

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR**

(Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kota Baubau)

<sup>1</sup>Dea Oktaviani. H,<sup>2</sup>Wa Ode Nur Ainun, <sup>3</sup>Wa Ode Suwarni

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Jln. Sultan  
Dayanu Ikhsanuddin, Bau-bau, Indonesia

Email: [deaoktaviani094@gmail.com](mailto:deaoktaviani094@gmail.com),  
[waodenurainun@unidayan.ac.id](mailto:waodenurainun@unidayan.ac.id)

**ABSTRACT**

*The aim of the research is to find out whether there is an influence on the quality of public services and tax sanctions on the compliance of motorized vehicle tax waph registered as motorized vehicle taxpayers at the Baubau City Samsat Office. The results showed that the test for public service quality variable ( $X_1$ ) was 7.566 with a significance of 0.000 less than  $\alpha = 0.05$ , which means that the quality of public services has a significant effect on tax warb compliance. With finding  $H_1$ , accepted. For the tax penalty variable ( $X_2$ ) it is 2.696 with a significance of 0.008 which is less than  $\alpha = 0.05$ , which means that tax sanctions have a significant effect on taxpayer compliance. Thus  $H_2$ . is accepted. Based on the results of the F test, a Fhing value of 32.379 was obtained with a significance level of 0.000 which is less than a significant level  $\alpha$  of 0.05 or 5%, thus it can be concluded that the quality of public services and tax sanctions simultaneously influence taxpayer compliance, thus  $H_3$  is accepted.*

*Keywords: Public Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance*

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar sebagai wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Baubau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji t untuk variabel kualitas pelayanan publik ( $X_1$ ) sebesar 7,566 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  yang artinya kualitas pelayanan publik berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian  $H_1$  diterima. Untuk variabel sanksi perpajakan ( $X_2$ ) sebesar 2,696 dengan signifikansi 0,008 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  yang artinya sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian  $H_2$  diterima. Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 32,379 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf nyata  $\alpha = 0,05$  atau 5% dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan demikian  $H_3$  diterima.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

## PENDAHULUAN

Pajak adalah pungutan terhadap masyarakat oleh negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa, dan terutang yang wajib dibayar dengan tidak mendapat imbalan secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan (Siahaan Marihot Pahala, 2013:7).

Salah satu pendapatan terbesar Negara adalah bersumber dari pajak. Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan. Pajak daerah sesuai pasal 1 angka 10 UU Pajak Daerah No. 28 Tahun 2009, merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung serta digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak daerah di bagi atas pajak provinsi dan pajak kabupaten atau kota sesuai dengan pengelolaannya. Pajak provinsi antara lain: pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, pajak rokok. Sedangkan yang termasuk Pajak kabupaten/kota antara lain: pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan bantuan, pajak parkir, pajak air dan tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan. (Djoko Muljono, 2010:9).

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dari sekian banyak pajak daerah, salah satu jenis pajak yang sumber pendapatannya cukup besar adalah pajak kendaraan. Kendaraan adalah semua kendaraan beroda beserta kelompoknya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan tidak tidak dioperasikan di air.

Pendapatan daerah terutama dalam sektor pajak dapat dicapai secara maksimal apabila wajib pajak ikut berkontribusi dengan baik atau dapat dikatakan patuh terhadap aturan yang ada. Wajib pajak dapat berkontribusi dengan membayar pajak kendaraannya tepat waktu, sebab target penerimaan akan tercapai apabila wajib pajak kendaraan bermotor memiliki kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Kepatuhan wajib menjadi suatu bentuk ketaatan wajib pajak saat melakukan pemenuhan tanggung jawab perpajakannya sesuai dengan peraruran perpajakan dengan tujuan untuk memberi kontribusi bagi pembangunan dan kepentingan Negara (Siti Kurnia Rahayu, 2017:193). Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya kualitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh semua instansi tentunya harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan (Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:11). Masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan publik sebanding dengan pembayaran pajaknya, adanya perlakuan yang adil dari pemerintah serta proses yang perpajakan yang jelas dari pemerintah (Feld dan Frey, 2007:110).

Sanksi perpajakan yang mengatur secara tegas terkait pembayaran pajak cenderung dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Mardiasmo (2011:59) mendefinisikan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi.

Di Kota Baubau pajak daerah menyumbang jumlah yang cukup besar bagi pendapatan asli daerah. Salah satu jenis penerimaan pajak daerah diantaranya diperoleh melalui pajak kendaraan. Pemungutan pajak kendaraan merupakan jenis pemungutan yang sudah lama dilakukan oleh pemerintah. Pembangunan daerah tiap kabupaten/kota salah satunya dibiayai dari dana yang didapat

melalui pajak kendaraan. Maka pemungutan penerimaan pajak ini perlu dioptimalkan sebaik mungkin dengan arus perkembangan di bidang dunia otomotif yang begitu pesat mengakibatkan perputaran kendaraan menjadi cepat pula.

Fenomena yang terjadi di Samsat saat ini yaitu keluhan-keluhan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), diantaranya adanya oknum pegawai pajak yang melakukan perbedaan dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan meminta tarif lebih agar tidak perlu mengantri, keluhan para Wajib Pajak yang menunggu diruang tunggu Samsat karena mereka harus rela mengantri, keluhan mengenai kurangnya loket kasir yang ada mengakibatkan pelayanan pembayaran pajak menjadi semakin lama. Adapula wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor lima tahun sekaligus atau tidak sama sekali. Karena tidak dibaerengi sanksi perpajakan menyebabkan masyarakat menganggap remeh kewajibannya.

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar sebagai wajib pajak pada Kantor Samsat Kota Baubau.

## **TINJAUAN TEORITIS DAN HIPOTESIS**

### **Pajak**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat (1), pajak adalah kontribusi wajib pajak 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.

Sedangkan menurut Soemitro (2011:1), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

### **Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pasal 1, pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dipungut atas kepemilikan dan kekuasaan terkait kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor memiliki artian semua jenis kendaraan yang beroperasi didarat memiliki roda serta terangkai dan digerakkan dengan peralatan teknik berupa motor ataupun peralatan lain, cara kerjanya adalah dengan mengubah suatu sumber daya energi menjadi tenaga gerak. Kendaraan Bermotor yang berkaitan sejenis lainnya, yaitu alat-alat berat dan besar yang pengoperasiannya sama menggunakan roda dan motor akan tetapi tidak melekat secara tetap serta kendaraan yang dioperasikan di air.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut (Hardiansyah, 2011:40). Pengukuran variabel kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dengan menggunakan 9 indikator yaitu:

- 1) Persyaratan
- 2) Prosedur
- 3) Waktu penyelesaian
- 4) Biaya/tarif

- 5) Produk spesifikasi
- 6) Kompetensi pelaksana
- 7) Penanganan pengaduan
- 8) Sarana & prasarana

### **Sanksi Perpajakan**

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. Pengukuran variabel sanksi perpajakan dalam penelitian ini merujuk pada Mardiasmo (2011:59) dengan menggunakan dua indikator yaitu:

- 1) Pemahaman wajib Pajak terhadap sanksi perpajakan
- 2) Kepatuhan wajib pajak terhadap sanksi perpajakan

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Devano Sony dan Rahayu (2016:138) Wajib Pajak yang patuh adalah wajib Pajak yang taat dan mematuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pengukuran variabel sanksi perpajakan dalam penelitian ini merujuk pada Mohammad Zain (2007:31) dengan menggunakan empat indikator yaitu:

- 1) Wajib pajak paham/berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
- 2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
- 3) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
- 4) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan pada Kantor Samsat Kota Baubau, yang berlokasi di jalan Betoambari, Kota Baubau, Sulawesi Tenggara. Sedangkan objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak dan subjek penelitian yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang telah terdaftar di Kantor Samsat Kota Baubau.

### **Metode Pengumpulan Data**

1. Wawancara yaitu adalah metode untuk mendapatkan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung kepada pimpinan, para pegawai kantor samsat kota baubau, serta responden wajib pajak yang bersangkutan guna mendapatkan gambaran secara umum masalah-masalah yang sedang diteliti.
2. Observasi adalah mengumpulkan dengan cara langsung terhadap aktivitas objek yang sedang diteliti dan meninjau lapangan terhadap catatan dan dokumen.
3. Dokumentasi adalah mengumpulkan data yang dengan mencatat dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penerimaan pajak dan data-data lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
4. Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden atau pengumpulan data primer dari responden. Pada penelitian ini responden yang dipilih adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang membayar pajak kendaraan mereka di Kantor Samsat Kota Baubau.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kota Baubau yang berjumlah 145.629 wajib pajak.

Jumlah sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus slovin. Berdasarkan hasil perhitungan dan pertimbangan yang dilakukan, maka sampel yang akan digunakan pada penelitian ini menjadi 100 responden.

### **Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen sebagai berikut:

1. Variabel independen (variabel bebas)

Variabel independen atau variabel bebas, yaitu variabel yang menjadi sebab (terpengaruhnya) variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen sering disebut predictor yang dilambangkan dengan huruf X. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Kualitas Pelayanan Publik ( $X_1$ )
- b. Sanksi Perpajakan ( $X_2$ )

2. Variabel dependen (Variabel terikat)

Variabel dependen atau variabel terikat, yaitu variabel nilainya dipengaruhi oleh variabel independen (variabel bebas). Variabel independen sering disebut variabel respon yang dilambangkan dengan huruf Y. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Model Persamaan Regresi Linear Berganda**

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang diperoleh, maka dibuat persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 4,786 + 0,337 X_1 + 0,248 X_2 + e$$

Koefisien regresi linear berganda tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

$a = 4,786$  merupakan konstanta.

$b_1 = 0,337$  bertanda positif yang artinya terdapat hubungan searah antara kualitas pelayanan publik dan kepatuhan wajib Pajak. Hal ini berarti jika kualitas pelayanan publik semakin baik, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

$b_2 = 0,248$  bertanda positif yang artinya terdapat hubungan searah antara sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti jika sanksi perpajakan semakin ditingkatkan, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### **Koefisien Korelasi Berganda (R)**

Metode ini digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara kualitas pelayanan publik ( $X_1$ ) dan sanksi perpajakan ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Berdasarkan dari hasil uji korelasi (R) diperoleh nilai korelasi 0,633, dinyatakan ada hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Metode ini digunakan untuk mencari besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan publik ( $X_1$ ) dan Sanksi Perpajakan ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,400 atau 40%, ini menunjukkan bahwa sebesar 40% sumbangan variabel kualitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sisanya sebesar 60% variabel yang lain atau variabel yang tidak diteliti penulis seperti pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pemahaman wajib pajak.

### Statistik Uji F (Simultan)

Dari hasil pengujian diperoleh nilai  $F_{hitung} = 32,379$  dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf nyata  $\alpha = 0,05$  atau 5%, dengan demikian maka variabel kualitas pelayanan publik ( $X_1$ ) dan sanksi perpajakan ( $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ).

### Statistik Uji t (Parsial)

1. Kualitas pelayanan publik ( $X_1$ ) sebesar 7,566 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  yang artinya kualitas pelayanan publik berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Sanksi perpajakan ( $X_2$ ) sebesar 2,696 dengan signifikansi 0,008 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  yang artinya sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Baubau, yaitu:

1. Variabel kualitas pelayanan publik ( $X_1$ ) sebesar 7,566 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian  $H_1$  diterima.
2. Variabel sanksi perpajakan ( $X_2$ ) sebesar 2,696 dengan signifikansi 0,008 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian  $H_2$  diterima.
3. Hasil uji F diperoleh nilai  $F_{hitung} = 32,379$  dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf  $\alpha = 0,05$  atau 5% maka  $H_3$  diterima. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan variabel kualitas pelayanan publik ( $X_1$ ) dan sanksi perpajakan ( $X_2$ ) berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ), hipotesis diterima.

### DAFTAR PUSTAKA

- Devano Sony dan Rahayu. 2016. *Perpajakan, Konsep, teori dan isu*. Jakarta: Kencana.
- Djoko Muljono. 2010. *Tax Planning*. Jakarta: Andi Publisher.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Feld and Frey. 2017. *Tax Compliance as the Result of Psychological Tax Contract: The Role of Incentives and Responsive Regulation*. Volume 29. Issue 1. LAW & POLICY.
- Hardiasyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Mandiri.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Prinsip Pelayanan Publik*.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Mohammad Zain. 2007. *Manajemen Perpajakan. Edisi 3*. Salemba Empat: Jakarta.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 *Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*.
- Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 *Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Siahaan. Marihot Pahala. 2013. *Edisi Revisi Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Siti Kurnia Rahayu. 2017. *PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta : Graha Ilmu.  
Soemitro. (2011). *Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan*. Bandung.: PT.Eresco.