

PENGARUH KESADARAN, SANKSI, SAMSAT DRIVE THRU, PELAYANAN FISKUS, DAN E- SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

I Gusti Surya Aditya¹

I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra²

I Made Sudiartana³

Universitas Mahasaraswati Denpasar

igstsuryaaditya@gmail.com

Abstract

Tax is one of the income for the State that is paid by individuals or entities. Therefore, compliance to pay taxes is important to increase State income. This study aims to determine the effect of taxpayer awareness (X_1), tax sanctions (X_2), samsat drive-thru system (X_3), tax administration services (X_4), and implementation of e-samsat (X_5) on motor vehicle taxpayer compliance (Y) at SAMSAT Office Denpasar City.

The population of this study were all taxpayers registered at SAMSAT Office Denpasar City. Determination of the sample in this study was carried out using accidental sampling technique (sampling by distributing a number of questionnaires that can be returned and can be processed). Data obtained through distributing questionnaires to taxpayers registered at SAMSAT Office Denpasar City. The method of analysis used in this study uses multiple linear regression which previously carried out the classical assumption test.

The results of this study indicate that taxpayer awareness, tax sanctions, and the application of e-Samsat have a positive effect on taxpayer compliance. While the Samsat drive thru system and tax authorities have a negative effect on taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer awareness, tax sanctions, samsat drive thru system, tax authorities, application of e-Samsat*

PENDAHULUAN

Sambut *new normal* pelayanan wajib pajak di seluruh jaringan SAMSAT Denpasar makin meningkat. Melonjaknya kedatangan wajib pajak tersebut membuktikan kesadaran masyarakat untuk membayar kewajibannya tetap tinggi, meskipun menerapkan protokol kesehatan penanggulangan *Covid-19*. Seperti yang diungkapkan kepala UPTD Samsat Denpasar, Drs. I Nengah Suarnata menyebutkan surat sesuai Surat Edaran (SE) Gubernur Bali No.730/9899/MP/BKD tentang sistem kerja pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam tatanan kehidupan Era Baru di instansi pemerintah, pihaknya telah menyiapkan segala sesuatu sesuai dengan protokol kesehatan (www.jarrakpos.com).

Beratnya perekonomian masyarakat akibat penyebaran *corona virus diseases (Covid-19)* membuat Pemerintah Provinsi (Pemprov) Bali melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Bali memberikan keringanan penghapusan denda Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Pemutihan denda pajak kendaraan ini berdasar Pergub Nomor : 12 Tahun 2020 tentang Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi Berupa Bunga dan Denda terhadap Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Pergub pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi berupa bunga dan denda PKB dan BBNKB ini ditandatangani Gubernur Bali Wayan Koster pada 15 April 2020. Ditegaskan pula dalam pasal 4, pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi tidak berlaku apabila pembayaran belum dilakukan sampai tanggal 28 Agustus dan harus dilakukan penetapan ulang. Penghapusan denda pajak ini berlaku mulai 21 April sampai dengan 28 Agustus 2020 (www.radarbali.jawapos.com).

Dengan adanya pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi berupa denda dan bunga terhadap pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor selama wabah *Covid-19* membuat jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Denpasar semakin meningkat. Selama wabah pandemi *Covid-19* layanan Samsat Denpasar secara umum memang tetap buka seperti semula dan diharapkan saat *new normal* Bali Era Baru ini, wajib pajak tetap sadar membayar pajaknya, meskipun Bapenda Bali memberikan relaksasi pembayaran pajak dalam bentuk pemutihan denda dan bunga pajak kendaraan.

Pajak merupakan pungutan dari masyarakat kepada Negara berdasarkan undang-undang yang bersifat dipaksakan dan terutang, kemudian hasilnya digunakan untuk membiayai pembangunan Negara. Dengan adanya perkembangan kemajuan pembangunan di segala bidang, pemerintah membutuhkan biaya yang tak sedikit jumlahnya untuk meningkatkan pembangunan tersebut. Seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri, dana yang dibutuhkan juga semakin meningkat. Berdasarkan azas pemerataan di semua wilayah, berbagai upaya telah dilakukan bangsa kita untuk mengejar ketertinggalan.

Kantor Bersama SAMSAT Denpasar merupakan tempat para wajib pajak kendaraan bermotor Denpasar untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya, sehingga diharapkan bisa memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Makin pesatnya perkembangan *dealer* kendaraan bermotor dan semakin bervariasinya jenis kendaraan bermotor mengakibatkan perputaran kendaraan bermotor menjadi cepat. Berikut merupakan data perkembangan jumlah kendaraan bermotor di Denpasar tahun 2017-2019.

Data Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di Kota Denpasar Tahun 2017-2019

	Tahu	Unit	Jumlah
o	n	Kendaraan	Pendapatan
1	201	815.040	572.533.656.
	7		408
2	201	826.312	613.068.928.
	8		550
3	201	893.333	671.711.362.
	9		964
	Jumlah	2.534.685	1.231.352.825.170

Sumber: Kantor Bersama Samsat Denpasar, 2020.

Dari tabel tersebut, dapat dilihat di Denpasar mengalami peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang cukup tinggi dari tahun ketahun. Ada beberapa faktor yang mendorong sehingga jumlah kendaraan bermotor meningkat setiap tahunnya, antara lain: kemampuan masyarakat dalam membeli kendaraan bermotor yang tinggi dikarenakan alat transportasi sudah menjadi kebutuhan primer masyarakat saat ini, serta syarat untuk memiliki kendaraan bermotor sangatlah mudah.

Saat pembelian kendaraan bermotor, terutama sepeda motor, memiliki syarat yang sangat mudah dan *dealer-dealer* yang menawarkan cicilan dengan bunga yang ringan juga semakin meningkat. Melihat realita ini, diharapkan penerimaan pendapatan pemerintah yang bersumber dari pajak kendaraan bermotor dapat meningkat sejalan dengan meningkatnya jumlah pembelian kendaraan bermotor.

Persentase Wajib Pajak yang Melakukan Kewajiban PKB Tahun 2017-2019

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor	WP yang Melakukan Kewajiban	Piutang	Persentase Kepatuhan WP
2017	815.040	751.682	63.358	92,22%
2018	826.312	763.348	62.964	92,38%
2019	893.333	795.311	98.022	89,03%

Sumber: Kantor Bersama Samsat Denpasar, 2020.

Dari tabel tersebut, menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak PKB yang telah melaksanakan perpajakan dari tahun 2017-2019 mengalami fluktuasi. Dalam penelitian Chau (2009) faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak suatu negara diantaranya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak di negara tersebut. Menurut Undang-Undang perpajakan yang berlaku, kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan. Apabila masyarakat semakin sadar dan patuh akan peraturan perpajakan, maka tentunya akan berimbas kepada peningkatan pendapatan pajak dalam negeri. Semakin besar jumlah pajak yang diterima akan semakin menguntungkan bagi negara (Alim, 2005).

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa selama tiga tahun terakhir jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan namun tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor yang tercermin

dari masih kurangnya jumlah wajib pajak yang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya dibandingkan dengan jumlah kendaraan yang tercatat di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi pajak bagi para pelanggarnya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih merugikannya (Jatmiko, 2006). Banyak wajib pajak yang membayar lima tahun sekaligus bahkan ada juga yang sama sekali tidak membayar karena tidak diimbangi dengan sanksi perpajakan yang tegas yang menyebabkan wajib pajak menganggap remeh kewajibannya. Oleh karena itu sanksi perpajakan relevan jika digunakan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini.

Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari tepat waktunya seorang wajib pajak dalam mentaati peraturan perpajakannya. Wajib pajak patuh akan kewajibannya karena menganggap kepatuhan terhadap pajak adalah suatu norma (Lederman, 2003). Kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Gerald, 2009). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Chau (2009), yang menyatakan kepatuhan pajak adalah faktor yang penting dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Mencapai tingkat kepatuhan pajak dan mempertahankan tingkat kepatuhan saat ini merupakan isu yang menjadi perhatian para pembuat kebijakan baik di negara maju maupun berkembang (Razak dan Christoper, 2013). Adanya aduan oleh seorang wajib pajak mengenai kurang jelasnya panduan pembayaran saat melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor disebabkan oleh pelayanan yang diberikan kurang sehingga menyebabkan wajib pajak mengeluh akan keadaan tersebut (lapor.go.id).

Berdasarkan hal tersebut, dilakukan penelitian tentang “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Samsat *Drive Thru*, Pelayanan Fiskus, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Theory of Planned Behavior (TPB)

Teori perilaku rencana (*Theory of Planned Behavior*) menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga macam kepercayaan. Ketiga kepercayaan tersebut yaitu sebagai berikut (Jogiyanto, 2008:65): Kepercayaan perilaku (*Behavioral Beliefs*) Merupakan kepercayaan tentang minat atau keinginan untuk melakukannya, minat perilaku akan menentukan perilakunya. Evaluasi akan kepercayaan tersebut akan membentuk variabel sikap (*attitude*). Kepercayaan normatif (*Normative Beliefs*) Kepercayaan tentang harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Menghasilkan tekanan sosial atau norma subjektif (*subjective norm*). Kepercayaan kontrol (*Control Beliefs*) Merupakan kepercayaan tentang keberadaan faktor-faktor yang mendukung atau menghambat perilakunya dan persepsinya tentang seberapa kuat faktor-faktor tersebut mempengaruhi perilakunya.

Teori Atribusi

Teori atribusi menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini berada di bawah kendali seorang individu. Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar, yaitu individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi (Lubis, 2011:90).

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Kepatuhan berasal dari kata patuh, yang menurut Kamus umum Bahasa Indonesia, berarti suka menurut perintah, taat aturan dan berdisiplin. Menurut (Tyler Dalam Saleh, 2007) terdapat dua perspektif dasar mengenai kepatuhan hukum yaitu: Perspektif Instrumental dan Perspektif Normatif. Perspektif Instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan-tanggapan terhadap perubahan insentif, yang berhubungan dengan perilaku, sedangkan Perspektif Normatif berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi mereka.

Theory Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model ini merupakan teori yang digunakan untuk melihat bagaimana suatu sistem teknologi dapat mempengaruhi pemakai dari teknologi pada kegiatan sehari-hari masyarakat. Pemakai teknologi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, sedangkan penerapannya sistem teknologinya yaitu e-samsat atau elektronik samsat.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Jotopurnomo dan Mangoting (2013) mengatakan bahwa kesadaran adalah keadaan memahami dan mengetahui, sedangkan perpajakan merupakan hal-hal mengenai pajak, sehingga kesadaran perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak paham mengenai pajak. Menurut Amanda, Rifa & Minovia (2014), kesadaran perpajakan akan timbul dengan sendirinya apabila wajib pajak paham mengenai kegunaan pajak itu sendiri, sehingga di dalam menumbuhkan kesadaran perpajakan, wajib pajak memerlukan suatu pemahaman yang positif akan pelaksanaan pajak sehingga timbul kesadaran perpajakan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ilmansyah (2017) dan Iqbal (2018).

H1: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Selain kesadaran perpajakan, faktor lainnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Mardiasmo (2011:59) menyatakan bahwa sanksi perpajakan adalah suatu alat yang bisa menjamin agar wajib pajak mematuhi norma perpajakan yang berlaku, hal ini untuk mencegah pelanggaran perpajakan yang mungkin dilakukan oleh wajib pajak. Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Putra (2018) dan Iqbal (2018).

H2: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Pengaruh Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sistem samsat *drive thru* adalah layanan pengesahan STNK, dan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda empat yang tempatnya di luar gedung kantor bersama Samsat dan memungkinkan pemilik kendaraan melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya (Rahmawati, 2013). Semakin banyaknya pengguna sistem samsat *drive thru* maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pada penelitian yang dilakukan Rahmawati (2013) menunjukkan bahwa pemungutan pajak melalui sistem samsat *drive thru* sangat efektif. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Anwar, dkk (2016) dan Wardani (2017).

H3: Sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Arum, 2012:19). 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). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Pramesti (2018) dan Dewi (2017).

H4: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

E-samsat atau elektronik samsat adalah layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui *e-banking* atau ATM Bank yang telah ditentukan. E-samsat ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor. Teori *Technology Acceptance Model* relevan untuk hipotesis ini. penerapan e-samsat diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya sesuai dengan teknologi yang mereka gunakan sehari-hari. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Yolani, Djatikusuma, & Sugara (2014), penelitian dilakukan Wardani & Juliansya (2018).

H5: Penerapan e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

METODE PENELITIAN

Responden menjadi sampel yang digunakan dalam pemilihan data menggunakan *nonprobability sampling* dengan klasifikasi *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/isidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang

orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2019:85). Kantor Bersama SAMSAT Denpasar dijadikan lokasi untuk melakukan penelitian. Objek dari penelitian yang dilakukan yaitu kepatuhan wajib pajak PKB yang diduga dapat dipengaruhi kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, sistem samsat *drive thru*, pelayanan fiskus dan penerapan e-samsat. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak (X1), sanksi perpajakan (X2), sistem samsat *drive thru* (X3), pelayanan fiskus (X4), dan penerapan e-samsat (X5).

Seluruh wajib PKB yang aktif pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu sejumlah 893.333 wajib pajak. Sampel yang akan diambil dari populasi tersebut menggunakan metode *accidental sampling*, yang merupakan metode berdasarkan kebetulan yaitu siapapun wajib pajak PKB yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti bisa dijadikan sampel apabila wajib pajak yang kebetulan ditemui tersebut dinilai tepat sebagai sumber data. Penentuan ukuran sampel Wajib Pajak di Denpasar digunakan rumus Slovin. Melalui perhitungan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 sampel Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang aktif dan terdaftar sebagai wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang diberikan langsung kepada responden oleh peneliti dengan menggunakan skala likert 1-5 poin.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,795	1,409		3,402	,001
Kesadaran Wajib Pajak	,510	,081	,572	6,265	,000
Sanksi Perpajakan	,214	,073	,256	2,944	,004
Sistem Samsat <i>Drive Thru</i>	-,370	,135	-,394	-2,736	,007
Pelayanan Fiskus	-,462	,094	-,580	-4,931	,000
Penerapan E-Samsat	,921	,162	,940	5,689	,000
Adjusted R Square				,610	
F hitung				31,988	
Signifikansi F				,000	

Sumber: Data diolah 2020.

Berdasarkan tabel diatas dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:
 $KW=4,795+0,510KWP+0,214SP-0,370SDT-0,462PF+0,921PE.$

H1: Berdasarkan hasil rumusan hipotesis dan kriteria penelitian diketahui bahwa variabel kesadaran wajib pajak mempunyai nilai signifikan t sebesar 0,000 yang berarti < dari nilai signifikan α 0,05 yang artinya variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan dengan arah positif sebesar 0,510, ini berarti H1 diterima. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak itu karena semakin baik tingkat kesadaran wajib pajak maka wajib pajak tersebut mengetahui dan memahami fungsi dan penggunaan pajak tersebut, ketika wajib pajak sadar bahwa pajak yang dibayarkan tersebut berguna dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara

yang nantinya tentu akan dinikmati juga hasilnya oleh wajib pajak itu sendiri, maka wajib pajak tersebut akan melakukan kewajibannya dengan baik yaitu dengan membayar pajak tepat

waktu. Secara empiris penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ilmansyah (2017) dan Iqbal (2018).

H2: Berdasarkan hasil rumusan hipotesis dan kriteria penelitian diketahui bahwa variabel sanksi pajak mempunyai nilai signifikan t sebesar 0,004 yang berarti $<$ dari nilai signifikan α 0,05 yang artinya variabel sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan dengan arah positif sebesar 0,214, ini berarti H2 diterima. Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena semakin banyak pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak maka semakin berat sanksi yang diterima, dan wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Secara empiris penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putra (2018) dan Iqbal (2018).

H3: Berdasarkan hasil rumusan hipotesis dan kriteria penelitian diketahui bahwa variabel sistem samsat *drive thru* mempunyai nilai signifikan t sebesar 0,007 yang berarti $<$ dari nilai signifikan α 0,05 yang artinya variabel sistem samsat *drive thru* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan dengan arah negatif sebesar -0,370, ini berarti H3 ditolak. Sistem samsat *drive thru* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor artinya semakin tinggi minat wajib pajak menggunakan sistem samsat *drive thru* untuk membayarkannya maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan menurun dan sebaliknya. Hal ini dikarenakan wajib pajak merasakan masih sulitnya tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan sistem samsat *drive thru* dan juga dengan membayar pajak kendaraan bermotor dengan sistem samsat *drive thru* masih dirasakan belum dapat menghemat waktu bagi wajib pajak. Secara empiris penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anwar, dkk (2016) dan Wardani (2017).

H4: Berdasarkan hasil rumusan hipotesis dan kriteria penelitian diketahui bahwa variabel pelayanan fiskus mempunyai nilai signifikan t sebesar 0,000 yang berarti $<$ dari nilai signifikan α 0,05 yang artinya variabel pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan dengan arah negatif sebesar -0,462 ini berarti H4 ditolak. Pelayanan fiskus berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor artinya semakin tinggi pelayanan fiskus yang diberikan maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin menurun dan sebaliknya. Hal ini terjadi karena wajib pajak merasakan prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor masih membutuhkan waktu yang lama, kualitas pelayanan yang diberikan fiskus sudah memuaskan juga masih belum mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar dan melaporkan kewajiban perpajakan. Secara empiris penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pramesti (2018) dan Dewi (2017).

H5: Berdasarkan hasil rumusan hipotesis dan kriteria penelitian diketahui bahwa variabel penerapan e-samsat mempunyai nilai signifikan t sebesar 0,000 yang berarti $<$ dari nilai signifikan α 0,05 yang artinya variabel e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan dengan arah positif sebesar 0,921, ini berarti H5 diterima. Layanan e-samsat ini dapat memudahkan wajib pajak untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor. Sudah baiknya sosialisasi mengenai penerapan e-samsat ini membuat banyak wajib pajak yang sudah mengetahui tentang layanan e-samsat. Secara empiris penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yolani, Djatikusuma, & Sugara (2014), penelitian dilakukan Wardani & Juliansya (2018).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka simpulan yang dapat diberikan adalah:

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
2. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
3. Sistem samsat *drive thru* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
4. Pelayanan fiskus berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
5. Penerapan e-samsat berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan yang nantinya dapat disempurnakan oleh penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan berdasarkan penelitian diantaranya sebagai berikut: 1) Penelitian ini hanya menguji 5 variabel independen yang diduga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar yaitu, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, sistem samsat *drive thru*, pelayanan fiskus dan penerapan e-samsat. Sehingga masih ada kemungkinan adanya faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 2) Penelitian ini hanya dilakukan pada 100 orang wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kota Denpasar sebagai responden. Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan pada penelitian ini, maka dapat disampaikan beberapa saran antara lain: 1) Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel-variabel yang diduga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor seperti, pemahaman perpajakan, keadilan perpajakan, tarif pajak, tingkat pendidikan, dan tingkat penghasilan. 2) Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mendampingi para responden dalam melakukan pengisian kuesioner karena adanya ketidakseriusan responden dalam memberikan jawaban pada pertanyaan yang ada didalam kuesioner, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya mendapatkan hasil yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abuyamin, Oyok. 2012. *Perpajakan Pusat & Daerah*. Bandung: Humaniora
- Afianto, Ferizal Ahmad. 2017. Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Di D.I Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia.
- Alim, Setiadi. 2005. *Perencanaan Pajak Penghasilan Yayasan yang bergerak di Bidang Pendidikan*. Jurnal Akuntansi dan teknologi Informasi, IV (2).
- Amanda, Cynthia Pradisti., Dandes Rifa dan Arie Frinola Minovia. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang. Jurnal.
- Anggarini, Romandana. 2012. *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Tentang Petugas Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Surabaya: STIE Perbanas Surabaya.
- Arisandy, N. (2012). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online di Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(1), 13-93.
- Ariska, I. (2013). Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Payment dan E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- Arum, Harjanti Puspa. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan

Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Skripsi*. Program Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang.

Beloan, B., Mongan, F. F. A., & Suryandari, N. N. A. (2019). Eksplorasi Pemaknaan Pelaporan SPT Tahunan PPH 21 Dari Kacamata Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Fenomenologi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Utara). *Jurnal Riset Akuntansi (JUARA)*, 9(2), 23-30.

Chau, Liung. 2009. *A Critical Review of Fisher Tax Compliance Model (A Research Syntesis)*. *Journal of Accounting and Taxation*, 1(2).

Dewi, Aninda Rizki. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Serta Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

Fatmawati, Yeni. 2016. Pengaruh sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi empiris pada samsat di Daerah Istimewa Yogyakarta).

Gerald. 2009. *Teori dan Praktek Konseling dan Psikoterapi Praktek Konseling dan Psikoterapi*. Bandung: Rafika Aditama

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP UNDIP.

Gunadi. 2004. *Reformasi Administrasi Perpajakan dalam Rangka Kontribusi Menuju Good Governance*, Pidato Pengukuhan Guru besar Perpajakan, FISIP, Universitas Indonesia, Jakarta.

<http://bprd.jakarta.go.id/pajak-kendaraan-bermotor/>
<http://www.balipost.com/news/2018/08/10/52652/Pemutihan-PKB-Mulai-13-Agustus...html>)
<https://lapor.go.id/pengaduan/1981331/aduan-tidak-jelasnya-panduan-pembayaran-pajak-di-samsat.html>)

Irianto, Slamet Edi. 2005. *Politik Perpajakan : Membangun Demokrasi Negara*. UII Press, Yogyakarta.

Iqbal. 2018. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Kraksaan).

Ilhamsyah, Randi. 2016. Pengaruh pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. *Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak*. Tesis. Semarang: Program Studi Megister Akuntansi Universitas Diponegoro.

Jogiyanto, H.M. 2008. *Sistem Informasi Keprilakuan*. 2 ed. Yogyakarta: Andi

Jotopurnomo, C., Mangoting, Y. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*. *Tax & Accounting Review*, Vol 1, Hal 51.

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2005.

Lederman, Leandra. 2003. *The Interrplay Betwen Norms and Enforcement in Tax Compliance*. *Ohio State Law Journal*, 64(6), pp.1453-1514.

Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
Mardiasmo. 2013. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.

Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi
Mardiasmo. 2018.

Perpajakan. Edisi Revivi. Yogyakarta. Cv.Andi.

Mutia, Sri Putri Tirta. 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negri Padang.

Palda, Flip dan Jan Hanousek. 2002. Jurnal of Quality of Government Services and the Civic Duty to Pay Tax Administrative. *The Jurnal of American Academy of Business*. Cambrige. No. 2.

Permadi, Gilang. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat (Survei Pada Kantor Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap Samsat 4 CPDPD Provinsi Wilayah Bandung III Soekarno Hatta).

Pohan, Chairil Anwar. 2016. Manajemen Perpajakan Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis. Jakarta: PT Gramedia.

Pramesti, Ardhan. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Bersama Tabanan.

Putra, I Gusti Agung Sri Mustika. 2018. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Gianyar. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Udayana.

Putri dan Jati. 2013. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Denpasar.

Pergub Nomor 12 Tahun 2020 tentang pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi berupa bunga dan denda terhadap pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor.

Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8

Tahun 2010 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor.

Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2004 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor. Peraturan Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 tentang Ringkasan APBD.

Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 28 Tahun 2005 tentang Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor.

Peraturan Gubernur Bali Nomor 31 Tahun 2006 Tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaran Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Peraturan Gubernur Bali Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor.

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor.

Rahmawati, Novia. 2013. Analisis Efektifitas Pemungutan Pajak Melalui Layanan Samsat Drive Thru (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Batu Kota). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.

Razak, dan Christopher. (2013). "Evaluating Taxpayers Attitude and its Influence on Tax Compliance Decisions in Tamale, Ghana". *Journal of Accounting and Taxation*. Vol.5. No. 3.

Robbins, S.P., & Judge, T. A. (2008). Perilaku Organisasi. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Samudra, A. A. (2015). *Perpajakan di Indonesia Keuangan, Pajak, dan Retribusi Daerah*.

Jakarta: Rajawali Pers.

Sugiyono. 2014. Metodologi Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta Sugiyono. 2017.

Metodologi Penelitian Manajemen Bandung: Alfabeta

Tirada, T.A.M. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus, Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*. Vol.1. (No.3), hal 999-1008.

Ummah, Muslikhatul. 2015. Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Semarang.

Undang-undang No. 28 tahun 2007, Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Undang-undang Lalu Lintas Nomor 22 Tahun 2009 Tentang *Sanksi Pidana dan Denda*.

Jakarta

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.

Jakarta

Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia: Pembahasan Sesuai dengan Ketentuan Perundang undangan Perpajakan dan Aturan Pelaksanaan Perpajakan Terbaru*. Salemba Empat: Jakarta.

Wardani, Dewi Kusuma. 2017. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak PKB Roda 4 di Samsat Drive Thru Bantul).

Wardani, D. K., & Juliansya, F. 2018. Pengaruh Program E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening di samsat Daerah Istimewa Yogyakarta.

Wardani, D. K., & Rumiya, 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.

Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.3 ISSN: 960-970

www.bapenda.baliprov.go.id

www.jarrakpos.com

www.radarbali.jawapos.com

www.lapor.go.id

Yolani, I. M., Djatikusuma, E. S., & Sugara, K. (2014). Pengaruh Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui ATM Terhadap Kepuasan Wajib

Pajak Kendaraan Bermotor yang Menggunakan ATM (Studi Kasus di Kantor Samsat Palembang), (X), 1-11.

Yunus, Hadi Sabari. 2010. *Metode Penelitian Wilayah Kotemporer*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

