



## KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI CILACAP: DAMPAK APLIKASI SAKPOLE, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN

Dewi Kusuma Wardani, Tri Wulandari

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata  
Tamansiswa Yogyakarta  
d3wikusuma@gmail.com, triwulndr98@gmail.com

### INFO ARTIKEL

JiAP Volume IX  
Nomor 1  
Halaman 135-150  
Samata,  
Januari-Juni 2022

ISSN 2441-3017  
E-ISSN 2697-9116

Tanggal Masuk:  
**20 Desember 2022**  
Tanggal Revisi:  
**30 Juni 2023**  
Tanggal Diterima:  
**30 Juni 2023**

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan aplikasi Sakpole terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode kuantitatif digunakan dalam metode penelitian. Kuesioner dibagikan kepada 90 responden di Cilacap yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan formulir Google. Data dianalisis menggunakan IBM SPSS versi 25, dan *convenience sampling* digunakan sebagai strategi pengambilan sampel. Kesimpulan penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Cilacap didorong oleh sanksi pajak. Sebaliknya, kepatuhan wajib pajak di Cilacap tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan atau penerapan Sakpole.

**Kata Kunci : kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, aplikasi Sakpole, Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan**

*The purpose of this study was to determine the effect of service quality, taxation and Sakpole application on motor vehicle taxpayer compliance. Quantitative methods are used in research methods. Questionnaires were distributed to 90 respondents in Cilacap who are motor vehicle taxpayers using a Google form. Data were analyzed using IBM SPSS version 25, and convenience sampling was used as the sampling strategy. The conclusion of this study is that motor vehicle tax compliance in Cilacap is driven by tax sanctions. In contrast, taxpayer compliance in Cilacap is not affected by the quality of service or the application of Sakpole.*

**Keywords: service quality, tax sanctions, application of Sakpole, vehicle tax compliance**

**Copyright:** Wardani, D. Kusuma., Tri Wulandari. (2023). Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Cilacap: Dampak Aplikasi Sakpole, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan. Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban Vol. 9 No. 1 (135-150). <https://doi.org/10.24252/jiap.v9i1.34379>

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan iuran wajib yang dilakukan oleh masyarakat kepada negara. Sebagai pemungut pajak, negara mengharapkan penerimaan pajak yang besar karena pajak tersebut akan digunakan dalam peningkatan fasilitas publik dan pembangunan nasional, serta aspek kegiatan pemerintah lainnya (Ramdani et al., 2019). Salah satu bidang yang memiliki penerimaan luar biasa adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Seiring dengan pergeseran standar kebutuhan dari sekunder ke primer PKB berpotensi mendongkrang pendapatan negara (Ratnasari et al., 2016). Peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu cara untuk mengoptimalkan penerimaan PKB yang diperlukan untuk meningkatkan penerimaan di sektor ini (Wardani et al., 2017).

Namun upaya peningkatan penerimaan PKB belum berjalan efektif. Berdasarkan data Pemerintah Kabupaten Cilacap, tunggakan PKB di Cilacap mencapai 6 Milyar rupiah. Kepala UPPD Samsat Cilacap, Yudo Firsiyono menjelaskan bahwa terdapat tunggakan pajak kendaraan bermotor sekitar 160.000 obyek dengan tunggakan 5 tahun sekitar 60 Milyar rupiah (Bintoro, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa penghasilan PKB tidak seimbang dengan jumlah obyek pajak kendaraan bermotor. Upaya peningkatan kepatuhan harus dilakukan agar tercapainya penerimaan pajak yang optimal.

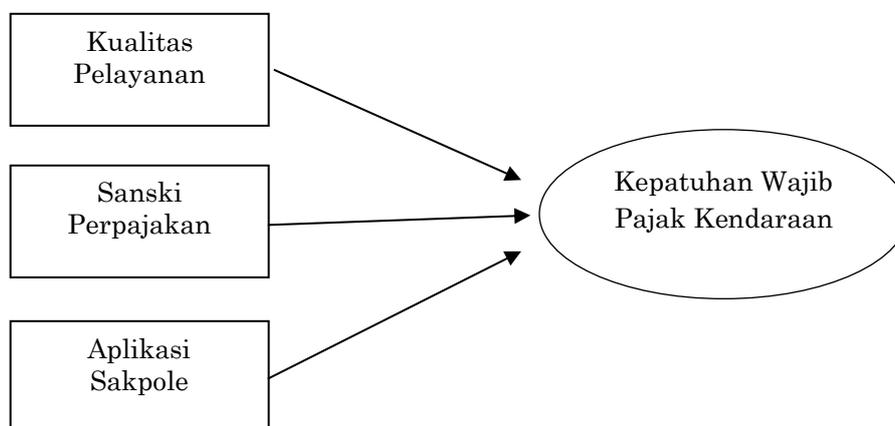
Menurut Wardani & Wati (2018) kondisi kepatuhan wajib pajak adalah ketika wajib pajak memenuhi dan melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Penerimaan pajak dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak. Agar pemerintah dapat menjalankan tugasnya, kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi secara tidak langsung memungkinkan negara memenuhi amanatnya karena meningkatkan penerimaan di sektor pajak.

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan oleh instansi pajak dengan sistem admistrasi yang baik untuk membuat wajib pajak membayar pajak kepada negara tanpa mengharapkan kontra interpretasi secara langsung (Sarifah et al., 2020). Kepatuhan dalam membayar pajak menurut Ummah (2015) tergantung bagaimana petugas pajak melayani wajib pajak. Kualitas suatu pelayanan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berwujud (*tangible*) seperti fasilitas dan peralatan fisik yang memadai untuk mendukung pelayanan, keandalan (*reability*) atas kemampuan penyediaan jasa dalam menguasai bidangnya, daya tanggap terhadap permintaan, pertanyaan, dan masalah (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) atas kemampuan penyedia layanan untuk menumbuhkan rasa percaya pada penerima layanan, dan empati (*emphaty*) pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan kebutuhan penerima layanan. Karena berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka kualitas pelayanan harus dimaksimalkan. Jika wajib pajak menerima pelayanan yang sangat baik, dia juga akan melakukan kewajiban perpajakannya dengan baik.

Sanksi perpajakan diperlukan untuk mendorong kepatuhan wajib pajak dan menegakan kedisiplinan dalam pembayaran pajak (Wardani & Rumiyatun, 2017). Menurut Juliantari & Sudiartana (2021) alat untuk mencegah wajib pajak melanggar peraturan perpajakan adalah sanksi perpajakan. Sanksi berperan penting untuk memastikan bahwa pelanggar pajak tidak meremehkan peraturan dan menjadi lebih patuh (Wardani & Rahmadini, 2022; Wardani & Rusmawati, 2015). Apabila wajib pajak telah mengetahui dan memahami tanggung jawabnya, maka akan melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya. Apabila wajib pajak mengetahui sanksi perpajakan, mereka akan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya karena mereka akan mengetahui bahwa mereka akan menghadapi sanksi jika melanggar peraturan.

Samsat memperkenalkan inovasi sistem pembayaran baru untuk memaksimalkan tingkat kepatuhan wajib pajak. *E-Samsat* merupakan fitur baru dari sistem pelayanan samsat. Sebelumnya hanya kantor samsat kabupaten/kota setempat yang dapat mengakses data kendaraan, namun sejak dikembangkan, semua kantor samsat di provinsi dapat mengaksesnya (Wardani & Juliansya, 2020). Menurut Warta Bahari (2020) aplikasi sakpole berbasis android mempermudah pembayaran PKB di Jawa Tengah. Karena lebih cepat dan praktis, aplikasi Sakpole memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk membayar PKB (Oktavianingrum et al., 2021).

Kepatuhan wajib tetap menjadi subjek penelitian yang menarik untuk memastikan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kajian ini menggunakan variabel inovasi *e-samsat* khususnya aplikasi Sakpole sebagai variabel tambahan yang membedakannya dari penelitian sebelumnya. Studi tentang topik ini masih jarang. Penelitian Iqbal (2018) menjadi landasan penelitian ini. Eksplorasi masa lalu oleh Artha & Setiawan (2016), Aditya et al. (2020), Elva Nuraina (2017), Khorida et al. (2020), Afianto (2017), Wardani & Rumiyatun (2017), Santana et al. (2020) memberikan dukungan untuk eksplorasi ini. Penelitian ini mengidentifikasi variabel sanksi perpajakan dan aplikasi Sakpole sebagai variabel bebas, sedangkan kepatuhan wajib pajak kendaraan sebagai variabel terikat.

**Kerangka Konseptual dan Hipotesis****Gambar 1. Kerangka Konseptual**

Pernyataan masing-masing variabel berikut ini digunakan dalam pengembangan hipotesis alternatif untuk menjelaskan kerangka konseptual sebelumnya:

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan mampu beradaptasi dengan wajib pajak (Ramdani et al., 2019). Menurut teori atribusi, baik faktor internal maupun eksternal dapat mempengaruhi perilaku manusia. Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri seseorang, sedangkan faktor internal adalah faktor yang berasal dari diri orang tersebut. Kualitas pelayanan merupakan faktor eksternal. Menurut teori ini, persepsi wajib pajak ketika menilai pajak itu sendiri berkaitan erat dengan kepatuhan wajib pajak terhadap pajak. Persepsi wajib pajak terhadap pajak berdampak pada bagaimana mereka memandang pajak. Kondisi eksternal wajib pajak seperti kualitas pelayanan perpajakan dapat berdampak pada persepsi wajib pajak sebagai orang pribadi. Maros & Juniar (2016) menyatakan bahwa wajib pajak akan mematuhi kewajiban perpajakannya jika dalam memenuhi kewajiban perpajakan tidak sulit dilakukan, dan dilayani dengan baik. Hal ini mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak juga akan baik jika wajib pajak mendapatkan kemudahan dan pelayanan yang berkualitas dalam memenuhi kewajibannya. Temuan penelitian Khorida et al. (2020) menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak terhadap PKB berkorelasi positif dengan kualitas pelayanan pajak. Berdasarkan uraian sebelumnya, dapat dirumuskan sebagai berikut:

H1 : kepatuhan wajib pajak kendaraan terhadap PKB ditingkatkan dengan kualitas pelayanan pajak.

Sanksi perpajakan merupakan faktor luar yang dapat membuat wajib pajak lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan berkorelasi dengan berat ringannya sanksi yang didapatkan. Hal ini dikarenakan kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat jika sanksi pajak karena lalai membayar PKB dianggap tinggi. Wajib pajak akan lebih berhati-hati dan memerlukan pertimbangan lebih jika ingin melanggar peraturan perpajakan karena adanya sanksi perpajakan (Farandy, 2018). Studi ini relevan dengan teori atribusi karena mengasumsikan bahwa perilaku yang disebabkan secara eksternal mengacu pada perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan dipaksa untuk berperilaku dengan cara tertentu. Denda administratif ini berkontribusi atau dipengaruhi oleh faktor eksternal. Temuan Khorida et al. (2020) menyatakan bahwa sanksi pajak mendorong kepatuhan dalam membayar wajib pajak. Berdasarkan temuan tersebut, kepatuhan akan meningkat jika sanksi dianggap tinggi oleh wajib pajak sedangkan jika sanksi rendah wajib pajak cenderung memilih untuk tidak melakukan pembayaran pajak sama sekali. Penelitian Haerina (2021), Sabtohadri et al. (2021) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H2 : sanksi perpajakan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

SAKPOLE adalah inovasi aplikasi layanan online bentukan tim pengawas Samsat Jawa Tengah yang dirancang guna memberikan wajib pajak kenyamanan dan kemudahan (Anggara, 2021). Dalam membantu pengguna melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor aplikasi *e-Samsat* SAKPOLE dinilai lengkap dan mudah (Rahman & Usmani, 2020). *Technology Acceptance Model* (TAM) relevan dengan ini, dimana *e-Samsat* SAKPOLE diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dengan teknologi yang sehari-hari digunakan. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat meningkat dengan semakin banyak pengguna aplikasi SAKPOLE. Temuan Savitri et al. (2022) menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan ditingkatkan dengan program pemanfaatan *e-samsat*. Karena dianggap efektif dan efisien dalam memberikan kemudahan dalam pembayaran, temuan ini menunjukkan bahwa *e-samsat* merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Tingkat kepatuhan akan meningkat apabila mereka merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan.

H3 : aplikasi SAKPOLE meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan Cilacap Jawa Tengah tahun 2022. Penelitian ini berfokus pada seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Cilacap. Pengambilan data menggunakan sampel sebanyak

90 responden dengan *Convenience Sampling*. Penelitian ini menggunakan data primer dan kuisioner *google form* digunakan dalam pengumpulan data. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan IBM SPSS versi 25. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validita, uji realibilitis, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas) dan uji hipotesis. Untuk mengukur pendapat responden menggunakan skala *likert 5 point*. Pengembangan instrumen penelitian dilakukan dengan mendefinisikan variabel operasional dan pernyataan diturunkan dari indikator. Validitas dan reliabilitasnya diuji dalam *Pilot test*. Berikut instrumen penelitian:

**Tabel 1. Definisi Operasional dan Indikator Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pernyataan
Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku (Wardani et al., 2017)	1. Memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku (Wardani et al., 2017)	1. Kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor saya selalu terpenuhi (Wardani et al., 2017)
		2. Wajib pajak tidak memiliki tunggakan pajak (Wardani et al., 2017)	2. Saya tidak memiliki tunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor (Wardani et al., 2017)
		3. Membayar pajaknya tepat waktu (Wardani et al., 2017)	3. Saya selalu tepat waktu membayarkan pajak kendaraan bermotor (Wardani et al., 2017)
		4. Persyaratan dipenuhi wajib pajak (Wardani et al., 2017)	4. Saya selalu mematuhi ketentuan yang ditentukan saat melengkapi persyaratan pembayaran pajak kendaraan (Wardani et al., 2017)
		5. Jatuh tempo pembayaran diketahui wajib pajak (Wardani et al., 2017)	5. Saya harus selalu ingat jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor (Wardani et al., 2017)

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pernyataan
			6. Saya sering lupa tanggal jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor ( <i>*skoring dibalik</i> ) (Wardani et al., 2017)
Kualitas Pelayanan	Ukuran apakah tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan wajib pajak atau tidak (Maros & Juniar, 2016).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan petugas pelayanan (Maros &amp; Juniar, 2016).</li> <li>2. Fasilitas yang tersedia (Maros &amp; Juniar, 2016).</li> <li>3. Respon petugas selama pelayanan (Maros &amp; Juniar, 2016).</li> <li>4. Profesionalisme petugas pelayanan (Maros &amp; Juniar, 2016).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami (Maros &amp; Juniar, 2016).</li> <li>2. Dalam urusan administrasi, petugas dengan hati-hati menyelesaikan masalah pembayaran (Maros &amp; Juniar, 2016).</li> <li>3. Kantor samsat memiliki fasilitas penunjang pembayaran (Maros &amp; Juniar, 2016).</li> <li>4. Petugas bersedia mendengarkan keluhan dari wajib pajak (Maros &amp; Juniar, 2016).</li> <li>5. Petugas bersikap ramah dan sopan kepada anda sebagai wajib pajak (Maros &amp; Juniar, 2016).</li> </ol>
Sanksi Perpajakan	Suatu alat untuk menjamin wajib pajak untuk patuh dan menuruti ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Wardani & Rumiyatun, 2017)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuan sanksi pajak kendaraan bermotor diketahui WP (Wardani &amp; Rumiyatun, 2017).</li> <li>2. Salah satu untuk memberikan efek jera pada WP adalah pengenaan sanksi yang cukup berat (Wardani &amp; Rumiyatun, 2017). Wajib pajak yang melanggar harus</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sanksi perpajakan diperlukan untuk menegakkan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan (Wardani &amp; Rumiyatun, 2017).</li> <li>2. Semua wajib pajak yang melanggar hukum harus menghadapi sanksi yang berat</li> </ol>

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pernyataan
		menghadapi hukuman berat (Wardani & Rumiya-tun, 2017)	(Wardani & Rumiya-tun, 2017). 3. Berat ringannya pelanggaran yang dilakukan menentukan berat ringannya sanksi yang akan dihadapi WP (Wardani & Rumiya-tun, 2017). 4. Saya harus membayar pajak tepat waktu akibat dari denda yang diterapkan (Wardani & Rumiya-tun, 2017). 5. Jika saya terlambat membayar pajak, saya mengetahui sanksinya (Wardani & Rumiya-tun, 2017).
Aplikasi <i>e-Samsat</i> SAKPOLE	Suatu aplikasi pembayaran pajak kendaraan berbasis android yang diluncurkan untuk masyarakat agar pembayaran PKB lebih mudah (Rahman & Usmani, 2020)	1. Kecepatan, keefektifan, dan keefisienan Aplikasi 2. Efisien dan hemat waktu 3. Kemudahan aplikasi 4. Minimalisasi pungli 5. Keamanan (Savitri et al., 2022)	1. Saya merasa dengan aplikasi sakpole pembayaran PKB lebih cepat (Savitri et al., 2022) 2. Saya merasa dengan aplikasi Sakpole tidak perlu berlama-lama dalam membayar PKB (Savitri et al., 2022) 3. Saya merasa lebih efektif dalam melakukan pembayaran PKB menggunakan aplikasi sakpole (Savitri et al., 2022) 4. Saya merasa lebih efisien waktu dalam membayar

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pernyataan
			PKB dengan menggunakan menggunakan aplikasi sakpole (Savitri et al., 2022)
			5. Pembayaran PKB dapat dilakukan lebih cepat dengan menggunakan aplikasi Sakpole (Savitri et al., 2022)
			6. Menurut saya melalui aplikasi sakpole tata cara pembayarannya sangat mudah (Savitri et al., 2022)
			7. Saya yakin dengan menggunakan aplikasi sakpole untuk membayar pajak lebih mudah (Savitri et al., 2022)
			8. Dengan adanya aplikasi sakpole saya rasa dapat meminimalisir pungli (Savitri et al., 2022)
			9. Adanya aplikasi sakpole pembayaran PKB lebih aman. (Savitri et al., 2022)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Instrumen Data

Karena  $r$  hitung masing-masing variabel lebih besar dari  $r$  tabel dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka ditetapkan semua indikator pertanyaan dalam penelitian ini valid pada saat dilakukan uji validitas data. Variabel kualitas pelayanan (X1), sanksi perpajakan (X2), aplikasi Sakpole (X3), dan Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor (Y) ditetapkan reliabel untuk digunakan sebagai alat ukur dalam

kuisisioner berdasarkan hasil uji reliabilitas yang menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *cronbach alpha* diatas 0,60.

### Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas *Kolmogrov Smirnov* didapatkan hasil sig. yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 yang menunjukkan bahwa penelitian ini berdistribusi normal. Variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan aplikasi sakpole memiliki nilai VIF yang lebih kecil dari 10, dan *tolerance* seluruh variabel yang lebih besar dari 0,10 hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas menghasilkan signifikansi dari seluruh variabel bebas berada di atas standar signifikansi 0,05 sehingga dapat diasumsikan tidak ada masalah heteroskedastisitas.

### Uji Hipotesis

#### a. Uji Fit Model

**Tabel. 2 Hasil Uji Fit Model**

<i>ANOVA<sup>a</sup></i>						
<i>Model</i>		<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	Regression	590,841	3	196,947	21,727	,000 <sup>b</sup>
	Residual	779,559	86	9,065		
	Total	1370,400	89			

Sumber : Data primer diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji F diperoleh F hitung sebesar 21,727 dan probabilitas sebesar 0,000. Karena signifikansi 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa salah satu variabel kualitas pelayanan, sanksi pajak dan aplikasi Sakpole berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### b. Uji Parsial T

**Tabel. 3 Hasil Uji Parsial T**

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
	1 (Constant)	6,257	2,423		
Kualitas Pelayanan	,033	,142	,027	,231	,818
Sanksi Perpajakan	,796	,155	,578	5,131	,000
Aplikasi Sakpole	,055	,072	,090	,754	,453

Sumber : Data primer diolah, 2022

Hasil uji hipotesis 1 menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Karena hasil pengujian variabel kualitas pelayanan memiliki  $t$ -hitung 0,231 dan probabilitas signifikansi sebesar 0,818 atau lebih besar dari 0,05. Signifikansi lebih kecil dari  $t$ -tabel 1,991. Walaupun hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Cilacap, namun teori atribusi relevan dengan variabel ini. Menurut penelitian ini, kepatuhan wajib pajak terhadap PKB tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak. Tidak dapat dipungkiri bahwa kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya tidak dapat diukur dari kualitas pelayanan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Cilacap tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak, sebagaimana terungkap dari analisis data. Perbandingan antara evaluasi pelanggan terhadap pekerjaan aktual penyedia layanan dan harapan mereka, dikenal sebagai kualitas layanan. Dalam penelitian ini, kepatuhan wajib pajak terhadap tanggung jawabnya untuk membayar PKB tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan aparatur. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor lain yang lebih kuat selain kualitas pelayanan pajak yang diberikan memiliki kualitas dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pajak merupakan kewajiban yang memaksa, sehingga baik buruknya suatu pelayanan tidak akan mempengaruhi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Temuan ini sejalan dengan penelitian ( Juliantari & Sudiartana (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya, baik buruknya pelayanan tidak akan mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Hasil uji hipotesis 2 menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara positif oleh variabel sanksi perpajakan. Tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai  $t$ -hitung 5,131 lebih tinggi dari nilai  $t$ -tabel 1,991, koefisien regresi (beta) 0,578 dan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat ditingkatkan dengan adanya sanksi perpajakan. Temuan kuisisioner menunjukkan bahwa sanksi pajak kendaraan sering digunakan, sehingga wajib pajak biasanya mematuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, mayoritas responden, berdasarkan tanggapannya, sependapat dengan pernyataan “Semua wajib pajak yang melanggar undang-undang perpajakan harus menghadapi sanksi yang berat”. Artinya, salah satu strategi untuk mencegah wajib pajak melanggar peraturan adalah dengan memberikan sanksi yang berat. Karena ketakutan mereka akan hukuman yang berat, wajib pajak cenderung

membayar pajak mereka. Akibatnya sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak enggan tidak membayar pajak karena memikirkan sanksi yang berat. Kondisi ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Masur & Rahayu (2021) dan Parhilla et al. (2022) yang menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak terhadap PKB dipengaruhi secara positif oleh sanksi perpajakan

Hasil pengujian hipotesis 3 menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan tidak dipengaruhi oleh variabel aplikasi Sakpole. Karena hasil pengujian variabel aplikasi Sakpole memiliki t-hitung 0,754 dan probabilitas signifikansi sebesar 0,453 atau lebih besar dari 0,05. Signifikansi lebih kecil dari t-tabel 1,991. Walaupun hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel aplikasi Sakpole tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Cilacap, namun *Technology Acceptance Model* (TAM) relevan dengan variabel ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian wajib pajak mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Sakpole. Penerapan aplikasi Sakpole dikategorikan sedang berdasarkan hasil kuisioner. Menurut tanggapan yang diberikan responden penelitian, sebagian wajib pajak masih merasa kesulitan untuk menggunakan aplikasi salpole. Selain itu masih cukup banyak wajib pajak kendaraan bermotor yang tetap menggunakan Samsat Pusat, Samsat Keliling, atau bahkan memakai jasa dari pada menggunakan aplikasi SAKPOLE karena kurangnya pengetahuan mengenai aplikasi tersebut. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pemanfaatan *e-samsat* berbasis aplikasi belum optimal secara keseluruhan karena kurangnya pengetahuan, sosialisasi dengan penggunaan aplikasi, serta kurangnya kesadaran dan pemanfaatan kemajuan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Temuan ini didukung penelitian Kristanti (2022), Waskita Aji et al. (2021) dan Saragih et al. (2019) dimana temuan penelitiannya menunjukkan bahwa pemanfaatan *e-samsat* tidak meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

- c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel.10**  
**Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

<i>Model Summary</i>				
<i>Mode</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,657 <sup>a</sup>	,431	,411	3,011

Sumber : Data primer diolah, 2022

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,411 berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa aplikasi Sakpole, kualitas

pelayanan, dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh simul secara bersama sebesar 41,1 % terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan. Faktor lain yang tidak ditemukan dalam penelitian ini mempengaruhi sisanya sebesar 58,9%.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini melibatkan 90 responden yang semuanya merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Cilacap. Tujuan dari studi kuantitatif ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan sanksi perpajakan, aplikasi Sakpole dan kualitas pelayanan. Kesimpulan penelitian berdasarkan data hasil analisis dan pembahasan adalah sanksi perpajakan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Cilacap. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Cilacap tidak dipengaruhi oleh aplikasi Sakpole dan kualitas pelayanan pajak.

Penelitian ini hanya menggunakan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Cilacap untuk pengambilan sampel, sedangkan Aplikasi Sakpole merupakan aplikasi pajak kendaraan bermotor yang ada di Jawa Tengah. Sumber data penelitian hanya menggunakan kuisioner melalui tautan formulir Google. Variabel independen yang digunakan hanya aplikasi sakpole, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan, dan satu variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan temuan penelitian ini, penerapan Sakpole dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, petugas samsat harus lebih banyak melakukan sosialisasi atau pelatihan penggunaan aplikasi Sakpole guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Untuk meningkatkan keakuratan data, penelitian selanjutnya diharapkan sampel penelitian lebih diperluas lagi dengan memasukkan daerah penelitian lebih dari satu kabupaten. Untuk mengembangkan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dapat digunakan tambahan variabel independen seperti pengetahuan perpajakan, tingkat penghasilan, sosialisasi atau menggunakan variabel moderating.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditya, I. G. S., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2020). *Pengaruh Kesadaran, Sanksi, Samsat Drive Thru, Pelayanan Fiskus, Dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. 2020(April), 187–204. [www.jararakpos.com](http://www.jararakpos.com)
- Afianto, F. A. (2017). *Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*.
- Anggara, S. (2021). *Pemahaman Internet Memoderasi Pengaruh SAKPOLE*

- Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.*
- Artha, K., & Setiawan, P. (2016). Pengaruh Kewajiban moral, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Badung Utara. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 17(2), 913–937.
- Bintoro, D. R. (2020). *Tunggakan Pajak Kendaraan di Cilacap Mencapai Rp 60 Milyar.* Pemerintah Kabupaten Cilaap. <https://cilacapkab.go.id/v3/tunggakan-pajak-kendaraan-cilacap-60-milyar/>
- Elva Nuraina, F. S. (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. <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v5i1.1005>
- Farandy, M. R. (2018). Pengaruh Sanksi Administrasi, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–119.
- Haerina, D. (2021). *Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Kondisi Keuangan terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi.*
- Iqbal, M. (2018). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.*
- Khorida, Bakar, A., & Haryanto, H. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Balaraja Banten. *Balance Vocation Accounting Journal*, 4(1), 74. <https://doi.org/10.31000/bvaj.v4i1.2704>
- Kristanti, K. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Tangerang Pasca Pandemi Covid-19. *Ekonomi Bisnis*, 28(01), 85–90.
- Maros, H., & Juniar, S. (2016). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Kondisi Keuangan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.*
- Masur, G. C., & Rahayu, Y. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 15(2), 143–154. <https://doi.org/10.37301/jkaa.v15i2.30>
- Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana, N. L. G. M. D. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.
- Oktavianingrum, D., TrisyantoSurya, R., & Apriliawati, Y. (2021). The Effect

- of the Application of the E-Samsat Jabar Online System Information to the Level of Vehicle Taxpayer Compliance (Case Study at Samsat Office Bandung I Pajajaran City). *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(2), 244–252.
- Parhilla, N. P. E. L., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli. *Jurnal Kharisma*, 15(2), 1–23.
- Rahman, A. Z., & Usmani, L. F. (2020). Kualitas Pelayanan Aplikasi SAKPOLE dalam Upaya Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah. *UNDIP E-JOURNAL SYSTEM*.
- Ramdani, R. F., Faridah, E., & Badriah, E. (2019). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. 1(1), 72–95.
- Ratnasari, Nempung, T., & Suriadi, I. a. ode. (2016). *Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Sulawesi Tenggara*. 1, 82–95. <https://media.neliti.com/media/publications/210515-analisis-penerimaan-pajak-kendaraan-berm.pdf>
- Sabtohadhi, J., Mulyanto, Setiawan, A., Dewi, M. K., & Ariani, R. (2021). Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Samsat Drive Thru, Program E-Samsat dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Pati. *Jurnal Gerbang Etam Balitbangda Kab. Kukar*, 15(2), 41–50.
- Santana, R., Tanno, A., & Misra, F. (2020). Pengaruh Keadilan, Sanksi Pajak Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Penggelapan Pajak. *Jurnal Benefita*, 5(1), 113. <https://doi.org/10.22216/jbe.v5i1.4939>
- Saragih, A. H., Hendrawan, A., & Susilawati, N. (2019). *Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor*. 11(1), 85–93.
- Sarifah, N., Sukidin, & Hartanto, W. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember). *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 14(2), 352–356. <https://doi.org/10.19184/jpe.v14i2.16516>
- Savitri, F. M., Hartanto, S. B., Suryorini, A., & Alfirdaus, N. N. (2022). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Sakpole dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Sosial*, 1(8), 811–824.
- 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.
- Wardani, D. K., Asis, & Rifqi, M. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program SAMSAT CORNER Terhadap Kepatuhan. *Akuntansi Dewantara*, 1(2), 106–116.
- Wardani, D. K., & Juliansya, F. (2020). Pengaruh Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(2). <https://doi.org/10.31316/akmenika.v15i2.999>
- Wardani, D. K., & Rahmadini, F. N. (2022). Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Niat Untuk Patuh Calon Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(2), 108–113.
- Wardani, D. K., & Rumiyyatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Wardani, D. K., & Rusmawati, S. (2015). Pengaruh Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak, dan Sensus Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Yang Memiliki Usaha. *Jurnal Akuntansi*, 3(2). <https://doi.org/10.24964/ja.v3i2.53>
- 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). <https://doi.org/10.21831/nominal.v7i1.19358>
- Warta Bahari. (2020). *Sakpole Permudah Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor*. Warta Bahari Media Informasi Dan Aspirasi Masyarakat. <http://wartabahari.com/5871/sakpole-permudah-pembayaran-pajak-kendaraan-bermotor/>
- Waskita Aji, A., Wardani, D. K., & Wulandari, D. (2021). Pengaruh Sistem Drive Thru, E-Samsat dan Akses Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. *AKURAT /Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 12(2), 78–87. <http://ejournal.unibba.ac.id/index.php/AKURAT>