

**Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Denpasar****Rambu Hunggu Hau Maritu<sup>1</sup>, Anik Yuesti<sup>2\*</sup>, Putu Novia Hapsari Ardianti<sup>3</sup>**Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahasaraswati Denpasar<sup>1,2,3</sup>\*Corresponding author, e-mail: [anikyuesti@unmas.ac.id](mailto:anikyuesti@unmas.ac.id)**ARTICLE INFO****Article history:**

Submitted: 8 April 2023

Revised: 9 May 2023

Accepted: 18 June 2023

Published: 26 June 2023

**Keywords:**

Service Quality; Tax Audit; Tax Knowledge; Tax Sanctions; Taxpayer Awareness; Taxpayer Compliance

**DOI:**<https://doi.org/10.36733/jia.v1i1.6860>**How to cite:**Maritu, R. H. H., Yuesti, A., & Ardianti, P. N. H. (2023). Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Denpasar. *Jurnal Inovasi Akuntansi (JIA)*, 1(1), 11–20. <https://doi.org/10.36733/jia.v1i1.6860>**Published by:**

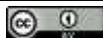
Program Studi Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Mahasaraswati Denpasar

**ABSTRACT**

Taxpayer compliance is an act that reflects obedience and awareness of order in the taxpayer's tax obligations by making payments and reporting on the period and yearly of the taxpayer concerned in accordance with applicable tax provisions. Increasing taxpayer compliance is influenced by many factors, such as tax audits carried out, sanctions given to each taxpayer who violates the regulations, awareness of the taxpayer himself, quality of service provided to taxpayers, and knowledge of taxation owned by each taxpayer. The number of samples used in this study were 100 respondents. The sampling technique used in this research is incidental sampling. The data analysis technique used is Multiple Linear Regression analysis and previously tested research instruments. The results of this study indicate that service quality has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance at the Denpasar Samsat Office, on the other hand tax audits, tax sanctions, taxpayer awareness and tax knowledge do not affect taxpayer compliance. These results indicate that the Denpasar Samsat Office has good service quality where taxpayers feel comfortable and satisfied with the services provided so that it can affect the level of taxpayer compliance.

**PENDAHULUAN**

Setiap rupiah uang yang dibayarkan oleh rakyat akan masuk dalam pos pendapatan negara dari sektor pajak. Pungutan pajak digunakan untuk membiayai belanja pemerintah pusat maupun daerah demi kesejahteraan masyarakat. Pajak adalah pungutan wajib untuk negara. Pajak meningkatkan sumber potensi pendapatan daerah. Dengan adanya tujuan peraturan pajak daerah dan retribusi daerah yang telah diterapkan, maka penerapan pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan kepada wajib pajak dapat meningkat agar dapat memberikan kepatuhan wajib pajak sebagai pelanggan semakin tinggi dan lebih dapat bertanggung jawab dalam membayar pajak khususnya pajak kendaraan bermotor.

Wajib pajak di Indonesia masih dalam hal kesadaran membayar pajak karena disebabkan berbagai faktor. Untuk alasan ini, dirjen pajak memberikan sosialisasi online maupun offline kepada wajib pajak maupun calon pajak, termasuk siswa sekolah menengah dan mahasiswa. Kepatuhan wajib pajak yaitu

dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Hal ini bertujuan untuk mendukung pembangunan daerah agar dapat berjalan berjalan secara maksimal seperti perbaikan jalan, sekolah, rumah sakit, fasilitas pajak yang sesuai, negara dapat mengalami kebangkrutan sehingga angka kesenjangan sosial semakin naik.

Jika dilihat dari perkembangan tingkat kenaikan jumlah kendaraan bermotor Provinsi Bali khususnya di Denpasar, seharusnya penerimaan pajak kendaraan bermotor bisa tetap optimal setiap tahunnya, dikarenakan pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang potensinya cukup besar (Kemala, 2015).

Kantor Samsat Denpasar merupakan tempat wajib pajak kendaran bermotor Denpasar untuk melakukan pembayaran pajak kendaran bermotor, sehingga diharapkan bisa memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat memberi kemudahan pemerintah daerah untuk melaksanakan berbagai kegiatan. Namun pada kenyataannya, rata-rata wajib pajak di Indonesia malas dan tidak terlalu memperhatikan untuk membayar pajak. Berikut adalah data pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di kota Denpasar tahun 2016-2020.

**Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar Dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kantor Samsat Denpasar Tahun 2016-2020**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	WP Yang Melakukan Wajib Pajak (Unit)	WP Yang Tidak Melakukan Kewajiban Pajak	Wajib Pajak Yang Patuh (%)
2016	809.825.	747.407	62.418	92,29
2017	811.249	751.682	59.567	92,65
2018	822.827	766.654	56.173	93,17
2019	843.632	796.386	74.246	94,39
2020	841.101	696.041	145.060	82,75

Sumber : Kantor Samsat Denpasar tahun 2021

Dari tabel tersebut, dapat dilihat bahwa di Kota Denpasar mengalami peningkatan jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun. Tabel diatas juga menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak kendaran bermotor yang telah melaksanakan kewajiban perpajakan dari tahun ke tahun 2016-2020 mengalami fluktuasi. Ada beberapa yang faktor pendorong sehingga jumlah kendaraan bermotor meningkat setiap tahunnya, antara lain kemampuan masyarakat dalam membeli kendaraan bermotor yang tinggi dikarenakan alat transportasi sudah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat saat ini, serta syarat untuk memiliki kendaran bermotor sangatlah mudah. Ada juga beberapa faktor yang dapat meningkatkan penerimaan wajib pajak diantaranya adalah pemeriksaan pajak, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak.

Ada beberapa yang terkait dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya yaitu pemeriksaan pajak guna untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan, pengaruh tingkat pemeriksaan wajib pajak sangat besar terhadap kepatuhan wajib pajak karena dengan adanya pemeriksaan wajib pajak yang rutin terhadap pelaku wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tujuan dilakukannya pemeriksaan adalah untuk pengujian kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak dan/atau tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pada variabel sanksi pajak ada beberapa peneliti yang hasil penelitiannya berbeda, seperti penelitian yang dilakukan oleh Dewi Dkk (2020), Nasution Dkk (2021), Riskia Dkk (2021), Dharma Dkk (2021) menyatakan bahwa sanksi pajak memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan

hasil penelitian dari Irawati Dkk (2021), Supriyatiningih Dkk (2021) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh Negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel Kesadaran Wajib Pajak juga masih memiliki hasil penelitian sebelumnya yang tidak konsisten. Seperti penelitian dari Yulia Dkk (2020), Juliantari Dkk (2021), Suheri (2022) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Atarwaman (2020), Ginting (2022) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada variabel kualitas pelayanan juga memiliki hasil penelitian sebelumnya yang tidak konsisten. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Saharjo Dkk (2020), Krisna Deva Dkk (2020), Dharma Dkk (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Novandalina Dkk (2021) dan Wibisono (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada variabel Pengetahuan Perpajakan juga memiliki hasil penelitian sebelumnya yang tidak konsisten. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Yuesti, dkk (2021), Widowati dkk (2021), Mulyati dkk (2021) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ariyanti (2020) dan Ginting (2022) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

### **Teori Atribusi**

Teori atribusi mengasumsi bahwa seseorang mencoba menentukan mengapa orang lain melakukan apa yang mereka lakukan, yaitu Atribusi menyebabkan perilaku (Oktaviani, 2017). Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal maupun eksternal yang akan memberikan pengaruh eksternal yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu (Nisa dan Umar, 2019). Teori atribusi dalam penelitian ini relevan untuk dijadikan teori pendukung karena teori atribusi menjelaskan tingkah laku wajib pajak yang disebabkan oleh atribusi internal (pengetahuan perpajakan masing-masing individu serta kesadaran wajib pajak) dan atribusi eksternal (kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan) yang merubah sikap seseorang, yaitu sikap untuk membayarkan pajak kendaraan bermotornya. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan wajib pajak dimana wajib pajak memenuhi semua hal yang menjadi kewajiban-kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak-hak pajak yang didapat oleh wajib pajak (Alfiansyah, 2013).

### **Teori Kepatuhan**

Teori kepatuhan (compliance theory) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Dalam kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan dan undang-undang yang berlaku. Sedangkan kepatuhan lebih kepada prinsip pimpinan dalam pengambilan keputusan. Selain itu kepatuhan juga menentukan apakah pihak yang diaudit telah mengikuti prosedur, standar, dan aturan tertentu yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Kepatuhan wajib pajak dianggap menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem self assessment dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Sikap wajib pajak yang memiliki rasa tanggung jawab sebagai warga negara bukan hanya sekedar takut akan sanksi dari hukum pajak yang berlaku.

### **Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Denpasar**

Pemeriksaan pajak adalah suatu cara pemerintah untuk menekan angka penggelapan pajak dan penghindaran pajak oleh wajib pajak. Ebimobowei dan Eze (2013) menyatakan pemeriksaan pajak adalah salah satu strategi yang mampu untuk mencapai kepatuhan pajak, serta menyimpulkan pemeriksaan pajak bertujuan untuk mengurangi masalah penggelapan pajak, penghindaran pajak dan penyimpangan pajak lainnya dan untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Dengan adanya pemeriksaan pajak, maka wajib pajak akan taat dan takut akan kelalaian mereka terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemeriksaan pajak memberikan pengaruh yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak oleh karena itu apabila pemeriksaan pajak dilaksanakan secara rutin maka akan meningkatkan atau berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Sembiring Dkk (2021), Riskia Dkk (2021), Windiarni (2020) , menyatakan hal yang sama bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, hipotesis pertama yang di kembangkan dalam penelitian ini adalah:

H1: Pemeriksaan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Denpasar.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Denpasar**

Sanksi perpajakan memiliki peran penting dalam memberikan pembelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan dan bisa menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak kendaraan bermotor (Mardiasmo,2011). Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang- undangan perpajakan (Norma perpajakan) akan dipatuhi. Semakin banyak pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak maka akan semakin berat pula sanksi pajak dan pelaksanaannya yang disiplin maka akan semakin berat pula sanksi yang akan diterima. Jika semakin berat sanksi pajak yang diberikan dan pelaksanaannya yang disiplin maka akan mampu meningkatkan tingkat kepatuhannya dalam membayar pajak tersebut. Hasil Penelitian dilakukan oleh Nasution Dkk (2021), Riskia Dkk (2021), dan Dewi Dkk (2020) dan Dharma Dkk (2021) menyatakan hal yang sama bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, hipotesis pertama yang di kembangkan dalam penelitian ini adalah:

H2: Sanksi Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaran Bermotor Di Kantor Samsat Denpasar

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Denpasar**

Kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai salah satu bentuk sikap moral memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada wajib pajak (Narendro, 2014). Kesadaran akan wajib pajak yang tinggi dari wajib pajak dalam membayarkan pajaknya merupakan faktor penting dalam melaksanakan sistem self assessment. Seorang wajib pajak harus dengan sadar memahami, mentaati, dan memiliki kesungguhan untuk memenuhi ketentuan kewajiban perpajakan dengan baik dan benar, yang sudah diatur pemerintah dalam perundang-undangan. Dengan adanya kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan akan semakin baik dan meningkat. Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Suheri Dkk (2022), Juliantari Dkk (2021), dan Yulian Dkk (2020) menyatakan hal yang sama bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, hipotesis pertama yang di kembangkan dalam penelitian ini adalah :

H3: Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Denpasar

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Denpasar**

Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak (Jatmiko,2006:21). Kepatuhan wajib pajak juga ditingkatkan dengan peningkatan kualitas pelayanan (Mutikasari,2012). Pelayanan yang baik menyebabkan kepatuhan wajib pajak meningkat. Pelayanan

adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono,2019). Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Jika pelayanan baik dan memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka akan mampu meningkatkan tingkat kepatuhannya dalam membayar pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Raharjo Dkk (2020), Krisna Deva Dkk (2020) dan Dharma Dkk (2021) menyatakan hal yang sama bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, hipotesis pertama yang di kembangkan dalam penelitian ini adalah :

H4: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Denpasar

### **Pengaruh Pengetahuan Perpajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Denpasar**

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Ketika wajib pajak memenuhi tata cara perpajakan maka dapat pula memahami peraturan perpajakan, dengan begitu dapat meningkatkan pengetahuan serta wawasan terhadap peraturan perpajakan. Semakin tinggi tingkat pendidikan wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan. Menghitung pajak, diperlukan pengetahuan perpajakan dan Undang-Undang peraturan perpajakan yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut, maka pengetahuan wajib pajak dapat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang mengetahui hak dan kewajibannya akan mendukung dan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajibannya. Penelitian yang dilakukan oleh Yuesti Dkk (2021), Widyawati Dkk (2021), dan Mulyati Dkk (2021) menyatakan hal yang sama bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, hipotesis pertama yang di kembangkan dalam penelitian ini adalah :

H5: Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Denpasar

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Denpasar. Metode penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *insidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarakan kebetulan, siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti, bila dianggap orang yang kebetulan ditemui itu cocok digunakan sebagai sumber data maka dijadikan sebagai sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Teknik Analisis Regresi Linear Berganda. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dari uji asumsi klasik bahwa model memiliki distribusi normal juga terbebas dari masalah multikolinieritas, dan heterokedastisitas. Dengan demikian keempat variabel independen yaitu Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak dan Pelayanan Fiskus dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel pemeriksaan pajak, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini dapat didukung dengan tabel yang ditunjukkan sebagai berikut :

**Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	18.448	4.123		4.474	.000
PP	.033	.101	-.027	-.322	.748
SP	.216	.152	-.125	-1.418	.160
KWSP	.106	.112	-.082	-.950	.345
KP	.694	.106	.569	6.524	.000
PJ	.071	.109	.055	.650	.517

a. Dependent Variable. KWP  
Sumber: Data diolah (2022)

### **Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat Denpasar**

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh bahwa variabel pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar. Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan Undang- Undang perpajakan yang berlaku. Pemeriksaan pajak yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu pemeriksaan perpajakan harus dilakukan dengan tegas dan tertib, pemeriksaan pajak harus dilakukan secara rutin, dan pengawas dalam melakukan pemeriksaan harus jujur. Temuan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan dalam pelaksanaan pemeriksaan pajak petugas kurang teliti dalam melakukan pemeriksaan lapangan terhadap wajib pajak seperti dalam pengolahan data, dokumen, serta bukti- bukti dan surat – surat yang harus dilengkapi wajib pajak ketika melakukan pemabayaran kewajiban pajak kendaraan bermotor. Sehingga hal tersebut dapat menyebabkan pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri (2022), Riyadi, Benny, dan Alfarago (2021), Oktaviana (2017) yang menyatakan bahwa pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Denpasar**

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh bahwa variabel sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Denpasar. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Denpasar. Sanksi pajak diterapkan atau dikenakan kepada wajib para wajib pajak yang melakukan pelanggaran atau tidak mengikuti ketentuan Undang- Undang perpajakan. Di Dalam penelitian ini pelanggaran yang dimaksud beragam seperti, kurang bayar, lupa membayar, tidak melaporkan pajak. Temuan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar. Hal ini dikarenakan dalam pelaksanaannya sanksi pajak yang diberikan kurang tegas dan dinilai tidak memiliki efek yang jera bagi para wajib pajak itu sendiri. Sanksi pajak yang diberikan masih tergolong dalam sanksi pajak yang ringan dan tidak sesuai dengan pelanggaran yang diberikan. Masih banyak wajib pajak yang merasa sanksi pajak yang diberikan tidak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajaknya dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Gina Ainun Adriyati (2022), Maxuel dan Primastiwi ( 2021 ), Sulistyowati, Ferdinan, dan Ginsang (2021) yang menyatakan bahwa Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Denpasar**

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Denpasar. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Denpasar. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesadaran membayar pajak kendaraan bermotor dapat berpartisipasi dalam menunjang pembangunan negara, kesadaran akan pentingnya membayar pajak, membayar pajak yang sesuai undang-undang. Temuan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar. Hal ini dikarenakan karna adanya berbagai macam faktor. Faktor yang pertama masih banyak wajib pajak yang tidak memiliki kesadaran mengenai pentingnya dalam memenuhi kewajiban pajaknya misalnya untuk pembangunan Nasional dimana pungutan pajak yang yang dihasilkan dapat digunakan pemerintah untuk dapat menunjang infrastruktur pemerintah baik itu untuk perbaikan jalan maupun pemabngunan daerah. Sebaliknya masih banyak wajib wajib pajak juga yang memiliki kesadaran penuh akan pentingnya memenuhi kepatuahn wajib pajaknya akan tetapi lebih memilih untuk memenuhi kebutuhan pokoknya terlebih dahulu. Misalnya di situasi Covid-19 seperti sekarang ini yang menyebabkan perekonomian menurun. Jika perekonomian menurun otomatis tingkat pendapatan atau penghasilan yang dimiliki para wajib pajak juga akan menurun sehingga wajib pajak lebih memilih untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dari pada memenuhi kewajiban pajaknya. Oleh karena itu, dari penjelasan diatas peneliti dapat menyimpulkan bhwa kesadran wajib pajak tidak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Neng Ermawati dan Nunung Nurhayti (2022), Hapsari dan Ramayanti (2022), Rita Artawaman (2020) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Denpasar**

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis keempat (H4) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan dan persyaratan, serta ketetapan waktu untuk memenuhi pelayanan yang berkualitas. Semakin berkualitas mutu pelayanan yang diterima oleh wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu adanya pelayanan yang baik dari petugas kepada para wajib pajak kendaraan bermotor di kota Denpasar dalam memenuhi kewajiban dalam membayar pajak. Temuan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan kepada para wajib pajak yang diberikan kepada para wajib pajak baik dan sopan sehingga wajib pajak merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dharma dan Ashoka (2021), Krisna Deva dan Merkusiwati (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Merliana Wibisono (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Denpasar**

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh bahwa variabel pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hipotesis yang kelima ( H5) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar. Pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan

pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Pengetahuan perpajakan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu adanya pemahaman bahwa pengetahuan perpajakan sangatlah penting, adanya pengetahuan bahwa pajak dapat menunjang pembangunan nasional, adanya pengetahuan mengenai pengelolaan pajak dan adanya pengetahuan bahwa pajak merupakan alat untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Temuan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan tinggi ataupun rendah tidak mempengaruhi wajib pajak untuk patuh terhadap perpajakannya. Buktinya masih banyak wajib pajak yang mengerti akan pentingnya patuh terhadap perpajakannya akan tetapi tetap tidak memenuhi perpajakannya dan masih banyak juga wajib pajak yang tidak memahami perpajakan tetapi tetap memenuhi perpajakannya tanpa mengerti atau memahami manfaat dari pajak itu sendiri. Dari penjelasan diatas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Priambodo (2022), Putri (2019), Astafani dan Aris (2019) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh pemeriksaan pajak, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, insidental sampling yang berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti untuk dapat dijadikan responden . Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis linear berganda. Berdasarkan analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Denpasar. Pemeriksaan pajak yang dilakukan masih belum mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar. . Hal ini dikarenakan dalam pelaksanaannya petugas kurang teliti dalam melaukan pemeriksaan lapangan terkait dengan pengelolan dokumen, serta surat-surat dan bukti-bukti yang dapat digunakan para wajib pajak untuk dapat melakukan kewajibannya sehingga pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 2) Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar. Hal ini dikarenakan sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak tidak tegas dan dinilai kurang memiliki efek yang jera bagi para wajib pajak. Selain itu sanksi pajak yang diberikan juga dinilai tidak sesuai dengan jenis pelanggaran yang telah dilakukan sehingga tidak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
- 3) Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar. Hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum memiliki kesadaran dalam pentingnya memehuni kewajibannya. Sehingga kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 4) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar. Semakin berkualitas mutu pelayanan yang diterima oleh wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 5) Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar. Hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak yang kurang memahami pentingnya pengetahuan perpajakan. Kurangnya memahami mengenai bagaimana sistem pengelolaan perpajakan dialokasikan atau digunakan sehingga pengetahuan perpajakan tidak dapat mempengaruhi kepatuhan pajak.

Penelitian menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Dikarenakan penelitian ini bertepatan dilakukan saat dipengujung tahun sehingga dalam proses penyebaran kuesioner banyaknya kendala yang dihadapi, selain itu beberapa responden yang dituju memiliki kesibukan yang tinggi, hal tersebut menyebabkan lamanya penyebaran kuesioner. Penelitian selanjutnya supaya

memilih waktu yang tepat untuk menyebar kuesioner terutama menghindari awal bulan dan jangan diakhir bulan atau dipenghujung tahun dan melengkapi surat-surat yang diperlukan supaya lebih cepat memperoleh izin penelitian maupun izin penyebaran kuesioner. Yang perlu saya sampaikan dalam penyebaran kuesioner adalah memperhatikan sikap kita dan tetap menjaga sopan santun saat penyebaran kuesioner dilakukan, hal tersebut saya sampaikan untuk menjaga nama baik almamater yang kita bawa.

Permasalahan yang masih dapat dijumpai di Kantor Samsat Denpasar ini adalah dalam pelaksanaan tugas dan kewajiban masing-masing bidang yang kurang bekerja secara optimal. Hal tersebut mencerminkan bahwa masih banyak (petugas) yang belum memahami visi dan misi dari setiap pekerjaan. Berdasarkan hal tersebut diharapkan kinerja dari setiap badan pengurus lebih ditingkatkan lagi agar kedepannya dapat meningkatkan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Denpasar.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aryati, A. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan kesadaran Wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Center of Economic Student Journal*, 3(3), 301-310.
- Atarwaman, R. J. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 39-51
- Bangun, S., Hasibuan, P. W., & Suheri, S. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak: Peran Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Manajemen Perpajakan Dalam Perspektif Technology Acceptance Model dan Theory of Planned Behavior. *Tirtayasa Ekonomika*, 17(1), 152-176.
- BAROKA, V. R., Mukhtaruddin, M., & Hidayat, M. (2022). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kpp Pratama Palembang Seberang Ulu) (Doctoral dissertation, Sriwijaya University).
- De Joman, J. M. C., Sastri, I. I. M., & Datrini, L. K. (2020). Pengaruh biaya kepatuhan pemeriksaan pajak dan penerapan E-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada KPP Pratama Denpasar Barat. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 1(1), 50-54.
- Dewi, S., Widyasari, W., & Nataherwin, N. (2020). Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomika dan Manajemen*, 9(2).
- Dharma, I. B. A. S., & Astika, I. B. P. (2021). Kondisi Keuangan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(7), 1615-1631.
- Ginting, N. D. A. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan Selama Periode Pandemi Covid-19 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Individu Sebagai Pelaku UMKM Dalam Membayar Pajak (2019-2021) (Doctoral dissertation, STIE YKPN).
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & D'Riyani, 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 (KARISMA)*, 3(1).
- Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2), 183-195.
- Krisna Deva, A. A. N., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(6), 1425-1440.

- Lende, A., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kecamatan Gianyar. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KARISMA)*, 3(1).
- Mulyati, Y., & Ismanto, J. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pegawai Kemendikbud. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2).
- Nafiah, Z., Sopi, S., & Novandalina, A. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Pati. *JURNAL STIE SEMARANG (EDISI ELEKTRONIK)*, 13(2).
- Nilla, V. S., & Widyawati, D. (2021). Pengaruh Penerapan E-Billing, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(4).
- Raharjo, N. K., Majidah, M., & Kurnia, K. (2020). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cibinong Periode 2020). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 9(7), 671-685
- Rizkiyah, I. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan, Sanksi Perpajakan, persepsi Pemeriksaan Pajak dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS BAKRIE).
- Sembiring, S., Sinaga, R. V., & Ginting, A. (2021). PENGARUH PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MEDAN PETISAH. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 75-85.
- Supriatiningsih, S., & Jamil, F. S. (2021). Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(1), 199-208.
- Syafira, E. Z. A., & Nasution, R. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *EL MUHASABA: Jurnal Akuntansi (e-Journal)*, 12(1), 79-91.
- Wibisono, M. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Religiusitas Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kudus (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Windiarni, R. P., Majidah, M., & Kurnia, K. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Pemeriksaan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Umkm Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Bandung Cicadas Tahun 2020). *e Proceedings of Management*, 7(2).
- Yulia, Y., Wijaya, R. A., Sari, D. P., & Adawi, M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM Di Kota Padang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), 305-310