selaras atau bahkan menunjang teori kepatuhan yang dijelaskan sebelumnya.

Dalam bidang perpajakan pun telah diterapkan tentang teori hukuman/sanksi, pajak memang mengandung unsur yang memaksa dimana apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan dengan benar, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi. Konsekuensi hukum tersebut adalah pengenaan-pengenaan sanksi perpajakan karena pada hakikatnya pengenaan sanksi perpajakan tersebut diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat preventif atau pencegahan agar para wajib pajak tidak melanggar norma. Sangat penting bagi para wajib pajak untuk memahami sanksi-sanksi perpajakan

sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan.

Dengan demikian alasan mengapa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah karena secara teori maupun logika apabila sanksi itu berbanding lurus dengan kepatuhan artinya apabila semakin tinggi dan tegasnya sanksi yang ada maka individu atau kelompok juga akan berfikir ulang untuk tidak menjalankan kepatuhan atau kewajiban mereka, sebaliknya juga apabila sanksi itu dianggap rendah dan tidak terlalu memberatkan maka masyarakatpun akan meremehkan kewajiban mereka karena mereka berfikir masih dapat menerima sanksi yang ada.

### **Kondisi Keuangan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Berdasarkan tabel 4. secara parsial diperoleh nilai p sebesar 0,00 yang lebih kecil dari pada 0,015 yang artinya kondisi keuangan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai T-hitung yang positif artinya pengaruh yang terjadi adalah positif, atau dapat diartikan semakin baik kondisi keuangan wajib pajak, maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Mengacu pada teori psikologi sosial yang telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya, menurut Baron & Byrne (2006) Psikologi Sosial adalah bidang ilmu yang mencari pemahaman tentang asal mula dan penyebab terjadinya pikiran serta perilaku individu dalam situasi-situasi sosial tertentu. Kondisi keuangan para wajib pajak sangat menentukan tingkat kepatuhan membayar pajaknya. Apabila seseorang sedang mengalami kondisi keuangan yang buruk maka bukan tidak mungkin mereka akan melalaikan kewajibannya untuk membayar pajak

kendaraan tahunannya. Mereka berpikir bahwa masih banyak keperluan keperluan lain yang harus mereka tanggung daripada untuk membayar pajak yang memang tidak begitu terlihat efek dari pembayaran pajak tersebut.

Hasil penelitian juga sejalan dengan teori pembelajaran sosial yang memang relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak (Jatmiko, 2006). Teori ini diadopsi guna menjelaskan bahwa wajib pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajak yang menjadi kewajibannya.

Alasan mengapa kondisi keuangan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah walaupun sanksi sudah sangat memberatkan untuk pelanggar pajak kendaraan yang seakan sanksi pajak memaksa para wajib pajak untuk membayar secara tepat waktu akan tetapi apabila wajib pajaknya sendiri ketika kondisi keuangan wajib pajak dalam keadaan sulit ekonomi maka pembayaran pajak pun akan dinomor sekiankan oleh wajib pajak. Apabila dilihat dari hasil kuesioner sebagian besar responden yaitu sebanyak 62% menjawab setuju dan sangat setuju bahwa wajib pajak puas dengan kondisi keuangannya.

Jadi, secara garis besar kepatuhan wajib pajak di Indonesia memang masih tergolong rendah. Hal tersebut dikarenakan masih banyaknya celah perpajakan yang dapat dimanfaatkan oleh para wajib pajak. Pemerintah sendiri seharusnya lebih mengupayakan dalam penanggulangan pajak yang tergolong sangat kompleks seperti bagi seorang karyawan atau pengusaha yang memiliki penghasilan tertentu yang hanya boleh menikmati fasilitas penggunaan kendaraan bermotor. Dengan demikian pemda Mojokerto lebih dapat memonitor pendapatan pajak daerah dari sisi pajak kendaraan bermotor atau bisa juga dengan memotong

otomatis dari rekening para wajib pajak kendaraan bermotor sehingga para wajib pajak tersebut tidak perlu repot repot untuk membayar ke samsat setempat, atau bisa juga menggunakan *start-up*/aplikasi dan juga penggunaan *e-money*.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil analisa yang telah dilakukan pada bab 4, maka dapat disimpulkan :

1. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan di SAMSAT Mojokerto, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Sanksi Pajak Secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi sanksi pajak yang diberikan di SAMSAT Mojokerto, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Kondisi keuangan wajib pajak kendaraan bermotor secara parsial memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kondisi keuangan wajib pajak maka makin baik pula kepatuhan wajib pajak.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agus, A., 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". *Jurnal ekonomi*, 4(12) Hal: 22-24.
- Alm, J. & Torgler, B. 2006. "Culture differences and Tax Morale in United States and Europe". *Journal of Economic Psychology*, 27, 224 – 246.

- Allport, Gordon W .1961.*Personality: A Psychological Interpretation*, New York: Henry Holt and Company.
- Aryobimo, P., 2012. "Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro*, Vol.1.hal: 1-12.
- Bandura, A., 1977.*Social Learning Theory*. Prentice-Hall, New Jersey.
- Baron, R.A& Contanzo.1985. *Psikologi Sosial* (10th ed). Jakarta: Erlangga.
- Brett, J. F., Cron, W. L., & Slocum Jr. J. W. 1995." Economic dependency on work : A moderator of the relationship between organizational commitment and performance". *Academy of Management Journal*, 38(1), 261 – 271.
- Bloomqist, K. M. 2003. *Income inequality and tax evasion : A systhensis*. Tax Notes International, 31(4), 347 – 367.
- Boediono, B.2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Connolly, S & Alistair, M.,1999.*Economics of The Public Sector*. New York: Prentice Hall.
- Erly Suandy. (2008). *Hukum Pajak.Edisi 4*.Jakarta: Salemba Empat
- Fandy, T., 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993. Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- Kotler, K.2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R., 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*.Jakarta: Salemba Empat
- Mardiasmo., 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mulyodiwarno, N. 2007. " *Catatatan Tentang Kebijakan Sejak Undang-Undang KUP 2007*". Inside Tax. Jakarta
- Ni Ketut Muliari, E, S., 2011. "Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur." *Jurnal akuntansi bisnis* Vol.6.1-Jan 2011.
- Nurmantu. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok yayasan obor.

Parasuraman, A., 1988. "Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality." *Journal of Retailing*, Vol. 64. pp 12-40.

Pratiwi, I G. A. M. Agung, M, A & Putu, E , S., 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas pelayanan, Kondisi Keuangan, dan Persepsi tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar". *Jurnal Akuntansi*, Vol.6. Hal: 139-143.

Putri, A, R, S & I Ketut, J., 2012. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Denpasar." *Jurnal Ekonomi*, Vol.2. Hal: 661-667.

Rahayu, Siti.2010. *Perpajakan Indonesia* (edisi 1). Yogyakarta: Graha ilmu.

Resmi, S .,2008. *Perjakan Teori dan Kasus Edisi 4*. Jakarta : Salemba Empat.

Robbins & J., 2008. *Perilaku Organisasi, Edisi Duabelas*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.

Rohmawati, A, N., 2012. "Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *E-Jurnal Akuntansi*, Vol.1, ISSN 2302-8556.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Supadmi. 2008. "Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan". *Jurnal Akuntansi*, Vol.4, ISSN 2303-2338.

\_\_\_Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.

\_\_\_Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

\_\_\_Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintahan Pusat Dan Pemerintahan Daerah.

[www.dispendajatim.com](http://www.dispendajatim.com)