

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Kota Denpasar

I Putu Angga Purnamayanta¹, Putu Kepramareni^{2*}, Sagung Oka Pradnyawati³
^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar
*Email: pkepramareni@unmas.ac.id

ABSTRACT

This research aims to test and obtain empirical evidence of the influence of tax service quality, tax knowledge, tax socialization, taxpayer awareness and tax sanctions on the level of motor vehicle taxpayer compliance at the Samsat joint office in Denpasar City. The population in this study is motor vehicle taxpayers in the city of Denpasar. . The research population includes 822,426 taxpayers registered at the Denpasar Samsat Joint Office. Using the Slovin formula, a sample of 100 respondents was determined, selected using the Accidental Sampling technique. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. The research results show that Tax Knowledge has a positive effect on taxpayer compliance, while the variables Tax Service Quality, Tax Socialization, Taxpayer Awareness, and Tax Sanctions have no effect on taxpayer compliance at the Denpasar City Samsat Joint Office.

Keywords: Tax Service Quality, Tax Knowledge, Tax Socialization, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Negara Indonesia adalah negara hukum berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 yang bertujuan untuk mencapai keadilan, kemakmuran, keamanan, kedamaian dan ketertiban kehidupan bernegara dan berbangsa, serta menjamin persamaan kedudukan hukum bagi warga negaranya dimaksudkan untuk mencapai pembangunan berkelanjutan suatu negara membutuhkan sumber daya keuangan. Meningkatnya kebutuhan untuk membiayai pengeluaran pemerintah berarti negara tidak hanya bergantung pada pendanaan luar negeri, namun juga perlu meningkatkan pendapatan pemerintah dari sumber dalam negeri. Pendapatan dalam negeri ini dapat berupa pendapatan sektor pajak dan pendapatan sektor bukan pajak. Penerimaan dari sektor bukan pajak merupakan penerimaan yang berasal dari pemanfaatan sumber daya alam negara (minyak dan nonmigas) serta pengelolaan kekayaan negara. Penerimaan dari departemen perpajakan merupakan iuran wajib yang dibayarkan kepada negara oleh orang perseorangan atau badan hukum yang secara hukum wajib melakukannya tanpa menerima imbalan langsung. Setelah era reformasi di Indonesia, otonomi daerah mulai dikenal, adanya otonomi daerah tidak hanya berarti alokasi dana pembangunan, pelaksanaan pembangunan daerah dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat bergantung pada APBN pemerintah pusat, tetapi juga pemerintah daerah membentuk anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003 menjelaskan APBD sebagai rencana keuangan tahunan pemerintahan daerah yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Besar kecilnya APBD suatu daerah ditentukan oleh pertumbuhan ekonomi daerah tersebut. Pertumbuhan ekonomi yang lebih baik juga meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat. Peningkatan perekonomian masyarakat seharusnya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari departemen perpajakan. Jika kinerja perekonomian masyarakat membaik, maka

kemampuan membayar pajak juga akan meningkat. Peningkatan kemampuan membayar pajak ini hendaknya dibarengi dengan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya sehingga penerimaan pajak bagi pemerintah daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui program pembangunan menjadi lebih optimal. Pengabdian kepada masyarakat melalui pendidikan untuk perbaikan anggaran APBD. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah menyebutkan ada lima jenis pajak yang diselenggarakan oleh pemerintah negara bagian. Yakni, Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Jalan Raya, pajak air dan pajak Rokok.

Salah satu jenis pajak daerah yang potensial dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Salah satu cara dalam meningkatkan pendapatan dari pajak kendaraan bermotor pemerintah berupaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berikut data tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Kota Denpasar dari tahun 2021-2023.

Tabel 1.
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Wajib Pajak (Unit)	Wajib Pajak Yang Melakukan Kewajiban Pajak (Unit)	Wajib Pajak Yang Tidak Melakukan Kewajiban Pajak (Unit)	Kepatuhan Wajib Pajak (%)
2021	848.101	696.047	145.054	82,75
2022	794.537	639.417	154.796	80,52
2023	775.300	674.162	101.138	86,95

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar

Berdasarkan Tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa selama tiga tahun terakhir terdapat fluktuasi pada pemenuhan kewajiban perpajakan kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Kota Denpasar. Pada tahun 2021 saat pandemi masih terjadi persentase kepatuhan wajib pajak berada pada 82,75 % namun hingga tahun 2023 dimana perekonomian era normal telah berjalan selama dua tahun pemenuhan perpajakan bahkan tidak mengalami peningkatan yang signifikan dan masih berada dibawah dari capaian pada tahun 2021. Tabel diatas menunjukan bahwa masih terdapat wajib pajak kendaraan bermotor yang belum menyelesaikan kewajiban perpajakannya dan hal tersebut menunjukkan bahwa kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menaikan kewajiban perpajakannya. Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor Kepatuhan wajib pajak. Bukti empiris yang ditemukan oleh peneliti-peneliti terdahulu menyebutkan bahwa Kepatuhan wajib pajak dihubungkan dengan Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak.

Kualitas pelayanan petugas pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pelayanan yang baik menciptakan persepsi positif dan kepuasan masyarakat, yang mendorong peningkatan kepatuhan. Aparat pajak perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan masyarakat. Penelitian Cynthia & Djauhari (2020), Krisnadeva & Merkusiwati (2020), serta Jumaim (2021) menunjukkan pengaruh positif kualitas pelayanan

terhadap kepatuhan. Namun, penelitian Ningrum (2022) menyatakan sebaliknya, menunjukkan bahwa faktor lain juga memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan pajak berperan penting dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak, karena tanpa pemahaman tentang pajak dan manfaatnya, orang tidak akan ikhlas membayar pajak (Aswati dkk., 2018). Pengetahuan ini membantu wajib pajak memahami manfaat pajak untuk kesejahteraan pribadi dan pembangunan negara, serta mendorong kepatuhan. Penelitian Yulianti (2020), Putri (2022), dan Karlina & Ethilana (2020) menunjukkan pengaruh positif pengetahuan pajak terhadap kepatuhan. Namun, penelitian Widajantie dkk. (2019) menyatakan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan.

Sosialisasi pajak bertujuan memberikan wawasan kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan (Suryadi, 2016) dan dilakukan melalui metode langsung serta tidak langsung. Penelitian Supiawan (2019) menunjukkan sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, penelitian Purnamawati (2018) menunjukkan pengaruh negatif sosialisasi terhadap kepatuhan. Perbedaan hasil ini mencerminkan berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas sosialisasi pajak.

Kesadaran wajib pajak berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan membayar pajak, karena mencerminkan keinginan untuk melaksanakan kewajiban tanpa paksaan (Wardani & Rumiyyatun, 2017). Kesadaran ini penting untuk mendukung pemerintah dalam pembangunan fasilitas publik. Saat wajib pajak memahami pentingnya pajak, kepatuhan meningkat (Susanti, 2018). Penelitian Rizal (2019), Yulia dkk. (2020), dan Aswati dkk. (2018) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Namun, Susanti (2018) menemukan bahwa kesadaran tidak berpengaruh, mencerminkan masih rendahnya tingkat kesadaran dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Sanksi perpajakan berfungsi sebagai jaminan agar norma perpajakan dipatuhi dan menjadi alat pencegah pelanggaran oleh wajib pajak (Karnedi & Hidayatulloh, 2019). Beragam pelanggaran pajak, dari yang ringan hingga berat, memiliki ancaman sanksi yang sesuai. Namun, dampak sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian Jumaini (2021) menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sebaliknya, penelitian Karlina dan Ethika (2020) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan tersebut. Hal ini mencerminkan perbedaan konteks dan faktor lain yang memengaruhi kepatuhan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali karena adanya ketidak konsistenan dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya. Berdasarkan hal tersebut maka dilakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Kota Denpasar”.

TELAAH LITERATUR DAN HIPOTESIS

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Menurut Warsadi (2015), patuh berarti taat pada perintah dan aturan, sedangkan kepatuhan adalah perilaku disiplin sesuai aturan. Wajib pajak dianggap patuh jika memenuhi kewajiban pajaknya tepat waktu dan mengikuti anjuran petugas. Teori Kepatuhan Wajib Pajak menggambarkan kesadaran individu untuk memenuhi kewajibannya tanpa perlu peringatan atau pemeriksaan terlebih dahulu.

Teori Atribusi

Teori atribusi, dicetuskan oleh Heider (1958), menjelaskan penyebab dan motif di balik perilaku seseorang (Darwati, 2015). Teori ini menguraikan bagaimana individu menentukan penyebab perilaku, baik perilaku orang lain maupun dirinya sendiri. Penyebab ini dapat berasal dari faktor internal, seperti sifat, karakter, atau sikap, maupun faktor eksternal, seperti situasi atau kondisi tertentu yang memengaruhi perilaku individu (Nisa, 2017). Atribusi perilaku dibagi menjadi dua sumber: atribusi internal atau disposisional, yang berkaitan dengan faktor dalam diri seseorang, dan atribusi eksternal atau lingkungan, yang dipengaruhi oleh keadaan di luar individu (Darwati, 2015:60).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan. Dalam konteks Teori Atribusi, kualitas pelayanan menjadi faktor eksternal yang membentuk norma subjektif, yaitu pandangan individu terhadap harapan masyarakat terkait perilaku yang harus dilakukan. Jika wajib pajak merasa bahwa lingkungannya mengharapkan kepatuhan tinggi, hal ini dapat memotivasi mereka untuk patuh. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, instansi pajak dapat menciptakan lingkungan yang mendukung kepatuhan perpajakan. Penelitian Sulistyorini (2019), Pandya (2020), dan Jumaini (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H₁: Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan pajak meliputi pemahaman wajib pajak tentang undang-undang dan tata cara perpajakan (Parera & Erawati, 2017). Pengetahuan ini meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan membantu mereka memahami alur penerimaan pajak dan manfaatnya. Individu yang memiliki pendidikan cenderung lebih patuh terhadap kewajiban pajak. Penelitian Amri & Syahfitri (2020) serta Karlina & Ethika (2020) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini mendukung pentingnya pengetahuan untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H₂: Pengetahuan Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan bertujuan memberikan wawasan kepada wajib pajak tentang perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan. Metode sosialisasi dibagi menjadi dua: langsung (tatap muka atau komunikasi interaktif) dan tidak langsung (seperti siaran media elektronik). Penelitian Supiawan (2019) dan Yosua dkk (2023) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan sosialisasi yang efektif, wajib pajak akan lebih memahami kewajiban perpajakan dan meningkatkan tingkat kepatuhannya. Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H₃: Sosialisasi Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah itikad baik untuk memenuhi kewajiban membayar pajak dengan tulus ikhlas (Susilawati & Budiarta, 2013). Semakin tinggi kesadaran wajib pajak, semakin baik pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan, yang dapat meningkatkan kepatuhan (Warsadi, 2015). Penelitian Jumaini (2021) dan Isnaini & Karim (2021) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini mendukung pentingnya kesadaran dalam

meningkatkan kepatuhan perpajakan. Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H₄: Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak berfungsi sebagai alat pencegah pelanggaran perpajakan dan memastikan kepatuhan wajib pajak terhadap norma perpajakan. Terdapat dua jenis sanksi: administrasi dan pidana, yang diterapkan untuk mencapai target penerimaan pajak dan pembiayaan pembangunan negara (Karnedi & Hidayatulloh, 2019). Penelitian Jumaini (2021) dan Purnamawati (2018) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi mendorong wajib pajak untuk lebih patuh guna menghindari kerugian. Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₅: Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor bersama SAMSAT Denpasar yang berkedudukan di Jalan Ketda Tantular No.1 Renon, Denpasar. Alasan memilih Kantor bersama SAMSAT Denpasar sebagai lokasi penelitian adalah karena lokasi ini merupakan salah satu sumber utama pembayaran pajak kendaraan bermotor serta Denpasar merupakan salah satu kota yang jumlah kendaraannya tergolong tinggi, sehingga lokasi ini memiliki data yang diperlukan dalam penelitian ini.

Kualitas pelayanan pajak mencerminkan persepsi masyarakat tentang kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan perpajakan yang diberikan (Siwi, 2020). Pelayanan berkualitas dapat memberikan rasa puas kepada pelanggan dan memenuhi standar yang dapat dipertanggungjawabkan secara terus-menerus. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan skala Likert 5 poin, dengan angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (TS), 3 = Kurang Setuju (KS), 4 = Setuju (S), dan 5 = Sangat Setuju (SS).

Pengetahuan pajak adalah pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, termasuk tarif pajak dan manfaat yang diperoleh dari pembayaran pajak tersebut (Parera & Erawati, 2017). Pengukuran pengetahuan pajak menggunakan skala Likert 5 poin, dengan angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (TS), 3 = Kurang Setuju (KS), 4 = Setuju (S), dan 5 = Sangat Setuju (SS). Skala ini digunakan untuk menilai sejauh mana wajib pajak memahami dan setuju dengan informasi perpajakan.

Sosialisasi perpajakan adalah upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan informasi dan pembinaan kepada wajib pajak dan masyarakat, khususnya terkait perpajakan. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media komunikasi, baik cetak (koran, majalah) maupun audio-visual (radio, televisi) (Suryadi, 2016). Pengukuran sosialisasi menggunakan skala Likert 5 poin: 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (TS), 3 = Kurang Setuju (KS), 4 = Setuju (S), 5 = Sangat Setuju (SS).

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi di mana wajib pajak mematuhi, mengetahui, dan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan sukarela (Megawangi & Setiawan, 2017). Kesadaran ini mencerminkan partisipasi wajib pajak dalam pembangunan negara, di mana mereka membayar pajak karena merasa tidak dirugikan. Kesadaran perpajakan penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pengukuran menggunakan skala Likert 5 poin: 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (TS), 3 = Kurang Setuju (KS), 4 = Setuju (S), 5 = Sangat Setuju (SS).

Menurut Karnedi & Hidayatulloh, (2019), 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. Sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert 5 point yaitu angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), angka 2 = Tidak Setuju (TS), angka 3 = Kurang Setuju (KS), angka 4 Setuju (S), angka 5 = Sangat Setuju (SS).

Menurut Warsadi (2015) Kepatuhan Wajib Pajak merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam membayar pajaknya kepada negara sebagai kontribusi untuk melaksanakan pembangunan negara dan diharapkan dapat dilakukan secara sukarela dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert 5 point yaitu angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), angka 2 = Tidak Setuju (TS), angka 3 = Kurang Setuju (KS), angka 4 Setuju (S), angka 5 = Sangat Setuju (SS). Tolong ringkas dalam 80 kata. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda ditunjukkan dengan persamaan berikut.

$$KWP = \alpha + \beta_1 AP + \beta_2 SWP + \beta_3 PP + \beta_4 SOP + \beta_5 SP + e \dots\dots\dots(1)$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak dalam penelitian ini mempunyai nilai *pearson correlation* lebih besar dari 0,3 dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid. Berdasarkan reliabilitas yang dilakukan menunjukkan bahwa semua pernyataan yang berkaitan dengan variabel dependen dan variabel independen berada di atas nilai *cronbach's alpha* yaitu 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh data yang digunakan pada kuesioner dinyatakan reliabel.

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2.
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	4.823	1.744		2.766	.007	
	KPP	.081	.104	.123	.779	.438	.297 3.366
	PP	.321	.093	.500	3.453	<.001	.355 2.815
	SOP	-.206	.114	-.238	-1.810	.074	.432 2.316
	KWJ	-.049	.090	-.087	-.540	.590	.286 3.494
	SP	.141	.094	.185	1.500	.137	.487 2.052

a. Dependent Variable: KWP

Sumber : Data diolah, (2025)

Berdasarkan Tabel 5.5 dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut.

$$KWP = 4.823 + 0,081KPP + 0,321PP - 0,206SOP - 0,049PKWJ + 0,141SP$$

Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian dapat nilai *Kolmogrov-Smirnov (test statistic)* sebesar 0,082 dengan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,092 Nilai lebih besar dari 0,05 tersebut menunjukkan seluruh data telah berdistribusi normal dan dapat dilanjutkan untuk analisis selanjutnya

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan masing-masing variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* kurang dari 10. Berdasarkan nilai *tolerance* dan nilai *VIF* dari masing-masing variabel, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas pada variabel bebas dalam model regresi dan model tersebut layak digunakan.

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat nilai signifikansi masing-masing variabel lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini.

Uji Koefisien determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil pengujian determinasi (R^2) nilai *adjusted R²* sebesar 0,263 atau 26,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak (KPP), Pengetahuan Pajak (PP), Sosialisasi Pajak (SOP), Kesadaran Wajib Pajak (KWJ) dan Sanksi Pajak (SP) mampu menjelaskan variasi dari Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) sebesar 26,3% dan sisanya sebesar 73,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian.

Uji F

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Pajak (KPP) sebesar 0,081 diperoleh nilai t sebesar 0,779 dengan tingkat signifikansi variabel Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 0,438 lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan H_1 Ditolak, artinya Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP).
2. Koefisien regresi variabel Pengetahuan Pajak (PP) sebesar 0,321 diperoleh nilai t sebesar 3,453 dengan tingkat signifikansi variabel Kesadaran Wajib Pajak sebesar $<0,001$ lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan H_2 diterima, artinya Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP).
3. Koefisien regresi variabel Sosialisasi Pajak (SOP) sebesar -0,206 diperoleh nilai t sebesar -1,810 dengan tingkat signifikansi variabel Pengetahuan Pajak sebesar 0,74 lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan H_3 ditolak, artinya Sosialisasi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP).
4. Koefisien regresi variabel Kesadaran Wajib Pajak (KWJ) sebesar -0,049 diperoleh nilai t sebesar -0,540 dengan tingkat signifikansi variabel Sosialisasi Pajak sebesar 0,590 lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan H_4 ditolak, artinya Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP).
5. Koefisien regresi variabel Sanksi Pajak (SP) sebesar 0,141 diperoleh nilai t sebesar 1,500 dengan tingkat signifikansi variabel Sanksi Pajak sebesar 0,137 lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan H_5 ditolak, artinya Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis pertama menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil pengujian menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H_1 ditolak Kualitas pelayanan pajak adalah suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan, proses, produk, dan lingkungan yang memenuhi harapan dari seseorang yang menginginkannya. Sementara itu pelayanan adalah cara melayani membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang

dibutuhkan seseorang agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Rostanti, 2017). Hasil penelitian mengindikasikan baik atau buruknya Kualitas pelayanan pajak yang dimiliki Kantor bersama SAMSAT Denpasar tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Salah satu faktor tidak berpengaruhnya Kualitas pelayanan pajak adalah karena Kualitas pelayanan pajak tidak selalu dapat mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Kualitas dalam pelayanan pajak yang bagus belum tentu akan memiliki motivasi untuk membayar pajak. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti faktor ekonomi, faktor psikologis, dan faktor sosial.

Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis kedua menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil pengujian menunjukkan variabel pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H₂ diterima. Pengetahuan pajak yaitu kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka ataupun soal tarif pajak berdasarkan undang – undang yang akan mereka bayar (Parera dan Erawati, 2017). Hasil penelitian mengindikasikan baik atau buruknya Pengetahuan pajak yang dimiliki Kantor bersama SAMSAT Denpasar mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Salah satu factor berpengaruhnya pengetahuan pajak adalah karena Pengetahuan pajak akan mendorong wajib pajak untuk memahami pentingnya pajak. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan akan pentingnya pajak akan memahami bahwa pajak merupakan sumber pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan dan kesejahteraan masyarakat seperti untuk membiayai pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan lain-lain. Wajib pajak yang mengetahui akan manfaat pajak akan memahami bahwa pajak dapat memberikan manfaat bagi dirinya sendiri dan masyarakat secara umum. Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dan Wahyudi (2022) serta Amri dan Syahfitri (2020) yang menyatakan bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil pengujian menunjukkan variabel sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H₃ ditolak. Menurut Suryadi (2016), sosialisasi perpajakan merupakan pemberian wawasan dan pembinaan kepada wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan. Hasil penelitian mengindikasikan baik atau buruknya sosialisasi pajak yang dimiliki Kantor bersama SAMSAT Denpasar tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Meskipun sosialisasi perpajakan telah dilakukan, hal itu tidak dapat membuat wajib pajak tergerak untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor. Sosialisasi perpajakan yang dilakukan petugas tidak menjamin semua wajib pajak di Kabupaten Denpasar untuk memperoleh informasi dari sosialisasi perpajakan. Pemerintah seringkali tidak melakukan peninjauan kembali terkait sosialisasi perpajakan yang dilakukan sehingga pemerintah tidak mengetahui apakah masyarakat sudah paham dan mendapatkan informasi tentang pajak. Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amri dan Syahfitri (2020) serta Purnamawati (2018) yang menyatakan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran pajak yang tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan sebagai kondisi ketika pemahaman dan kesadaran kognitif/afektif tentang pentingnya pajak sudah ada, tetapi tidak cukup kuat untuk mendorong perubahan perilaku pelaporan dan pembayaran pajak secara nyata. Beberapa penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa kesadaran pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga

hipotesis pengaruh kesadaran sering kali ditolak dan faktor lain justru muncul sebagai penentu utama perilaku patuh. Penelitian di KPP Pratama Ambon menemukan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan, sementara sanksi dan kualitas pelayanan lebih berperan. Studi lain di Daerah Istimewa Yogyakarta juga menyimpulkan bahwa kesadaran pajak dan pemahaman manfaat pajak tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan, sedangkan tax morale berpengaruh positif dan signifikan, sehingga kepatuhan lebih ditentukan oleh nilai moral internal, persepsi terhadap sanksi, dan kualitas pelayanan daripada sekadar tingkat kesadaran normatif wajib pajak (Malendes et al., 2024).

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Karnedi & Hidayatulloh, (2019) sanksi perpajakan adalah alat agar ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) dapat dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan adalah alat pencegahan terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak. Hasil penelitian mengindikasikan baik atau buruknya sanksi pajak yang dimiliki Kantor bersama SAMSAT Denpasar mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Salah satu faktor tidak berpengaruhnya sanksi pajak adalah karena Sanksi pajak tidak selalu efektif untuk mencegah pelanggaran pajak. Wajib pajak yang memiliki niat untuk melanggar pajak akan tetap melakukannya meskipun ada sanksi pajak. Sanksi pajak dapat dianggap tidak adil oleh wajib pajak yang merasa bahwa sanksi pajak tidak adil akan cenderung untuk tidak mematuhi peraturan perpajakan. Sanksi pajak dianggap dapat dihindari, oleh wajib pajak yang memiliki kemampuan dapat menghindari sanksi pajak dengan berbagai cara, seperti dengan menggunakan jasa konsultan pajak yang berpengalaman. Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Karlina dan Ethika (2020) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Setelah melakukan analisis dan pembahasan pada pokok permasalahan serta berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini, maka keterbatasan dan saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berdasarkan atas data yang diperoleh dari 100 responden yaitu wajib pajak di Kota Denpasar saja, yang tentunya masing kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Kemungkinan timbulnya bias terhadap respon dari responden karena adanya ketidakseriusan responden dalam memberikan jawaban pada pernyataan yang ada dalam kuesioner sehingga menyebabkan tidak terukur secara sempurna.
3. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel dan lokasi penelitian yang lebih luas agar hasil penelitian dapat digeneralisasi, sehingga diperoleh hasil penelitian yang tingkat generalisasinya lebih tinggi. Bagi Peneliti Selanjutnya
4. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambahkan atau menggunakan variabel-variabel yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak seperti Akses Pajak, kewajiban moral dan Penerapan *E-samsat*.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, H., & Syahfitri, D. I. (2020). Pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa. *Journal of Accounting, Finance, and Auditing*, 2(02), 108-118.
- Apriliyani, L. H. (2022). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Innovation in Management, Accounting and Business*, 1(2), 65–74.
- Atarwaman, R. J. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Rita. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 348–368. https://doi.org/10.1007/978-3-642-56129-0_12
- Febryanta, D. G. (2023). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Gianyar (Doctoral Dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. (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. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 3(1).
- Karlina, U. W., & Ethika, M. H. (2020). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 15(2), 143-154.
- Malendes, D., Sabijono, H., & Weku, P. (2024). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pulau Batang Dua Kota Ternate. *Riset Akuntansi Dan Portofolio Investasi*, 2(2), 93–100. <https://doi.org/10.58784/rapi.131>
- Nugroho, V. Q., & Kurnia, K. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(1).
- Pandya, D. R. (2020). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas PelayananPajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Surabaya.(The Effect of Understanding and Knowledgeof Taxpayers on Tax Regulations, Taxpayer Awareness, Quality of Tax Services and Tax Sanctions on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in The City of Surabaya) (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945).
- Pangestu, M. J., Rachman, A. N., & Wulandari, A. (2023). The Influence of Tax Sanctions , Tax Dissemination , Rational Attitudes and Taxpayer Awarenessof Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Surakarta City Program Studi Akuntansi Perpajakan , STIE Surakarta. *Jurnal Ilmiah Bisnis*, 3(2), 52–59.
- Peraturan Daerah Provinsi Bali. (2011). Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.
- Peraturan Gubernur Bali. (2023). Peraturan Gubernur Bali Nomor 24 Tahun 2023 tentang Penghapusan Sanksi Administratif Terhadap Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Serta Pebebasan Bea Balik Nama Kendaraan bermotor dan Selanjutnya.
- Peraturan Menteri Keuangan. (2007). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan PembayaranPajak.
- Pujilestari, H., Humairo, M., Firmansyah, A., & Trisnawati, E. (2021). Peran Kualitas Pelayanan dalam Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi : Sosialisasi Pajak dan Sanksi

- Pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 16(1), 36–51.
<https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.21009/wahana.16.013>
- Purnamasari, A., Pratiwi, U., & Sukirman, S. (2018). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Dan Hukum, Serta Nasionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing*, 14(1), 22. <https://doi.org/10.14710/jaa.v14i1.18221>
- Sakura, G. A., & Rachman, A. N. (2021). *Analisa Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Wonogiri Analysis of the Influence of Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Wonogiri Regency Pendahuluan*. 5(1), 54–66.
<https://doi.org/10.25273/inventory.vxix.8614>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Susanto, A. K., & Arfamaini, R. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran
- Sulistiyorini, D. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Study Empiris di KPP Pratama Cikarang Selatan). *Accountthink: Journal of Accounting and Finance*, 4(2).
- Susilawati, K. E., & Budiarta, K. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, B Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Universitas Udayana*, 4(2), 345–357.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.
- Utomo, G. P., & Iswara, U. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(4), 129–143.
<http://repository.upnjatim.ac.id/633/>
- Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Pendidikan Ekonomi Sosial*, 5(1), 12–33.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31597/ecs.v5i1.619>
- Wardani, Dewi Kusuma, dan Rumiya. (2017). "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, sanksi Pajak Kenbermotor, dan sistem samsat Drive thru Terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor" (studi kasus WP PKB roda empat di kantor samsat Drive thru Bantul). *Jurnal Akuntansi*. Vol. 5, No.2, Juni 2017
- Wulandari, N., & Wahyudi, D. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Mranggen Kabupaten Demak. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 14853-14870.