
**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI
PERPAJAKAN, KEWAJIBAN MORAL, KUALITAS PELAYANAN DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT
KABUPATEN BANGLI**

Ni Luh Ayu Ratna Ningsih¹
Putu Kepramareni²
Sagung Oka Pradnyawati³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

E-mail : luhayuratna24@gmail.com

Abstract

Motor Vehicle Tax (PKB) is one of the regional taxes that finance the development of the province. The agency that handles the payment of Motor Vehicle Tax is the Regional Revenue Service (Dispenda) through the Joint Office of the Manunggal Administration System under One Roof (SAMSAT) which is a collaboration of three related agencies, namely the Bali Provincial Dispenda, the Indonesian Police and Jasa Raharja Insurance. This study aims to examine and obtain empirical evidence of the effect of taxpayer awareness, tax socialization, moral obligation, service quality and tax sanctions on the level of compliance of motorized vehicle taxpayers at the Bangli district Samsat office. Sample selection was done by accidental sampling method. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis. The population of this research is all motorized vehicle taxpayers who have been registered in the Bangli Regency Samsat in 2020, totaling 142,678 taxpayers. Data was collected through a questionnaire. The sample in this study were 100 motor vehicle taxpayers. The results showed that taxpayer awareness, tax socialization, moral obligations, service quality and tax sanctions had a positive effect on the level of compliance of motorized vehicle taxpayers at the SAMSAT office, Bangli Regency.

Keywords: taxpayer awareness, tax socialization, moral obligation, service quality, tax sanctions, taxpayer compliance

PENDAHULUAN

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak daerah yang membiayai pembangunan daerah provinsi. Kantor Bersama SAMSAT Bangli merupakan salah satu instansi pelayanan pajak kendaraan bermotor dimana meningkatkan permintaan kendaraan bermotor menyebabkan banyaknya penerimaan pajak setiap tahunnya. Semakin tingginya jumlah kendaraan bermotor yang beredar di Kabupaten Bangli menyebabkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor semakin meningkat, namun tidak dibarengi dengan meningkatnya kesadaran wajib pajak akan kewajiban yang harus dipenuhi. Bila dilihat perkembangan selama lima tahun terakhir, adapun pada Tabel 1 menggambarkan permasalahan yang terjadi setiap tahunnya di Kabupaten Bangli mengenai kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2016-2020.

Tabel 1
Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Kabupaten Bangli Tahun 2016-2020

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak Membayar PKB	Presentase
2016	76.128	57.200	75,13(%)
2017	84.188	58.287	69,23(%)
2018	114.413	62.556	54,68 (%)
2019	130.056	65.249	50,17 (%)
2020	142.678	62.654	43,91 (%)

Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Kab.Bangli, (2020)

Berdasarkan data pada tabel 1, dapat kita lihat bahwa dari jumlah WP yang terdaftar tidak secara keseluruhan membayar kewajibannya. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara jumlah WP dan jumlah WP yang membayar PKB. Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Kabupaten Bangli karena adanya penurunan pembayaran pajak di beberapa tahun terakhir dan ini mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Bangli masih rendah.

Menurut Aditya (2020) faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak suatu negara diantaranya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak di negara tersebut. Kepatuhan wajib pajak adalah sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, sedangkan ketidakpatuhan pajak dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak tidak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan hak perpajakannya (Jayanto,2011). Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan karena beberapa faktor yaitu kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan (Ratniati,2018).

Kesadaran merupakan itikad baik yang dimiliki oleh seseorang untuk memenuhi tugas dan kewajibannya secara sadar yang disertai dengan upaya dan usaha. Mengingat begitu pentingnya membayar pajak dan dengan adanya berbagai informasi terbaru mengenai perpajakan, diharapkan Sosialisasi Perpajakan yang baik juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kurangnya informasi yang diterima masyarakat karena rendahnya sosialisasi perpajakan dapat menyebabkan mereka tidak melaksanakan kewajibannya, dan hal tersebut berdampak pada penerimaan pajak negara (Harryanto ,2013). Selain melakukan sosialisasi perpajakan, kewajiban moral juga sangat penting karena kewajiban moral merupakan tindakan berdasarkan nurani yang berarti juga tindakan penuh dengan kebebasan dalam pelaksanaannya tanpa adanya unsur keterpaksaan (Gustiari, 2018). Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Pemerintah juga memberlakukan dan lebih mempertegas sanksi perpajakan yang ada dengan maksud agar masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak dapat patuh dan memiliki kemauan untuk melunasi kewajibannya.

Penelitian ini akan melakukan kajian kembali mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan yang masih mengalami ketidakkonsistenan dari hasil sebelumnya dan dilihat dari fenomena yang dijelaskan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak yang ada di kantor SAMSAT Kabupaten Bangli.

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Menurut Luenenburg (2012) teori kepatuhan (*compliance theory*) adalah sebuah pendekatan terhadap struktur organisasi yang mengintegrasikan ide-ide dari model klasik dan partisipasi manajemen. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Teori kepatuhan (*Compliance Theory*) juga dapat mendorong seseorang untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku, sama halnya dengan wajib pajak yang berusaha untuk memenuhi kewajibannya yaitu membayar pajak secara tepat waktu.

Theory Planned Behavior

Theory Of Planned Behavior menurut (Lee dan Kotler, 2011:199) adalah teori yang menekankan pada rasionalitas dari tingkah laku manusia juga pada keyakinan bahwa target tingkah laku berada dibawah kontrol kesadaran individu. Teori ini, menggambarkan pola perilaku yang mempengaruhi niat seseorang untuk melakukan suatu hal dalam mengambil tindakan. Sama halnya dengan kepatuhan akan membayar pajak seseorang akan taat membayar pajak dengan adanya hal-hal atau faktor yang mempengaruhi pandangan dalam sisi yang positif ataupun negatif. Faktor inilah yang akan menimbulkan sebuah persepsi dimana subjek pajak akan menentukan pilihannya antara taat untuk mebayar pajak atau sebaliknya.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak memahami dan melaksanakan aturan perpajakan dengan benar dan sukarela dengan perasaan taat, patuh dan disiplin. Apabila pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik, maka tingkat kesadaran wajib pajak semakin tinggi sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan perpajakannya (Muliari , 2011). Penelitian yang dilakukan Anggraeni (2017) dan Wardani (2017), menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian diatas maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bangli.

Pengaruh Sosialisasi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan yang diberikan kepada masyarakat dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat pentingnya membayar pajak (Winerungan, 2013). Sehingga dengan demikian sosialisasi perpajakan ini dapat berpengaruh untuk menambah jumlah wajib pajak dan dapat menimbulkan kepatuhan dari wajib pajak sehingga secara otomatis tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin bertambah juga penerimaan pajak negara akan meningkat. Penelitian yang dilakukan Widnyani (2016), menyatakan Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Tabanan. Novitasari (2015) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di SAMSAT Semarang. Berdasarkan uraian diatas maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bangli.

Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Arista (2011) menyatakan bahwa kewajiban Moral adalah moral individu yang dimiliki oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain. Seperti misalnya etika, prinsip hidup, perasaan bersalah yang nanti dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan dalam hal ini untuk kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan. Tingkat kepatuhan pajak akan menjadi lebih tinggi ketika wajib pajak memiliki

kewajiban moral yang kuat untuk melaksanakan kewajibannya. Penelitian yang dilakukan Maheswari (2018), menyatakan kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar. Brahmanti (2019) mendapatkan hasil kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah :

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor eksternal yang mendukung atau menghambat niat wajib pajak untuk patuh membayar pajak (Ummah,2013). Jika perilaku wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal, maka semakin baik kualitas pelayanan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Penelitian yang dilakukan Randi (2016) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Studi Kasus Samsat Kota Malang. Jaya (2016) kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak Restoran. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄:Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bangli.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan yaitu interpretasi dan pandangan wajib pajak, dengan adanya sanksi perpajakan dengan kata lain merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011: 59). Penelitian yang dilakukan Chasanah (2016), hasil penelitian yang didapat adalah sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Klaten dan Melly (2016) hasil penelitian yang didapat adalah sanksi perpajakan berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Klungkung. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₅: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSATKabupaten Bangli.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor SAMSAT Bangli yang berlokasi di Jl.Lettu Lila kawan No.11 Kecamatan Bangli, Kabupaten Bangli. Obyek penelitian dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Bangli. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (Sepeda motor) di Kantor Samsat Kabupaten Bangli ditahun 2020 dengan jumlah 142,678 wajib pajak. Penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode accidental sampling yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, dimana kriteria responden adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT Kabupaten Bangli.

Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 (seratus) Wajib Pajak. Seratus Wajib Pajak yang digunakan sebagai sampel diperoleh berdasarkan perhitungan penentuan sampel dengan metode Slovin (Husein, 2008:67) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots(1)$$
$$n = \frac{142,678}{1 + 100 \times 0,05^2}$$

$$n = \frac{(1 + 142,678 (0,1)^2)}{1 + 1,426,78}$$

$$n = \frac{142,678}{1,427,78}$$

$$n = 99,929$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan wawancara dan kuesioner yang diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

Berdasarkan hasil analisis, menunjukkan bahwa semua instrumen nilai koefisien korelasi berada di atas 0,30. Hal tersebut berarti semua instrumen yang dipergunakan untuk mengumpulkan data berupa kuesioner hasilnya adalah valid.

Berdasarkan hasil analisis didapat perhitungan masing-masing variabel nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Hal tersebut berarti semua instrumen sudah *reliable* dan penelitian dapat dilanjutkan.

Statistik Deskriptif

Tabel 1
Hasil Analisis Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KsWP	100	12.00	30.00	23.0100	3.87297
SsPP	100	10.00	25.00	19.1700	3.19739
KM	100	10.00	25.00	19.1700	3.31831
KP	100	12.00	30.00	23.1000	3.97340
SP	100	8.00	20.00	15.4100	2.97157
KWP	100	10.00	25.00	19.0400	3.87408
Valid N (listwise)	100				

Sumber :Lampiran 6,data primer diolah (2021)

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 2
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.189	1.158		1.890	.062		
	KsWP	.330	.094	.330	3.528	.001	.250	4.005
	SsPP	.435	.123	.359	3.539	.001	.212	4.712
	KM	.304	.136	.260	2.230	.028	.161	6.218
	KP	.309	.117	.317	2.635	.010	.151	6.617
	SP	.258	.122	.198	2.115	.037	.250	4.002

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Lampiran 7,data primer diolah (2021)

Dari hasil regresi yang disajikan pada Tabel 5 didapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KWP = 2,189 + 0,330 (KsWP) + 0,435(SsPP) + 0,304 (KM)+ 0,309 (KP)+ 0,258 (SP)$$

Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan, hasil uji dengan menggunakan uji test *Kolmogorov-Smirnov* dengan angka *Unstandardized Residual* pada kolom *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0,200 dimana nilai signifikan lebih besar dari 0,05 yang berarti data residual dalam penelitian ini telah berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas dapat dijelaskan bahwa nilai dari variabel Kesadaran Wajib Pajak (KsWP) memiliki nilai menunjukkan nilai *tolerance* sebesar 0,250 dan nilai VIF sebesar 4,005, variabel Sosialisasi Perpajakan (SsPP) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,212 dan nilai VIF sebesar 4,712, variabel Kewajiban Moral (KM) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,161 dan nilai VIF sebesar 6,218, variabel Kualitas pelayanan (KP) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,151 dan nilai VIF sebesar 6,617, variabel Sanksi Perpajakan (SP) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,250 dan nilai VIF sebesar 4,002. Sehingga seluruh variabel memiliki nilai *tolerance* yang lebih dari 0,10 (10 persen) ataupun nilai VIF yang kurang dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas dalam model regresi.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dapat dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi variabel kesadaran wajib pajak (KsWP) sebesar 0.251, variabel sosialisasi perpajakan (SsPP) sebesar 0.511, variabel kewajiban moral (KM) sebesar 0.634, variabel kualitas pelayanan (KP) sebesar 0.318, variabel sanksi perpajakan (SP) sebesar 0.249. Hasil uji tersebut memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel independen tidak ada yang berpengaruh signifikan terhadap nilai *absolute residual*, atau dengan kata lain berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Kelayakan Model

Tabel 3
Hasil Uji Statistik F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1180.645	5	236.129	72.728	.000 ^b
	Residual	305.195	94	3.247		
	Total	1485.840	99			

Sumber :Lampiran 9, data primer diolah (2021)

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai F hitung 72,728 dan signifikansi F adalah $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kabupaten Bangli.

Tabel 4
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.891 ^a	.795	.784	1.80188

a. Predictors: (Constant), SP, KsWP, SsPP, KM, KP

b. Dependent Variable: KWP

Sumber :Lampiran 9,data primer diolah (2021)

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah 0,784. Ini berarti besarnya kontribusi antara Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 78,4% sedangkan sisanya 21,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Tabel 5
Hasil Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.189	1.158		1.890	.062
	KsWP	.330	.094	.330	3.528	.001
	SsPP	.435	.123	.359	3.539	.001
	KM	.304	.136	.260	2.230	.028
	KP	.309	.117	.317	2.635	.010
	SP	.258	.122	.198	2.115	.037

Sumber: Lampiran 9, data primer diolah (2021)

Berdasarkan pada hasil uji t, maka dapat dijelaskan hubungan antar variabel sebagai berikut:

1) Kesadaran Wajib Pajak (KsWP)

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.14 diperoleh nilai t-hitung untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak adalah 3,528 dan signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa Variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bangli” dapat diterima.

2) Sosialisasi Perpajakan (SsPP)

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.14 diperoleh nilai t-hitung untuk variabel Sosialisasi Perpajakan adalah 3,539 dan signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa Variabel Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bangli” dapat diterima.

3) Kewajiban Moral (KM)

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.14 diperoleh nilai t-hitung untuk variabel Kewajiban Moral adalah 2,230 dan signifikansi sebesar $0,028 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa Variabel Kewajiban Moral berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bangli” dapat diterima.

4) Kualitas Pelayanan (KP)

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.14 diperoleh nilai t-hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 2,635 dan signifikansi sebesar $0,010 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bangli” dapat diterima.

5) Sanksi Perpajakan (SP)

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.14 diperoleh nilai t-hitung untuk variabel Sanksi Perpajakan adalah 2,115 dan signifikansi sebesar $0,037 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa Variabel Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Bangli” dapat diterima.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis pertama (H_1) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang berarti hipotesis 1 dalam penelitian ini diterima. Kesadaran wajib pajak adalah sikap wajib pajak yang berbentuk opini maupun perkiraan berkaitan dengan kepercayaan, ilmu, dan analisis juga dorongan agar berlaku sesuai dengan dorongan yang disediakan oleh system dan aturan perpajakan yang berjalan. Hal ini diartikan bahwa dengan kesadaran wajib pajak yang meningkat maka kepatuhan dalam membayar pajak juga akan meningkat.

Pengaruh Sosialisasi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis kedua (H_2) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang berarti hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima. Sosialisasi perpajakan adalah usaha menyampaikan pemahaman, penjelasan, dan membina warga negara serta wajib pajak tentang semua yang berkaitan tentang perpajakan dan perundang-undangan. Dengan adanya sosialisasi perpajakan yang baik dan secara berlaka, masyarakat menjadi lebih paham dan mengerti bahwa membayar pajak sangat penting.

Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis ketiga (H_3) menunjukkan bahwa Kewajiban Moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang berarti hipotesis 3 dalam penelitian ini diterima. Kewajiban moral merupakan norma individu yang dimiliki oleh seseorang namun tidak dimiliki oleh orang lain. Wajib pajak yang lebih menggunakan prinsip moral dalam pengambilan keputusan pembayaran pajak akan lebih patuh dibandingkan dengan wajib pajak lainnya. Untuk itu, setiap wajib pajak yang memiliki kewajiban moral yang baik dengan cara pandang positif terhadap pajak serta menganggap pajak itu sebagai suatu kewajiban yang positif maka ini juga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis keempat (H_4) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang berarti hipotesis 4 dalam penelitian ini diterima. Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan pajak diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis kelima (H_5) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang berarti hipotesis 5 dalam penelitian ini diterima. Pengenaan sanksi pajak adalah merupakan salah satu wujud untuk menciptakan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Dimana hal ini sangat penting bagi wajib pajak untuk memahami sanksi pajak untuk mengetahui konsekuensi hukumnya. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

SIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah dan analisis data yang telah dilakukan serta pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut berarti bahwa semakin meningkat Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak maka Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bangliakan semakin meningkat.
2. Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut berarti semakin meningkat Sosialisasi Perpajakan maka Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bangli akan semakin meningkat.
3. Kewajiban Moral berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut berarti semakin meningkat Kewajiban Moral maka Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bangli juga akan meningkat
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut berarti semakin meningkat Kualitas Pelayanan maka Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bangli juga akan meningkat.
5. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut berarti semakin meningkat Sanksi Perpajakan maka Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bangli juga akan meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dibuat maka saran-saran yang dapat diajukan berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi SAMSAT Kabupaten Bangli hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga kantor SAMSAT Kabupaten Bangli dapat terus memperhatikan penerapan variabel tersebut guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada kantor SAMSAT Kabupaten Bangli
2. Bagi peneliti, penelitian hanya dilakukan disatu tempat penelitian saja. Sehingga kedepannya dapat dilakukan pada lingkup yang lebih luas lagi atau beberapa tempat penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni.2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.*E-Jurnal Universitas Pancasakti Tegal*.Vol 8.No 1 Agustus 2017
- Ayu Sista.2019.Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak,Kualitas Pelayanan Pajak,Kewajiban Moral,Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar.*Skripsi Akuntansi Universitas Mahasaraswati Denpasar*.
- Barus dan Yuneita.2016.Pengaruh Akses Pajak,Fasilitas,Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.*E-jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Riau,Pekanbaru*.Vol 3
- Bharmanti.2019.Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Pengetahuan Pajak, Tingkat Penghasilan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.*E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.Vol 7
- Cahyadi,I Made Wahyu., dan Jati, I Ketut. 2016. Pengaruh Kesadaran,Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan PadaKepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.16.3. September: 2342-237.

- Chasanah.2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Klaten.*Skripsi Akuntansi* Unniuersitas Muhammadiyah Surakarta.
- Dharma, Gede Pani Esa., dan Suardana, Ketut Alit. 2014. Pengaruh KesadaranWajib Pajak,Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan PadaKepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi* Universitas Udayana 6.1:340-353.
- Esti, Novia.2012.Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar.*Skripsi* Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*.Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gustiari dan Suprasto.2018.Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.*E-Jurnal Akuntansi* Universitas UdayanaVol.24.1 Juli:606-632
- Ihamsyah,Endang dan Dewantara.2016.Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan,Kesadaran Wajib Pajak,Kualitas Pelayanan,Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi SAMSAT Kota Malang). *E-Jurnal Perpajakan* Vol 8No 1
- Jaya.2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Keptuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.*E-Jurnal* Universitas Udayana
- Maheswari.2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar.*Skripsi Akuntansi* Universitas Mahasarwati Denpasar.
- Melly.2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Klungkung.*E-Jurnal Akuntansi* Universitas Ganesa
- NgurahKesariya.2019.Pengaruh Sosialisasi Perpajakan,Kualitas Pelayanan,Sanksi Perpajakan Dan Kewajiban Moral Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Karangasem.*Skripsi Akuntansi* Universitas Mahasarwati Denpasar.
- Novitasari.2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Semarang.*E-Jurnal* Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Pranata, Putu Aditya., dan Setiawan, Putu Ery. 2015. Pengaruh SanksiPerpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Kewajiban Modal Pada KepatuhanWajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi* Universitas Udayana 10.2 : 456-473.
- Putu Arika., dan Sukatha, I Made. 2014. Tanggung Jawab Moral ,Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pada KepatuhanPelaporanWajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi* Universitas Ganesa 7.2 (2014): 431-443.
- Randi.2016.Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Di SAMSAT Kota Malang.*E-jurnal* Universitas Brawijaya.Vol.8 No 1.
- Ratniati.2018.Pengaruh Kualitas Pelayanan,Sanksi Perpajakan,Biaya Kepatuhan,Moral Wajib Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Klungkung.*Skripsi Akuntansi* Universitas Mahasarwati Denpasar.

- Rosalina Novitasari.2017.Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak,Sosialisasi Perpajakan,Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di SAMSAT Semarang III.*Jurnal Akuntansi*.Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Sano dan Santoso.2019.Analisis Pengaruh Kualitas Produk,Harga Dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Pada PT Surya Timur Sakti Jatim Surabaya.*E-Jurnal Manajemen Bisnis*,Program Studi Manajemen,Universitas Kristen Petra.
- Stephanie Amelia Handayani.2016.Pengaruh Akses Pajak,Fasilitas,Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.*E-Jurnal Akuntansi* Universitas Riau,Pekanbaru.
- Susilawati dan Budhiarta.2013.Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak,Pengetahuan Pajak,Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.*E-Jurnal Akuntansi* Universitas Udayana
- Ummah.2013.Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Semarang.*Skripsiakuntansi* Fakultas Ekonomi Universitas Semarang, Indonesia.
- Utama,I Wayan Mustika.2012.Pengaruh Kualitas Pelayanan,Sanksi Perpajakan,dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.*Jurnal Akuntansi*.Universitas Udayana Bali.
- Wardani.2017. Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Program SAMSAT Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.*E-Jurnal Akuntansi* Universitas Sarjanawijaya Tamansiswa Yogyakarta. Vol.1.No 2 Oktober.
- Wayan Indrayani.2019.Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak,Kualitas Pelayanan Pajak,Dan Efektivitas Pelayanan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bangli.*E-Jurnal Akuntansi* Universitas Ganesa.
- Widnyani, Ida Ayu Dewi., dan Suardana, Ketut Alit. 2016. Pengaruh SosialisasiDan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak DalamMembayar Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*UniversitasUdayana Vol.16.3. September: 2176-2203.
- Widnyani.2016.Pengaruh Sosialisasi,Sanksi Dan Persepsi Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Kota Tabanan.*E-jurnal Akuntansi* Universitas Udayana.Vol.16.3.September(2016):2176-2203
- Wijayanti dan Sukartha.2018. Pengaruh Tarif Progresif,Kualitas Pelayanan,Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi* Universitas Udayana. Vol.25.3.Desember:2011-2040
- Winerungan.2013.Sosialisasi Perpajakan,Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP pada Kpp Manado dan Blitung.*Jurnal* Vol.1 No.3,960-970