

---

---

**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**

**Ni Komang Ayu Juliantari<sup>1</sup>**

**I Made Sudiartana<sup>2</sup>**

**Ni Luh Gde Mahayu Dicriyani<sup>3</sup>**

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar*

Email: goezartaku85@gmail.com

***Abstract***

*This study aims to analyze the effect of taxpayer awareness, service quality, moral obligation, tax sanctions and tax socialization on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes at the Samsat Gianyar office. The sample used in this study amounted to 100 people who were calculated using the Slovin formula with the Accidental Sampling method (sampling by spreading a number of questionnaires that were returned and could be processed). The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results showed that the variable taxpayer awareness, tax sanctions, and tax socialization had a positive effect on taxpayer compliance, while service quality and moral obligations had no effect on motor vehicle taxpayer compliance at the Samsat Gianyar office. Future research is expected to develop this research using other variables which theoretically have an influence on taxpayer compliance.*

***Keywords: awareness of taxpayers, quality of service, moral obligations, tax sanctions, tax socialization, taxpayer compliance.***

**PENDAHULUAN**

Pandemi virus corona atau covid-19 memberikan dampak yang sangat besar terhadap perekonomian Global. Mewabahnya virus corona ini telah merembet menjadi krisis ekonomi diberbagai negara, terutama Indonesia. Instrumen pajak dipilih oleh sejumlah negara untuk menjadi salah satu alternatif penyelamat perekonomian dalam negeri, namun hal itu mengakibatkan penerimaan pajak menjadi semakin berkurang. Sebagaimana yang terjadi di Indonesia, penerimaan pajak pada kuartal 1-2020 tercatat mengalami minus hingga 2,5%. Sehingga dapat diprediksi penerimaan pajak akan mengalami penurunan hingga 5,9% dibandingkan tahun 2019. Sebenarnya undang-undang pajak yang diterbitkan yang mengatur seleuruh tanggung jawab wajib pajak bahkan sanksi yang diberikan akan optimal jika wajib pajak itu sendiri paham akan tugas dan tanggung jawab mereka sebagai wajib pajak (Beloan, dkk, 2019).

Dampak penyebaran virus corona memang sangat dirasakan oleh masyarakat, terutama masyarakat degan perekonomian menengah ke bawah, terlebih perekonomian di Bali. Bali yang selama ini menghasilkan pemasukan dari industri dunia pariwisata kini pun dibuat tumbang. Sebagai bentuk respon pemerintah provinsi Bali untuk meringankan beban masyarakat akibat pandemi covid-19, dikeluarkan Peraturan Gubernur Bali no: 33 tahun 2020, tentang pembebasan pokok dan penghapusan sanksi administrasi berupa bunga dan denda

terhadap bea balik nama kendaraan bermotor kedua (BBNKB 2 atau kendaraan bekas/second). Relaksasi yang diberikan sebagai bentuk insentif kepada masyarakat ini akan berlaku dari tanggal 6 juli- 18 Desember 2020.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak ini dibayar dimuka dan dikenakan kembali untuk masa 12 bulan atau 1 tahun (Kautsar dan Heru, 2019). Semakin bertambahnya jumlah penduduk, maka bertambah juga penerimaan negara dan daerah dari sektor pajak. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak yang memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap pendapatan suatu daerah. Oleh karena itu, perlu adanya optimalisasi dari penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor ini. Banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor belum pasti dapat meningkatkan pendapatan daerah jika tidak didukung dengan faktor-faktor kesadaran dan kepatuhan membayar pajak. Ketika masyarakat memiliki kesadaran, maka membayar pajak akan dilakukan secara sukarela bukan karena keterpaksaan (Lindawati & Windi Ardianti, 2017).

Pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan oleh maraknya kasus yang sering terjadi khususnya di bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhannya, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan di salahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri (Puspa Arum, 2017).

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus, sehingga dapat mendorong wajib pajak dalam membayar kewajibannya (Nugroho, 2017).

Menurut Sapriadi, dan Setiawan (2014), kewajiban moral adalah moral yang berasal dari masing-masing individu yang kemungkinan orang lain tidak memilikinya. Setiap wajib pajak yang memiliki kewajiban moral yang baik dengan cara pandang terhadap pajak sebagai suatu kewajiban yang positif maka ini juga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya (Layata, 2016).

Demi terciptanya keteraturan dan ketertiban perpajakan, maka dibentuk suatu sanksi perpajakan bagi para pelanggar pajak. Sanksi pajak merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun tidak disengaja. Sanksi tersebut juga berfungsi sebagai dasar bagi pemerintah untuk menentukan wajib pajak yang melanggar peraturan, artinya, jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka akan ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi, baik sanksi berupa denda administrasi, hukuman maupun pajak karena tidak memenuhi kewajibannya (Darmayanti, 2016). Banyak wajib pajak yang membayar pajak 5 tahun sekaligus atau tidak sama sekali, karena tidak diikuti dengan sanksi perpajakan yang menyebabkan masyarakat menganggap remeh kewajibannya dalam membayar pajak.

Selain kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan sanksi pajak, wajib pajak juga perlu memiliki sosialisasi perpajakan. Sosialisasi pajak dilakukan untuk memberikan informasi yang baik dan benar sehingga wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang arti pentingnya membayar pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dilakukan dengan sosialisasi perpajakan, namun kegiatan sosialisasi harus dilakukan secara efektif dan dilakukan dengan media-media lain yang lebih diketahui masyarakat.

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. Masyarakat seakan tidak percaya dengan lembaga pajak yang ada di negeri ini. Maka dari itu, pemungutan penerimaan pajak ini perlu dioptimalkan sebaik mungkin. Berikut adalah data pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di kabupaten Gianyar tahun 2017-2019.

**Tabel 1**  
**Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Gianyar**  
**Tahun 2017-2019**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Kendaraan Bermotor</b>	<b>Wajib Pajak Terdaftar</b>	<b>Wajib Pajak Aktif</b>	<b>Persentase %</b>
2017	225.374	225.374	199.716	99,85%
2018	231.469	231.469	203.504	101,75%
2019	234.698	234.698	191.178	95,58%

Sumber : Kantor Samsat Kabupaten Gianyar (2020)

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan jumlah kendaraan bermotor yang dimiliki masyarakat setiap tahunnya mengalami peningkatan yang cukup, namun persentase pertumbuhan kendaraan bermotor di kabupaten Gianyar mengalami penurunan di tahun 2019, sehingga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sangat perlu ditingkatkan. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali karena adanya ketidakkonsistenan dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya. Peneliti mengambil judul penelitian mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayan, kewajiban moral, sanksi pajak dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor samsat gianyar.

## **TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)**

Menurut kamus besar bahasa indonesia (KBBI) kepatuhan berasal dari kata patuh yang berarti suka dan taat terhadap peraturan. Kepatuhan berarti sikap patuh, taat, tunduk pada ajaran dan peraturan. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela, (Tiraada, 2014). Menurut Tahar dan Rachman (2014) kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai wajib pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya dibidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Kondisi perpajakan yang menuntut keikut sertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakannya secara suka rela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung dari (*self assesment system*), dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya kemudian secara akurat dan

tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya, (Puspa Arum, 2012).

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut (Astana, 2017), kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memahami dan melaksanakan aturan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhannya, (Muliari dan Setiawan, 2010). Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, (Fatmawati, 2016). Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, (Abryantha, 2017). Berdasarkan uraian diatas maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H1: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar.**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan merupakan proses untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan harapan atau melebihi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Kualitas pelayanan yang baik tidak dipungkiri dapat mendorong minat wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor mereka. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia, (Kusuma, 2016). Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan (Lestari, 2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan secara baik, dapat memberikan sikap puas bagi wajib pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Dengan demikian, penerimaan pajak pun akan meningkat dari segi target maupun realisasinya. Berdasarkan uraian diatas, hipotesis yang diajukan adalah :

**H2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Gianyar.**

### **Pengaruh Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Rahayu (2016), menyatakan bahwa kewajiban moral adalah moral individu yang dimiliki oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain. Dengan moral yang sehat dan kejujuran yang terbebas dari pengaruh negatif, wajib pajak dapat memenuhi kewajiban dalam perpajakan, (Arista, 2015). Tingkat kepatuhan pajak akan lebih tinggi ketika wajib pajak memiliki kewajiban moral yang kuat untuk melaksanakan kewajibannya. Penelitian yang dilakukan oleh Arista (2015), menemukan bahwa kemampuan kewajiban moral berpengaruh positif terhadap pelaporan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

**H3: Kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar.**

### **Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Mardiasmo (2013), Sanksi pajak adalah suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun secara tidak sengaja. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut (Meliani, 2017) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H4: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan**

**bermotor di Kantor Samsat Gianyar.**  
**Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Wurianti dkk (2017), Sosialisasi adalah suatu konsep umum yang dimaknakan sebagai proses belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berpikir, merasakan dan bertindak dimana semua itu merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif. Sosialisasi pajak yang intensif dapat meningkatkan pengetahuan calon wajib pajak mengenai semua hal yang berkaitan dengan perpajakan. Tanpa adanya sosialisasi yang efektif kepada wajib pajak maka wajib pajak akan mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kurangnya pengetahuan dan wawasan karena rendahnya sosialisasi perpajakan akan menyebabkan mereka tidak memahami bagaimana caranya melaksanakan kewajiban perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Anwar (2015), menemukan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>5</sub> : Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar.**

### **METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian adalah tempat melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data yang berhasil dari responden. Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor samsat gianyar yang berlokasi di Jl. Raya Samplangan, Kec Gianyar, Kab Gianyar. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak dan kepatuhan pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang aktif dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar tahun 2019 dengan jumlah 191.178 orang. sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang,

#### **Definisi Operasional Variabel**

##### **1. Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan sukarela dan benar. Menurut Angkoso (2010), indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak antara lain :

- a. Membayar pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada Negara.
- b. Adanya pengertian wajib pajak bahwa pembayaran pajak kendaraan bermotor ditetapkan sesuai dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan.
- c. Membayar pajak kendaraan bermotor merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan daerah.
- d. Wajib pajak memahami bahwa pembayaran kendaraan bermotor dilakukan dengan sukarela.
- e. Membayar pajak kendaraan bermotor wajib dilakukan oleh masyarakat untuk kepentingan daerah.

##### **2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan pajak adalah tingkat pelayanan baik maupun buruknya layanan pajak, dimana kualitas pelayanan yang baik dapat terwujud jika petugas pajak terkait melakukan tugasnya secara profesional, disiplin dan trasfaran, serta wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Fatmawati (2016), indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan antara lain :

- a. Letak atau lokasi samsat yang strategis

- b. Petugas pajak dapat memberikan pelayanan pajak dengan baik
- c. Petugas mampu memberikan penjelasan yang akurat tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor.
- d. Petugas dapat melakukan komunikasi dengan baik.
- e. Petugas dapat memberikan kemudahan pelayanan terhadap wajib pajak.

### 3) Kewajiban Moral

Kewajiban moral adalah moral yang berasal dari masing-masing individu yang kemungkinan orang lain tidak memilikinya (Ajsen, 2009). Menurut Wenzel (2009), Moral wajib pajak, etika dan norma sosialnya sangat berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak. Menurut Mustikasari, (2007), Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kewajiban moral antara lain :

- 1. Membayar pajak merupakan tindakan yang benar.
- 2. Wajib pajak merasa cemas jika tidak melaksanakan kewajiban pajaknya.
- 3. Wajib pajak melanggar prosedur pajak jika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.
- 4. Wajib pajak memiliki perasaan bersalah jika tidak membayar pajak.
- 5. Mengikuti semua hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku merupakan suatu norma yang benar.

### 4) Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi atau ditaati, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah wajib pajak agar tidak melanggar norma perpajakan, Sanjaya (2015).

Menurut Fatmawati, (2016) Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur Sanksi Pajak antara lain :

- 1. Sanksi pajak sangat diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor.
- 2. Pemberian sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang terlambat membayar pajak.
- 3. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
- 4. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak kendaraan bermotor harus sesuai dengan keterlambatannya.
- 5. Wajib pajak mengetahui sanksi yang diberikan apabila terlambat membayar pajak kendaraan bermotor.

### 5) Sosialisasi Pajak

Sosialisasi pajak adalah sebagai bentuk upaya dari pemerintah atau Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya, dan wajib pajak pada khususnya, mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Yogatama, (2015) Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur sosialisasi perpajakan antara lain:

- 1. Kantor samsat memberikan informasi terkait adanya pemberlakuan peraturan pajak kendaraan bermotor yang baru.
- 2. Sosialisasi pajak yang diberikan dapat membantu wajib pajak dalam memahami ketentuan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 3. Adanya sosialisasi perpajakan untuk meningkatkan pengetahuan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- 4. Wajib pajak dapat meminta penjelasan kepada petugas pajak ketika mendapatkan kesulitan dalam pembayaran pajak.
- 5. Sosialisasi yang dilakukan oleh petugas harus efektif dan tepat sasaran.

#### 6) Kepatuhan Wajib Pajak

Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku, tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, ancaman, maupun peringatan, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi, (Musniati, 2014).

Menurut Dewi, (2014), Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak antara lain :

1. Mampu memenuhi kewajiban dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Membayar pajak sesuai jangka waktu yang telah ditentukan.
3. Seluruh tunggakan yang menjadi kewajiban selalu bisa terpenuhi.
4. Wajib pajak patuh dengan sanksi administrasi.
5. Tidak pernah melanggar peraturan pajak kendaraan bermotor.

Populasi penelitian terdiri dari wajib pajak yang aktif dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar tahun 2019 dengan jumlah 191.178 orang, sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Pengambilan sampel penelitian menggunakan metode *accidental sampling*. Pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan kepada wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Gianyar . Sumber kuesioner di kutip dari buku dan penelitian Wardani dan Susanti (2018). Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan, maka didapat hasil bahwa demografi responden berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan memiliki distribusi lebih banyak yaitu sebanyak 57 orang (57%) sedangkan responden laki-laki memiliki distribusi sebanyak 43 orang (43%). Demografi responden berdasarkan umur menunjukkan responden yang berusia dibawah 30 tahun memiliki kontribusi terbanyak yaitu sejumlah 41 orang (41%). Selanjutnya, diikuti usia responden dengan usia antara 31 sampai 40 tahun sebanyak 8 orang (8%) dan usia responden 41-50 tahun sejumlah 31 orang (31%), dan usia responden diatas 51 tahun memiliki sejumlah 20 orang (20%). Demografi terakhir yaitu berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa kontribusi terbanyak adalah responden yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta sejumlah 34 orang (34%). Selanjutnya, diikuti responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri sipil sejumlah 28 orang (28%), dan pekerjaan responden sebagai wiraswasta sejumlah 11 orang (11%), dan responden yang memiliki pekerjaan lainnya sejumlah 27 orang (27%).

### **Statistik Deskriptif**

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan, maka didapat hasil uji statistik deskriptif sebagai berikut:

1. Kesadaran Wajib Pajak (X1) memiliki nilai minimum 11.00, nilai maksimum 25.00, nilai rata-rata 19.7700 dan standar deviasi sebesar 2.00935.
2. Kualitas Pelayanan Pajak (X2) memiliki nilai minimum 11.00, nilai maksimum 25.00, nilai rata-rata 19.4000 dan standar deviasi sebesar 2.42462.
3. Kewajiban Moral (X3) memiliki nilai minimum 15.00, nilai maksimum 25.00, nilai rata-rata 19.9200 dan standar deviasi sebesar 1.99838.
4. Sanksi Pajak (X4) memiliki nilai minimum 12.00, nilai maksimum 25.00, nilai rata-rata 19.5800 dan standar deviasi sebesar 2.15641.
5. Sosialisasi Pajak (X5) memiliki nilai minimum 9.00, nilai maksimum 25.00, nilai rata-rata 19.4000 dan standar deviasi sebesar 2.27414.

6. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai minimum 16.00, nilai maksimum 25.00, nilai rata-rata 19.8400 dan standar deviasi sebesar 1.41935.

### Uji Validitas

Berdasarkan hasil pengujian instrumen penelitian menunjukkan seluruh item pertanyaan dari enam variabel yang diteliti, nilai *Pearson Correlation* berada diatas 0,30 sehingga semua butir dalam instrumen dikatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengujian instrumen penelitian menunjukkan seluruh item pertanyaan dari enam variabel yang diteliti telah menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik (koefisien korelasi *alpha* ( $\alpha$ ) *Cronbach* berada di atas 0,70). Dengan demikian, instrumen penelitian kuesioner dapat digunakan dan didistribusikan ke seluruh target sampel yang telah ditentukan dalam penelitian ini.

### Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.550	1.452		6.557	.000
	Kesadaran Wajib Pajak	.144	.057	.233	2.536	.013
	Kualitas Pelayanan	.024	.061	.041	.392	.696
	Kewajiban Moral	.040	.066	.057	.614	.541
	Sanksi Pajak	.201	.059	.314	3.409	.001
	Sosialisasi Pajak	.115	.056	.228	2.047	.043

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.5 dihasilkan persamaan sebagai berikut :  
 $KPWP = 9.550 + 0.144KSWP + 0.024KP + 0.40KM + 0.201SP + 0.115SOS$

### Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini telah lolos uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik yang dilakukan adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas.

### Uji Statistik F

Berdasarkan hasil olahan data peneliti, menunjukkan besarnya nilai f yaitu 12.646 dengan nilai signifikansi = 0,000 < 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa secara serempak variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor samsat kabupaten Gianyar.

### Uji Determiniasi

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat disampaikan bahwa variabel kesadaran wajib pajak (KSWP), kualitas pelayanan (KP), kewajiban moral (KM), sanksi pajak (SP) dan sosialisasi pajak (SOS) memiliki hubungan terhadap kepatuhan wajib pajak (KPWP) di kantor samsat kabupaten Gianyar. Hasil analisis menggunakan koefisien adjusted R Square (Adjusted R<sup>2</sup>) sebesar 0.370 yang berarti bahwa sebesar 37% kepatuhan wajib pajak di kantor samsat kabupaten Gianyar dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak dan sosialisasi pajak. Sedangkan sisanya sebesar 63% dipengaruhi atau diprediksi oleh variabel-variabel lain yang tidak ada dalam model dan variabel *error*.

### Uji t

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.11 maka hasil pengujian hipotesis secara parsial adalah sebagai berikut :

1. Hasil uji statistik pada variabel kesadaran wajib pajak (KSWP) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.144 dengan  $t\text{-statistic} = 2.536$  dan signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,013 > 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima, artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor samsat Gianyar.
2. Hasil uji statistik pada variabel kualitas pelayanan (KP) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.024 dengan  $t\text{-statistic} = 0.392$  dan signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,696 > 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_2$  ditolak, artinya kualitas pelayan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor samsat kabupaten Gianyar.
3. Hasil uji statistik pada variabel kewajiban moral (KM) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.040 dengan  $t\text{-statistic} = 0.614$  dan signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,541 > 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_3$  ditolak, artinya kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor samsat kabupaten Gianyar.
4. Hasil uji statistik pada variabel sanksi pajak (SP) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.201 dengan  $t\text{-statistic} = 3.409$  dan signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,001 > 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_4$  diterima, artinya sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor samsat kabupaten Gianyar.
5. Hasil uji statistik pada variabel sosialisasi pajak (SOS) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.115 dengan  $t\text{-statistic} = 2.047$  dan signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,043 > 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_5$  diterima, artinya sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor samsat kabupaten Gianyar.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat Gianyar.**

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat di kabupaten Gianyar. Kesadaran wajib pajak merupakan suatu etika baik dari wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula pemahaman dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak sangat diperlukan untuk mendorong wajib pajak memenuhi kewajibannya. Kesadaran yang tumbuh dengan sendirinya dari masing-masing wajib pajak, membuat wajib pajak dengan sukarela memenuhi kewajibannya tanpa harus adanya paksaan. Hasil ini didukung oleh penelitian dari Agustini (2014), Wahyu, (2015) dan Abryantha, (2017), Dimana mereka menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat Gianyar.**

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat di kabupaten Gianyar. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kerja aktual dari suatu penyediaan layanan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur tidak mempengaruhi wajib pajak dalam menjalani kewajibannya membayar pajak. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor lain diluar kualitas pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang lebih kuat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pajak merupakan suatu kewajiban yang sifatnya memaksa, sehingga baik buruknya suatu pelayanan

tidak akan mempengaruhi wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya. Hasil penelitian ini berlawanan dengan penelitian yang dilakukan Jaya (2015), dan Lestari (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### **Pengaruh Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat Gianyar.**

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat di kabupaten Gianyar. Kewajiban moral dikaitkan dengan factor-faktor yang ada dalam diri wajib pajak itu sendiri seperti perasaan bersalah, dan perasaan cemas yang dimiliki wajib pajak ketika tidak bisa memenuhi kewajibannya sebagai seorang wajib pajak dengan tepat waktu. Sehingga, baik atau buruknya moralitas yang dimiliki wajib pajak, tidak mampu menjamin dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor lain diluar moralitas wajib pajak yang mempunyai pengaruh lebih kuat untuk mendorong wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor mereka seperti kesadaran wajib pajak atau keadaan ekonomi wajib pajak tersebut. Apabila moralitas wajib pajak rendah maka harus diimbangi dengan kesadaran akan tanggung jawab pajak yang tinggi sehingga wajib pajak akan tergerak untuk patuh dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini berlawanan dengan penelitian yang dilakukan Arista (2015), dan Rahayu, (2016) yang menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### **Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat Gianyar.**

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat di kabupaten Gianyar. Sanksi pajak merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak merupakan sebuah sarana sebagai pengendalian sosial agar wajib pajak tidak melakukan hal-hal yang menyimpang dari peraturan yang telah ditetapkan. Sanksi pajak yang ditetapkan secara tegas kepada wajib pajak akan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga, dengan adanya sanksi pajak yang dikenakan, dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak yang kurang taat dalam membayar kewajibannya sebagai seorang wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susilawati (2015), Budiarta (2015), dan Meliani (2017) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### **Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat Gianyar**

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat di kabupaten Gianyar. Sosialisasi pajak berarti penyampaian informasi mengenai perpajakan baik itu oleh Pemerintah atau Direktorat Jenderal Pajak. Melalui sosialisai yang diberikan, wajib pajak akan mengetahui informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pembayaran pajak, baik itu tata cara pembayaran pajak maupun informasi mengenai rincian pembayar pajak dan hal-hal yang berkaitan dengan pajak itu sendiri. Sehingga tingginya intensitas informasi yang diterima oleh masyarakat, maka dapat secara perlahan merubah mindset masyarakat tentang pajak ke arah yang positif. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anwar (2015) dan, Musikawati (2015), yang menyatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

---

---

### SIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar.
2. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar.
3. Kewajiban Moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar.
4. Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar.
5. Sosialisasi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar.

Berdasarkan pada pembahasan dan kesimpulan di atas, maka peneliti menyarankan bahwa:

1. Kuesioner dalam penelitian ini hanya disebarikan kepada 100 responden, maka kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengambil sampel lebih banyak untuk mengetahui pengaruh variabel terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Keterbatasan tempat penelitian ini hanya mencakup di kabupaten Gianyar saja.
3. Peneliti tidak mendampingi saat responden menjawab setiap kuisisioner, sehingga dikhawatirkan responden akan menjawab asal-asalan apabila ada pertanyaan yang tidak dimengerti responden.

Adapun saran yang dapat penulis dapat berikan yaitu sebagai berikut :

1. Disarankan kepada peneliti lain, untuk menambah variabel yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada kantor samsat kabupaten Gianyar. Sehingga dengan keragaman ini diharapkan hasil yang didapat bisa digeneralisasikan dalam lingkup yang lebih luas lagi.
2. Mengingat variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor samsat kabupaten Gianyar tidak berpengaruh, maka kantor samsat kabupaten Gianyar diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di kantor samsat kabupaten Gianyar dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

### DAFTAR PUSTAKA

- Astana, Wayan Sugi. 2017. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol 18. Hal 818-846.
- 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.
- Darmayanti, Eka. 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kabupaten Kepulauan Selayar). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makasar.
- Fatmawati, Yeni. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*.
- Irmawati, Agnes Sophia. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan

- Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu).  
Skripsi. Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makasar.
- Jaya, Putra. 2017. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Kautsar Riza Salman dan Heru Tjaraka. 2019. Pengantar Perpajak : cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jakarta : Indeks.
- Layata, Sanjaya. 2017. Pengaruh Kewajiban Moral Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Akuntansi Udayana* Vol.9.2. Maret (2017) :540.556.
- Lestari, Wahyu. 2015. Pengaruh Pengetahuan Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Universitas Negeri Semarang*.
- Muliari, Ni Ketut dan Setiawan, Putu Ery. 2016. Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 6. No. 1 .Hal- 24.
- Mardiasmo. 2017. Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Nugroho, Agus. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pajak Pratama Yogyakarta. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Puspa Arum. 2017 Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Prefensi Risiko sebagai Variabel Moderating. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Peraturan Gubernur Bali Nomor 33 tahun 2020, Tentang Pembebasan Pokok dan Penghapusan Sanksi Administrasi Berupa Bunga dan Denda Terhadap Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Kedua (BBNKB 2 atau kendaraan bekas/second).
- Radar Bali. Jawa Pos.com. 2020. Pandemi Covid 19 Pembayaran Pajak Kendaraan Turun Drastis. <https://radarbali.jawapos.com/pandemi-covid19-pembayaran-pajak-kendaraan-turun-drastis>. Diakses 12 Mei 2020
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. Perpajakan Indonesia, Konsep dan Aspek Formal, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sapriadi, dan Setiawan. 2014. Tanggung jawab Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.Vol. 7. 2. hal. 431-443
- Sanjaya, I Putu Adi Putra. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Hotel, *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 7. No.1 hal 207- 222.
- Yogatama, Arya. 2015. Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.