

---

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

**Ni Putu Emy Leona Parhilla<sup>1</sup>**  
**I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra<sup>2</sup>**  
**I Made Sudiartana<sup>3</sup>**

*Program Studi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar*

Email: [myleon1@gmail.com](mailto:myleon1@gmail.com)

**Abstract**

*This study aims to review the effect of taxpayer awareness, tax socialization, tax service quality, and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance. This research was conducted at the Joint Office of SAMSAT Bangli Regency. The population used in this study were motorized vehicle taxpayers in Bangli Regency with the determination of the sample using the accidental sampling method obtained as many as 100 taxpayers who became the sample used as respondents in this study. Data collection in this study data were collected through observation, interviews, and distributing questionnaires. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis using SPSS version 23. The results of this study indicate that (1) the variables of taxpayer awareness, tax socialization, tax service quality and tax sanctions have a positive and significant effect on mandatory compliance. . The UPTD Office of Regional Taxes and Levies, Bali Province, Bangli Regency is expected to improve the quality of service to taxpayers, taxpayers to further improve their tax compliance, and further research is expected to develop this research by using other variables that can affect motor vehicle taxpayer compliance. in Bangli Regency.*

**Keywords: Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Service Quality, Tax Sanctions, and Taxpayer Compliance**

**PENDAHULUAN**

Perkembangan zaman di Era Modern saat ini sangat berkembang pesat. Dibuktikan dengan adanya teknologi-teknologi yang semakin canggih. Apalagi di era globalisasi ini, segala sesuatu yang kita butuhkan bisa dilakukan dengan mudah dan efisien, salah satu kebutuhan saat ini adalah kebutuhan akan alat transportasi. Sekarang ini semakin banyak masyarakat memiliki kendaraan bermotor untuk melakukan aktivitas dalam kehidupan sehari-hari, dan dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor menyebabkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor semakin meningkat setiap tahunnya

Mahdi dan Ardiati 2017 dalam Zuhair (2018) menjelaskan bahwa pajak merupakan salah satu sumber pendapatan atau penerimaan pada suatu Negara, yang harapannya melalui penerimaan dari pajak dapat mengurangi ketergantungan suatu Negara atas utang luar negeri.

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Rohmawati dkk, 2012:5). Kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang paling penting untuk menjamin keberhasilan Pemerintah dalam menghimpun pajak. Meningkatnya kepatuhan wajib pajak diharapkan penerimaan Negara akan lebih besar untuk pembiayaan pembangunan nasional yang berlangsung secara terus menerus.

Kesadaran wajib pajak adalah keadaan di mana seseorang mengetahui, memahami, membayar dan melapor semua penghasilan tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku serta memenuhi hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak (Mahaputri dan Noviari, 2016).

Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan.

Faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepatuhan adalah kualitas pelayanan. Parasuraman, dkk. (1985) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian seseorang terhadap kinerja aktual dari penyedia layanan yang dibandingkan dengan harapan yang diinginkan.

Sanksi perpajakan yang akan diterima wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Audit pajak dan sanksi denda yang ditetapkan oleh otoritas pajak merupakan motivator utama dari kepatuhan wajib pajak (Witte dan Woodbury, 1985).

Dalam Undang-undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Nomor 28 Tahun 2009. Pajak atau kontribusi yang diberikan oleh penduduk suatu daerah kepada pemerintah daerah ini akan digunakan untuk kepentingan Pemerintah dan kepentingan umum suatu daerah, seperti pembangunan jalan, jembatan, pembukaan lapangan kerja baru dan kepentingan pembangunan.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak daerah yang dikelola oleh Provinsi, pemungutan pajak kendaraan bermotor ini merupakan jenis pemungutan yang sudah lama dilakukan oleh pemerintah. Pajak ini sangat berpengaruh terhadap sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang mana pajak daerah termasuk sumbernya yang berguna untuk membiayai pelaksanaan tugas rutin pemerintah daerah (Yunus, 2010).

Kabupaten Bangli adalah salah satu daerah yang diberi kewenangan untuk melaksanakan otonomi daerah dan salah satu pendapatan daerah yang diperoleh Kabupaten Bangli adalah pajak kendaraan bermotor. Besarnya penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Bangli dikarenakan peredaran jumlah kendaraan semakin meningkat dari tahun ke tahun.

**Tabel 1.1**  
**Data Persentase Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bangli Tahun 2016-2020**

Tahun	Target	Realisasi	Persentase Penerimaan Pajak
<b>2016</b>	Rp. 50.566.518.516	Rp. 47.528.614.100	93,99 %
<b>2017</b>	Rp. 50.269.644.354	Rp. 47.392.960.787	94,28 %
<b>2018</b>	Rp. 56.561.865.876	Rp. 53.874.498.732	95,25 %
<b>2019</b>	Rp. 58.242.069.378	Rp. 35.715.785.700	60,99%
<b>2020</b>	Rp. 60.030.347.922	Rp. 52.529.369.750	87,50 %

*Sumber: Kantor UPTD PPRD Provinsi Bali Di Kabupaten Bangli, 2021*

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor dari Tahun 2016-2020. Pada tahun 2016 target PKB sebesar 50.566.518.516 dan realisasi sebesar 47.528.614.100 dengan persentase penerimaan pajaknya sebesar 93,99 %. Pada tahun 2017 target PKB sebesar 50.269.644.354 dan realisasi PKB sebesar 47.392.960.787 dengan persentase penerimaan pajaknya sebesar 94,28 %. Pada tahun 2018 target PKB sebesar 56.561.865.876 dan realisasi sebesar 53.874.498.732 dengan persentase penerimaan pajaknya sebesar 95,25 %. Pada tahun 2019 target PKB sebesar 58.242.069.378 dan realisasi sebesar 35.715.785.700 dengan persentase penerimaan pajaknya sebesar 60,99 %. Pada tahun 2020

target PKB sebesar 60.030.347.922 dan realisasi sebesar 52.529.369.750 dengan persentase penerimaan pajaknya sebesar 87,50 %. Persentase penerimaan pajak di Kabupaten Bangli dari tahun 2016-2020 mengalami kenaikan dan fluktuasi pada setiap tahunnya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji kembali pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan khususnya terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bangli. Kontradiksi dan ketidaksamaan hasil pada hasil-hasil penelitian terdahulu yang membuat penelitian ini masih menarik untuk dilakukan penelitian kembali dan menjadi faktor mengapa peneliti mengangkat topik ini dalam melakukan penelitian

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah Apakah kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## **TELAAH LIBERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Teori Perilaku Yang Direncanakan (*Theory of Planned Behaviour*)**

*Theory of Planned Behavior* merupakan teori yang dikembangkan oleh Ajzen yang merupakan penyempurnaan dari *reason action theory* yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen (Burham, 2015). *Theory of Planned Behaviour* secara tidak langsung menunjukkan kemungkinan bahwa tidak semua perilaku dilakukan secara penuh dibawah kendali individu atau kelompok, maka kontrol perilaku yang dipersepsikan ditambahkan untuk mengatasi perilaku-perilaku tersebut. Teori ini lebih menekankan pada pengaruh yang mungkin timbul akibat kontrol perilaku yang dipersepsikan dalam mencapai tujuan perilakunya.

*Theory of Planned Behavior* menunjukkan bahwa perilaku manusia ada tiga jenis kepercayaan yaitu:

1. Kepercayaan perilaku (*behavioral beliefs*) merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu dan evaluasi atas hasil yang akan diperoleh dari perilaku tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukan atau tidak melakukannya. Hal ini berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang sadar pajak akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan Negara.
2. Kepercayaan-kepercayaan normatif (*Normative Belief*) merupakan keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Hal ini dapat dikaitkan dengan kualitas pelayanan pajak, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak. Dan sosialisasi perpajakan yang efisien dan efektif memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat membayar pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat terhadap pajak.
3. Kepercayaan-kepercayaan control (*Control Beliefs*) merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilaku tersebut (*perceived power*).

### **Teori Kepatuhan *Compliance Theory***

Teori Kepatuhan merupakan teori yang digunakan pada ilmu-ilmu sosial khususnya bidang psikologis dan sosiologi yang menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan individu. Kepatuhan berarti ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan dan undang-undang yang berlaku. Menurut Tyler (2003) terdapat dua perspektif dasar dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan hukum yang disebut instrumental dan normatif.

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

Kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, membayar dan melapor semua penghasilan tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku serta memenuhi hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak (Mahaputri dan Noviari, 2016). Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Setiawan (2010). Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang terlihat pada penelitian yang dilakukan oleh Wiwin Hartono (2020) dengan hasil penelitiannya dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian Anggreni (2021) dalam penelitiannya dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

### **Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sosialisasi pajak adalah kegiatan atau proses yang dilakukan oleh pihak tertentu baik secara perseorangan maupun suatu badan lembaga tertentu guna memperkenalkan berbagai peraturan dan lembaga-lembaga badan tertentu agar masyarakat dapat mengetahui mengenai peraturan dan lembaga tersebut dalam lingkungan kehidupannya (Sofia, Herawati, dan Zuhdi, 2013). Sosialisasi pajak merupakan suatu hal yang penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang terlihat pada penelitian Sadiati (2019) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengaruh sosialisasi perpajakan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Gede Sri Darma (2017) dijelaskan bahwa sosialisasi pajak dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga semakin tinggi tingkat sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh Dirjen Pajak maupun fiskus maka pemahaman dan pelaksanaan yang dilakukan wajib pajak dalam kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Berdasarkan uraian tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>2</sub>: Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

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

Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang diberikan atau ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak yang lainnya, dalam hal ini kualitas yang dimaksud adalah kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak. Pelayanan yang baik dan benar adalah pelayanan yang diberikan secara maksimal yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak mendapatkan sebuah kepuasan tersendiri sehingga dari pelayanan yang baik wajib pajak taat dalam membayar pajak. Menurut Supadmi, 2009 menyatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan dalam hal perpajakan diperlukan kuantitas dan kualitas pelayanan semakin baik. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terlihat pada penelitian yang dilakukan oleh Rizki Yudhi (2016) dijelaskan dalam hasil penelitiannya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Luh Supadmi (2020) juga mendapatkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>3</sub>: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

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

Sanksi Pajak merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar Norma perpajakan. Dalam hal ini dijelaskan bahwa sanksi pajak dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi dan mentaati peraturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi individu seberapa kuat sanksi pajak untuk mendukung perilaku wajib

pajak agar mentaati peraturan perpajakan. Menurut Ali (2001) sanksi perpajakan merupakan kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak seperti yang terlihat pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rizki Yudhi (2016) hasil penelitiannya menjelaskan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Yuliastuti Rahayu (2020) juga mendapatkan hasil penelitiannya bahwa sanksi pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>4</sub>: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib.**

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli, di Jalan Lettu Lila No.11, Kabupaten Bangli, Objek penelitian ini adalah semua wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (X) adalah Keasadaran Wajib Pajak, Kualitas Sosialisasi Pajak, Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan. Variabel terikat (Y) adalah Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jenis data berupa data kuantitatif yaitu jumlah wajib pajak kendaraan bermotor dan hasil kuesioner berupa jawaban responden dan data kuantitatif berupa sejarah berdirinya Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli, struktur organisasi dan tugas dari masing-masing bagian.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli pada tahun 2020 sebanyak 22.652 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Sampel yang digunakan sejumlah 100 (seratus) Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, perhitungannya dengan rumus slovin.

Analisis regresi ganda digunakan oleh penelitian, bermaksud melakukan prediksi bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan nilainya (dimanipulasi) (Sugiyono, 2016:153). Analisis ini dipergunakan untuk mengetahui perubahan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bersama Kabupaten Bangli yang disebabkan oleh kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan dengan rumus:

$$\text{KWPKB} = a + \beta_1\text{KWP} + \beta_2\text{Sos} + \beta_3\text{KP} + \beta_4\text{SP} + e \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

- KWPKB = Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
- a = Konstanta
- KWP = Kesadaran Wajib Pajak
- Sos = Sosialisasi Pajak
- KP = Kualitas Pelayanan
- SP = Sanksi Perpajakan
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$  = Koefisien regresi dari KWP, Sos, KP, SP
- e = Variabel diluar variabel penelitian

---

---

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Uji Statistik Deskriptif

Tabel 5.3

**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<b>KWP</b>	100	12	30	23,50	4,702
<b>Sos</b>	100	15	30	23,06	3,692
<b>KP</b>	100	15	30	22,37	3,915
<b>SP</b>	100	14	30	24,48	3,283
<b>KWPKB</b>	100	17	30	25,39	3,278
<b>Valid N (listwise)</b>	100				

### Hasil Uji Instrument

#### 1. Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,30 dengan tingkat signifikan  $\leq 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan dalam instrumen penelitian tersebut dikatakan valid dan layak untuk digunakan dalam penelitian.

#### 2. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas pada variabel kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak yang masing-masing memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,07. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa seluruh instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan atau reliabel.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### 1. Hasil Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas seperti yang terlihat pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa nilai tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05, yaitu sebesar 0,200. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini berdistribusi dengan normal.

#### 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Hasil Uji Multikolinearitas dimana seluruh variabel bebas memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan VIF kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada korelasi atau tidak terjadi Multikolinearitas.

#### 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas dapat dilihat bahwa masing-masing variabel bebas memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Variabel kesadaran wajib pajak (KWP) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,824, variabel sosialisasi pajak (Sos) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,120, kualitas pelayanan pajak (KP) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,921 dan sanksi perpajakan (SP) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,439. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5.9  
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,903	2,102		2,808	,006
KWP	,112	,056	,161	2,024	,046
Sos	,218	,077	,245	2,812	,006
KP	,173	,071	,207	2,426	,017
SP	,325	,090	,325	3,607	,000

Sumber : penelitian tahun 2021

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 5.9, dapat dirumuskan persamaan regresi berikut:

$$Y = 5,903 + 0,112 KWP + 0,218 Sos + 0,173 KP + 0,325 SP + e \dots \dots \dots (2)$$

Hasil Uji Kelayakan Model

1. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 5.10  
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,693 <sup>a</sup>	,480	,458	2,41282

Sumber : penelitian tahun 2021

Berdasarkan Tabel. 5.10 menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,458 yang berarti sebesar 45,8% variasi kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan, sedangkan 45,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model regresi.

2. Hasil Uji Statistik F

Tabel 5.11  
Uji Statistik F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	510,730	4	127,683	21,932	,000 <sup>b</sup>
Residual	553,060	95	5,822		
Total	1063,790	99			

Sumber: penelitian tahun 2021

Hasil Uji F dapat dilihat pada tabel 5.11 Menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  adalah sebesar 21,932 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu kesadaran wajib pajak (KWP), sosialisasi pajak (Sos), kualitas pelayanan pajak (KP), dan sanksi perpajakan(SP) memiliki pengaruh secara simultan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (KWPKB).

### 3. Hasil Uji Statistik t

**Tabel 5.12**  
**Hasil Uji Statistik t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,903	2,102		2,808	,006
KWP	,112	,056	,161	2,024	,046
Sos	,218	,077	,245	2,812	,006
KP	,173	,071	,207	2,426	,017
SP	,325	,090	,325	3,607	,000

*Sumber: penelitian tahun 2021 (Lampiran 15)*

Hasil analisis pengaruh variabel Kesadaran Wajib Pajak terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak mempunyai  $t_{hitung}$  2,024. Nilai signifikansi sebesar 0,046 lebih dari 0,05, hal tersebut berarti  $H_1$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

Hasil analisis variabel Sosialisasi Pajak terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor menunjukkan bahwa variabel Sosialisasi Pajak mempunyai nilai  $t_{hitung}$  2,812. Nilai signifikansi sebesar 0,006 lebih dari 0,05, hal tersebut berarti  $H_2$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh signifikan positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil analisis variabel Kualitas Pelayanan Pajak terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak mempunyai nilai  $t_{hitung}$  2,426. Nilai signifikansi sebesar 0,017 lebih dari 0,05, hal tersebut berarti  $H_3$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

Hasil analisis variabel Sanksi Perpajakan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor menunjukkan bahwa variabel Sanksi Perpajakan mempunyai  $t_{hitung}$  3,067. Nilai signifikansi sebesar 0,000 atau 0,000 lebih dari 0,05, hal tersebut berarti  $H_3$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

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

Hasil uji hipotesis pertama mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli yang menunjukkan dari hasil regresi linier berganda, dimana  $t_{hitung}$  sebesar 2,024 dan nilai signifikan uji t sebesar 0,046 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , maka hal tersebut berarti  $H_1$  diterima. Sehingga penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wiwin Martono (2020) dan Anggreni (2021) yang dalam penelitiannya juga mendapatkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.



### **Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Hasil uji hipotesisi kedua mengenai pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli yang menunjukkan dari hasil regresi linier berganda, dimana  $t_{hitung}$  sebesar 2,812 dan nilai signifikan uji t sebesar 0,006 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , maka hal tersebut berarti  $H_2$  diterima. Sehingga penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan, maka dapat disimpulkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sadiati (2019) dan Gede Sri Darma (2017) yang menjelaskan bahwa sosialisasi pajak dapat memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

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

Hasil uji hipotesisi ketiga mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli yang menunjukkan dari hasil regresi linier berganda, dimana  $t_{hitung}$  sebesar 2,426 dan nilai signifikan uji t sebesar 0,017 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , maka hal tersebut berarti  $H_3$  diterima. Sehingga penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rizki Yudhi (2016) dan Luh Supadmi (2020) dengan hasil penelitiannya bahwa kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Hasil uji hipotesisi keempat mengenai pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli yang menunjukkan dari hasil regresi linier berganda, dimana  $t_{hitung}$  sebesar 3,607 dan nilai signifikan uji t sebesar 0,000 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , maka hal tersebut berarti  $H_4$  diterima. Sehingga penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan, maka dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Risky Yudi (2016) dan Yuliastuti Rahayu (2020) yang dimana hasil penelitiannya menjelaskan bahwa sanksi pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, dapat diperoleh beberapa kesimpulan diantaranya

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi sosialisasi pajak pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan

pajak pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi sanksi perpajakan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Bangli diharapkan dapat memberikan informasi dengan baik kepada wajib pajak dan mahasiswa yang membutuhkan data penelitian.
2. Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Bangli diharapkan dapat meningkatkan fasilitas-fasilitas sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli.
3. Staf dan pegawai UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Bangli diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Kepada seluruh wajib pajak diharapkan meningkatkan kepatuhan pajaknya tepat pada waktunya.
5. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini menggunakan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bangli.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Zuhair. 2018. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Mengenai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Restoran di Kota Solo dan Yogyakarta). *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Rohmawati, Lusya, Prasetyono dan Yuni Rimawati. 2012. "Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas pada KPP Pratama Gresik Utara)". *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4*, Vol 1, No. 2, pp. 1-17.
- Mahaputri, Noviani. (2016). Pengaruh peraturan perpajakan, Kesadaran Pajak dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Udayana*, Vol 17, No. 3, pp. 2321-2351.
- Parasurama, Zeithaml, Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality Its Implication Future Research. *Journal of Marketing*, 49: h: 41-50.
- Witte, A.D dan D.F. Woodbury. 1985. The Effect of Tax Laws and Tax Administration on Tax Compliance: The Case of the U.S Individual Income Tax. *National Tax Journal*, Vol 38, No. 1, pp. 1-13
- Yunus, Abdul Thalib. 2010. Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap pendapatan Asli Daerah Pada kabupaten Bone Bolango Di Provinsi Gorontalo. *Jurnal Economic Resources*, Vol 11, No. 20, pp 91-99.
- Burham, Hana Pratiwi. 2015. Pengaruh Sosialisasi perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak tentang Sanksi Pajak Dan Implementasi PP Nomor tahun 2013 Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang.
- Tyler, T. R. (2003). Trust within organisations. *Personnel Review*, Vol 32, No. 5, pp. 556-673.

- Hartono, Wiwin. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu atap Soebandi Jember. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Vol. 14, No. 2, pp. 352-356.
- Anggreni, I. A. N. S., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Desa Abiansemal Pada Masa Covid'19. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, Vol 1, No.2, pp. 499-505.
- Muliari, Ni Ketut dan setiawan, Putu Eri. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur. *Jurnal ilmiah akuntansi dan bisnis*, Vol 6, No. 1, pp. 1-23.
- Sadiati. 2019. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor*, Vol 5, No. 2, pp. 2442-3033.
- Sofia, A., Herawati, N., & Zuhdi, R. (2013). Kajian Empiris tentang Niat Whistleblowing Pegawai Pajak. *Journal of Auditing, Finance, and Forensic Accounting*, Vol 1, No. 1, pp. 23–38.
- Sofia, A., Herawati, N., & Zuhdi, R. (2013). Kajian Empiris tentang Niat Whistleblowing Pegawai Pajak. *Journal of Auditing, Finance, and Forensic Accounting*, Vol 1, No. 1, pp. 23–38.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Vol 4, No. 2, pp. 214-219.
2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, Vol 30, No. 7, pp. 1645-1657.
- Ali et al. 2001. The Effects of Tax Rates and Enforcement Policies on Taxpayer Compliance: A study of Self-Employed Tax Payers. *Atlantic Economic Journal*, Vol 29, No. 2.\
- Yudy, Riski (2016). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Study Samsat Kota Malang. *Jurnal Perpajakan*, Vol 8, No. 1, pp. 1-9.
- Rahayu, Yuliasuti. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, Vol 9 No. 3, pp. 1-17.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.