
**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
PAJAK, KEWAJIBAN MORAL, BIAYA KEPATUHAN, DAN SANKSI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KLUNGKUNG**

Dewa Ayu Rindya Kartika Dewi¹

I Gede Cahyadi Putra²

Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: gdcahyadi@unmas.ac.id

Abstract

The government carries out national development making the tax sector the main source of supporting financing. Therefore, the local government is trying as much as possible to increase revenue from the tax sector. However, in reality the level of compliance of motorized vehicle taxpayers at the Klungkung Samsat Office has decreased. The population in this study is 74,982 motor vehicle taxpayers who have made tax payments to god 2020 at the Klungkung Samsat Office. The sample in this study amounted to 100 respondents using the Slovin formula and determined based on the accidental sampling method. Data collection methods used are primary and secondary. The analysis technique used is multiple linear regression analysis technique. This study shows that the variables of taxpayer awareness, tax service quality, and compliance costs have no effect on taxpayer compliance. The variables of moral obligation and tax sanctions have a positive effect on taxpayer compliance.

Keywords: Taxpayer awareness, tax service quality, moral obligation, compliance costs, tax sanctions, and taxpayer compliance.

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Masalah pembiayaan menjadi sangat vital dalam melaksanakan pembangunan nasional. Dana yang dibutuhkan tersebut semakin meningkat seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri.

Sebelum diadakan reformasi perpajakan pada tahun 1983 di Indonesia, pembangunan nasional selalu mengandalkan sumber dana yang sebagian besar dari sektor minyak dan gas. Namun setelah reformasi perpajakan, pemerintah menjadikan sektor pajak sebagai sumber utama dalam menopang pembiayaan pembangunan nasional (Dewi, 2017). Pajak dapat diartikan sebagai sumber dana dari sebuah negara untuk mengatasi berbagai masalah-masalah seperti masalah sosial, peningkatan kesejahteraan, kemakmuran serta menjadi kontrak sosial adalah perjanjian antara pemerintah dengan warga negaranya. Berdasarkan lembaga pemungutannya, pajak dapat dibagi menjadi pajak pusat dan pajak daerah (Meliani, 2017).

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, serta pajak air permukaan. Menurut UU No. 28 Tahun 2009 Pasal 1 angka 12 dan 13, Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas

kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor sangat berpengaruh terhadap pendapatan hasil daerah yang merupakan pendapatan terbesar dari sektor pajak daerah (Dewi, 2017). Oleh karena itu pemerintah daerah berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan pendapatan dari sektor pajak daerah ini untuk dapat membiayai pembangunan fasilitas umum. Salah satu cara untuk meningkatkan pendapatan dari sektor pajak kendaraan bermotor adalah dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Direktorat jendral Pajak terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Salah satu jalan yang ditempuh adalah dengan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Beloan, dkk, 2019).

Kantor Bersama SAMSAT Klungkung merupakan tempat para wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Klungkung melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pertambahan jumlah kendaraan bermotor di Kota Klungkung, diharapkan diikuti dengan peningkatan jumlah pajak kendaraan bermotor yang diterima. Namun pada kenyataannya penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak sepenuhnya terealisasi. Hal ini dapat dilihat dari Tabel 1.1

Tabel 1
Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar, Wajib Pajak yang membayar pajak, dan Wajib Pajak yang menunggak pajak Kedaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Klungkung tahun 2016-2020

Tahun	WP yang Terdaftar (unit)	WP yang Membayar Pajak (unit)	WP yang Menunggak Pajak (unit)	Persentase Kepatuhan
2016	113.242	72.512	40.730	64%
2017	120.692	74.493	46.199	62%
2018	133.503	77.308	56.195	59%
2019	137.291	80.480	56.811	58%
2020	141.161	74.982	66.179	53%

Sumber: UPT Bapenda Provinsi Bali di Kabupaten Klungkung 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah pajak kendaraan bermotor yang diterima dari tahun 2016 (64%) hingga tahun 2020 (53%). Penurunan jumlah pajak yang diterima menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang semakin menurun. Ada beberapa faktor yang diduga mempengaruhi hal ini, yakni “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Biaya Kepatuhan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Klungkung.

Menurut; Jatmiko (2017), kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar. Jadi dalam hubungannya dengan wajib pajak yang patuh, maka pengertian wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau potongan pajak tertentu. Hal ini didukung oleh penelitian dari Apriani (2018), yang menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Tabanan. Say (2018), menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Denpasar.

Kualitas pelayanan yang baik, dapat memberikan informasi yang jelas dan tidak mempersulit proses pembayaran pajak. Abryantha (2017), menyatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat

pajak. Pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Maheswari (2018), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Denpasar. Purnamawati (2018) dan Ratnasari (2017); menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor.

Menurut Kamus Besar Basaha Indonesia (KBBI), Kewajiban moral adalah kewajiban atas dasar norma benar dan salah sebagaimana diterima dan diakui oleh masyarakat. Menurut Wati (2017) dan Pratami (2017), menemukan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sedangkan Maheswari (2018), menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaran bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Denpasar.

Biaya kepatuhan pajak adalah sejumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran perpajakan. Semakin tinggi biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan, maka akan mengakibatkan wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan pembayaran pajak. Biaya kepatuhan pajak dapat dibagi menjadi tiga yakni: (i) biaya uang (*direct money cost*), (ii) biaya waktu (*time cost*), dan (iii) biaya pikiran (*physic or psychological cost*). Ratnasari (2018), menyebutkan bahwa Biaya Kepatuhan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Tabanan. Sedangkan, Apriani (2018) menyebutkan bahwa Biaya Kepatuhan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Tabanan.

Sanksi perpajakan memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Petugas pajak tidak tegas untuk menindak langsung para wajib pajak yang tidak membayar pajak tahunan kendaraannya di Kantor Samsat. Banyak wajib pajak yang membayar 5 (lima) tahun sekaligus atau tidak sama sekali (Dewi, 2017). Karena lemahnya sanksi pajak sehingga menyebabkan masyarakat menganggap remeh kewajibannya. Meliani (2017), dan Say (2018) yang menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan, Sari (2017) menyebutkan bahwa Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Gianyar.

Dari urain-urain tersebut maka penulis mengikat topik penelitian pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Klungkung. Berdasarkan atas ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya maka peneliti ingin menguji Kembali Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Biaya Kepatuhan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Klungkung.

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Theory of Planned Behavior (Teori Perilaku Terencana)

Ajzen (1998) menyatakan bahwa *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikan yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Teori ini menjelaskan bahwa adanya niat untuk berperilaku dapat menimbulkan perilaku yang ditampilkan oleh individu. *Theory of Planned Behavior* ditentukan oleh tiga faktor yaitu:

- 1) *Behavioral Belieft* merupakan keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil dari suatu perilaku tersebut kemudian akan membentuk variabel sikap. Hal tersebut

berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, untuk membantu penyelenggaraan pembangunan negara.

- 2) *Normative Beliefs* yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Hal tersebut dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.
- 3) *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 perilakunya tersebut (*perceived power*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan sanksi pajak dibuat adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Kepatuhan berasal dari kata patuh, yang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, patuh berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan berarti bersifat patuh, ketaan, tunduk, patuh pada ajaran atau peraturan. Tuntutan akan kepatuhan terhadap ketepatan waktu dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yang telah diatur dalam pasal 21 ayat (3) peraturan Daerah Provinsi Bali tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Peraturan-peraturan tersebut secara hukum mengisyaratkan adanya kepatuhan setiap wajib pajak yang terdaftar untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya secara tepat waktu Kantor Bersama Samsat.

Teori kepatuhan telah diteliti dalam ilmu-ilmu sosial khususnya di bidang psikologi dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti mematuhi hukum karena hukum tersebut dianggap sebagai keharusan, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti mematuhi peraturan karena otoritas penyusunan hukum tersebut memiliki hak untuk berperilaku (Ismail, 2017).

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Dewi (2018), kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ratnasari (2018), meneliti bahwa pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif. Menurut Adnyana (2017), meneliti pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif. Hal ini dapat dilihat dari kesadaran wajib pajak yang tinggi akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sebagai kewajibannya. Jika kesadaran wajib pajak naik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, begitu pula jika kesadaran wajib pajak menurun maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis pertama yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Meliana (2017), menemukan bahwa, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Klungkung. Pratami (2017), meneliti bahwa kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif. Kusuma (2018),

dalam penelitiannya juga menyimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat di Yogyakarta. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan secara baik, dapat menimbulkan sikap puas bagi wajib pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, penerimaan pajak pun akan meningkat baik dari segi target maupun realisasinya. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis kedua yang di kembangkan dalam penelitian ini adalah:

H₂: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat klungkung

Pengaruh Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Setiawan (2016), menyatakan bahwa kewajiban Moral adalah modal individu yang dimiliki oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain. Seperti misalnya etik, prinsip hidup, perasaan bersalah yang nanti dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan dalam hal ini untuk kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan. Penelitian yang dilakukan oleh Pratami (2017), menemukan bahwa kemampuan kewajiban moral berpengaruh positif signifikan terhadap pelaporan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Mudiantari (2018), dalam penelitiannya menemukan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Purnamawati (2018), hasil penelitian yang di peroleh menunjukkan bahwa kewajiban moral memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, menyatakan bahwa kewajiban moral merupakan norma individu yang dimiliki oleh seseorang, namun tidak dimiliki orang lain. Sedangkan moral adalah perbuatan atau tidaknya seseorang yang terkait dengan nilai-nilai yang baik dan buruk. Hal tersebut terjadi ketika seseorang merasa memiliki tanggung jawab atas pembayaran pajak, maka dari niat yang tumbuh akan mendorongnya membayar pajak. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis ketiga penelitian ini adalah:

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

Pengaruh Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Biaya kepatuhan pajak adalah biaya yang harus ditanggung oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya diluar pajak yang terhutang Meliani (2017). Biaya-biaya tersebut adalah biaya uang tunai, waktu, dan psikologi. Biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Artinya bahwa semakin tinggi biaya kepatuhan maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam artian biaya kepatuhan tersebut memberatkan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Apriani (2018) dalam penelitiannya menemukan hasil bahwa Biaya Kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Mudiantari (2018), dalam penelitiannya biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Fuadi dan Yenni (2017), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, di mana jika biaya kepatuhan pajak yang ditanggung oleh wajib pajak semakin besar maka tingkat kepatuhannya akan menurun. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis keempat yang di kembangkan dalam penelitian ini adalah:

H₄: Biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Klungkung.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian dari Meliani (2017), yang menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Klungkung. Demikian juga penelitian Say (2018), yang menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Denpasar. Jaya dan Maheswari (2018)

hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut terjadi karena wajib pajak telah mengetahui bahwa sanksi pajak merupakan hukuman wajib pajak yang secara sengaja tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Karena tidak ingin mendapatkan hukuman tersebut wajib pajak akan melakukan kewajibannya membayar pajak. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis kelima yang di kembangkan dalam penelitian ini adalah:

H₅: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Klungkung.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Klungkung yang berlokasi di Jl. Ngurah Rai No.3 Semarang Klungkung. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang telah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Klungkung pada tahun 2020 yang berjumlah 74.982. sampel yang digunakan sebanyak 100 responden wajib pajak. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling*, adapun yang menjadi kriteria responden dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang di Kantor Bersama Samsat Klungkung yang pada saat diadakan penelitian sedang membayar pajak Kendaraan Bermotor. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Kesadaran wajib pajak adalah kesediaan wajib pajak, untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala penilaian dengan metode Skala Likert. Menurut Purnamawati (2018), indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak antara lain: Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara, penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara, dan kesadaran bahwa pajak di tetapkan dengan undang-undang dan dapat di paksakan.

Kualitas pelayanan pajak adalah cara pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang diperlukan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala penilaian dengan metode skala likert. Menurut Purnamawati (2018), indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pajak antara lain: Menyapa masyarakat agar menyampaikan pajak kendaraan bermotor tepat waktu, penyuluhan tentang pajak secara kontinyu melalui berbagai media, dan melayani wajib pajak dengan sungguh-sungguh.

Kewajiban moral adalah moral yang berasal dari masing-masing individu yang kemungkinan orang lain tidak memilikinya (Ajzen, 2002). Menurut Purnamawati (2018), moral wajib pajak, etika dan norma sosialnya sangat berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kewajiban moral antara lain: Tanggung jawab pembiayaan pemeliharaan Negara merupakan tanggung jawab kita bersama, ada perasaan cemas apabila tidak melaksanakan kewajiban pajak sebagaimana mestinya, dan ada perasaan bersalah dalam diri ada jika melakukan penggelapan pajak.

Biaya kepatuhan pajak adalah biaya harus ditanggung oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya diluar pajak terutang. Biaya kepatuhan pajak (Meliani, 2017) dibagi menjadi tiga yaitu sebagai berikut: *Direct money cost* yaitu biaya-biaya uang tunai (*cash money*) yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak yang terutang, *time cost* yaitu waktu yang terpakai oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, mulai dari waktu untuk membaca formulir surat pemberitahuan dan buku

petunjukannya, waktu yang terpakai untuk menuju kantor pajak, serta waktu untuk menyetorkan laporan pajak, dan *physic or psychological cost* yaitu kecemasan karena telah melakukan penggelapan pajak (*tax evasion*) juga rasa cemas dan rasa keingin tahuan wajib pajak timbul pada saat menunggu hasil pemerisaan atau hasil pengajuan keberatan dan banding. Menurut Meliani (2017), indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur biaya kepatuhan antara lain: Biaya pembuatan surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB), biaya administrasi, dan biaya saja raharja, biaya yang dikeluarkan untuk biaya pelengkapan dalam pengisian formulir SPPKB (biaya fotocopy, materai, dan biaya lainnya) dan biaya yang dikeluarkan untuk biaya perjalanan membayar dan melaporkan pajak kendaraan bermotor, dan lamanya waktu untuk proses pengisian formulir SPPKB dan waktu yang diperlukan lamanya perjalanan membayar dan melaporkan pajak SPPKB.

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Purnamawati (2018), indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur sanksi pajak antara lain: Penerapan sanksi pidana agar memberikan efek jera bagi pelanggar, terdapat sanksi perpajakan yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana, pengenaan sanksi yang cukup berat untuk mendidik wajib pajak, dan pembelajaran sanksi pidana tanpa toleransi agar member efek jera bagi pelanggar.

kepatuhan wajib pajak merupakan motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangun negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan kuesioner penilaian dengan metode skala likert yang telah diuji, dengan pola sebagai berikut: STS (Sangat tidak setuju) dengan nilai 1 (satu) , TS (Tidak setuju) dengan nilai 2 (dua), KS (Kurang setuju) dengan nilai 3 (tiga), S (Setuju) dengan nilai 4 (empat), SS (Sangat setuju) dengan nilai 5 (lima) Purnamawati (2018), indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur Kepatuhan Wajib Pajak antara lain: Wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikan pajak, wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak, tidak pernah dijatuhi hukuman di bidang perpajakan, wajib pajak membayar pajak sesuai peraturan perpajakan, dan wajib pajak tepat waktu dalam melaporkan surat STNK yang baru.

$$KWP = \alpha + \beta_1 KWP + \beta_2 KPP + \beta_3 KM + \beta_4 BK + \beta_5 SP + \xi \dots \dots \dots (1)$$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

Berdasarkan hasil uji validitas dapat disimpulkan dari masing-masing item pertanyaan memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang lebih besar dari 0,30 sehingga seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Hal ini berarti butir-butir pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner pada penelitian ini adalah layak atau sah, dan mampu digunakan untuk mengukur persepsi responden mengenai kesadaran wajib pajak, kualitas pelayan pajak, kewajiban moral, biaya kepatuhan, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel pada penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral, biaya kepatuhan, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak ini memiliki nilai *Alpha* yang lebih besar dari 0,7 sehingga

dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan sudah reliable.

Analisis Deskriptif Frekuensi

1) Deskripsi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (KWP)

Kesadaran wajib pajak dalam penelitian ini diukur melalui 3 dimensi yaitu kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara, kesadaran bahwa pajak di tetapkan dengan undang-undang dan dapat di paksakan, dengan 4 indikator pernyataan. Berdasarkan hasil analisis deskripsi jawaban responden seperti pada Tabel 2 kesadaran wajib pajak mempunyai nilai rata-rata sebesar 4,13, artinya bahwa kesadaran wajib pajak di persepsikan tinggi oleh responden. Deskripsi Kesadaran Wajib Pajak (KWP) Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Klungkung pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2

Deskripsi Persepsi Responden Variabel Kesadaran Wajib Pajak (KWP)

Ukuran		Jawaban Responden (%)					Rerata (Mean)
		STS	TS	KS	S	S	
KWP ₁	Kesadaran dalam membayar pajak kendaraan bermotor berarti ikut berpartisipasi dalam menunjang pembangunan negara	2	0	2	43	53	4,45
KWP ₂	Kesadaran akan pentingnya pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga tidak melakukan penundaan pembayaran dan pengurangan beban pajak akan meningkatkan kerugian Negara.	3	6	3	55	33	4,09
KWP ₃	Adanya pengertian wajib pajak bahwa pembayaran pajak kendaraan bermotor ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan.	1	4	16	42	37	4,10
KWP ₄	Penundaan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengurangan pajak kendaraan bermotor dapat merugikan negara.	0	10	13	54	23	3,90
Kesadaran Wajib Pajak (KWP)							4,13

Sumber: Lampiran 4, Data Diolah (2021)

2) Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (KPP)

Kualitas pelayanan pajak dalam penelitian ini diukur melalui 3 dimensi yaitu menyapa masyarakat agar menyampaikan pajak kendaraan bermotor tepat waktu, penyuluhan tentang pajak secara kontinyu melalui berbagai media, melayani wajib pajak dengan sungguh-sungguh, dengan 3 indikator pernyataan. Berdasarkan hasil analisis deskripsi jawaban responden seperti pada Tabel 3 kualitas pelayanan pajak mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,99, artinya bahwa kualitas pelayanan pajak di persepsikan tinggi oleh responden.

Deskripsi Kualitas Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Klungkung bisa dilihat pada Tabel 3 berikut ini.

Tabel 3

Deskripsi Persepsi Responden Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (KPP)

Ukuran		Jawaban Responden (%)					Rerata (Mean)
		STS	TS	KS	S	S	
KPP ₁	Kualitas ketika hendak membayar pajak, diloket pelayanan sudah tersedia belangko SPT masa dan	0	1	7	76	16	4,07

	anda dilayani dengan baik.						
KPP ₂	Ketika membayar pajak, anda melihat petugas cukup tanggap dalam membantu dan membimbing anda.	1	10	17	55	18	3,81
KPP ₃	Ketika menemui kebingungan petugas bersedia memberikan informasi yang jelas dan dimengerti oleh wajib pajak.	0	2	12	62	24	4,08
Kualitas Pelayanan Pajak (KPP)							3,99

Sumber: Lampiran 4, Data Diolah (2021)

3) Deskripsi Variabel Kewajiban Moral (KM)

Kewajiban moral dalam penelitian ini diukur melalui 3 dimensi yaitu tanggung jawab pembiayaan pemeliharaan Negara merupakan tanggung jawab kita bersama, ada perasaan cemas apabila tidak melaksanakan kewajiban pajak sebagaimana mestinya dan ada perasaan bersalah dalam diri ada jika melakukan penggelapan pajak, dengan 3 indikator pernyataan. Berdasarkan hasil analisis deskripsi jawaban responden seperti pada Tabel 4 kewajiban moral mempunyai nilai rata-rata sebesar 4,04, artinya bahwa kewajiban moral di persepsikan tinggi oleh responden. Deskripsi Kewajiban Moral (KM) Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Klungkung bisa dilihat pada Tabel 4 berikut ini.

Tabel 4
Deskripsi Persepsi Responden Variabel Kewajiban Moral (KM)

Ukuran		Jawaban Responden (%)					Rerata (Mean)
		STS	TS	KS	S	S	
KM ₁	Tanggung jawab pembiayaan dan pemeliharaan negara merupakan tanggung jawab kita.	0	2	10	68	20	4,06
KM ₂	Adanya persaan cemas dalam diri saya apabila tidak melakukan kewajiban pajak sebagai mana mestinya.	0	7	11	59	23	3,98
KM ₃	Wajib pajak melanggar prinsip hidup jika tidak memenuhi kewajiban perpajakan.	0	5	12	60	23	4,01
KM ₄	Wajib pajak merasa melanggar etika jika tidak memenuhi kewajiban perpajakan.	0	1	12	63	24	4,10
Kewajiban Moral (KM)							4,04

Sumber: Lampiran 4, Data Diolah (2021)

4) Deskripsi Variabel Biaya Kepatuhan (BK)

Biaya kepatuhan dalam penelitian ini diukur melalui 2 dimensi yaitu biaya pembuatan surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB), biaya administrasi, dan biaya saja raharja, biaya yang dikeluarkan untuk biaya pelengkapan dalam pengisian formulir SPPKB (biaya fotocopy, materai, dan biaya lainnya) dan biaya yang dikeluarkan untuk biaya perjalanan membayar dan melaporkan pajak kendaraan bermotor serta lamanya waktu untuk proses pengisian formulir SPPKB dan waktu yang diperlukan lamanya perjalanan membayar dan melaporkan pajak SPPKB, dengan 3 indikator pernyataan. Berdasarkan hasil analisis deskripsi jawaban responden seperti pada Tabel 5 biaya kepatuhan mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,96, artinya bahwa biaya kepatuhan di persepsikan tinggi oleh responden. Deskripsi Biaya Kepatuhan (BK) Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Klungkung bisa dilihat pada Tabel 5 berikut ini.

Tabel 5
Deskripsi Persepsi Responden Variabel Biaya Kepatuhan (BK)

Ukuran		Jawaban Responden (%)					Rerata (Mean)
		STS	TS	KS	S	S	
BK ₁	Jumlah uang yang dikeluarkan untuk biaya kepatuhan surat pendaftaran dan pendataan Kendaraan Bermotor (SPPKB), biaya administrasi, dan biaya jasa raharja rendah.	0	4	15	59	22	3,99
BK ₂	Jumlah uang yang dikeluarkan untuk biaya pelengkap dalam pengisian formulir SPPKB rendah (biaya fotocopy, materai, dan biaya lainnya).	0	14	18	38	30	3,84
BK ₃	Proses pengisian formulir SPPKB tidak banyak menyita waktu.	1	7	15	41	36	4,04
Biaya Kepatuhan (BK)							3,96

Sumber: Lampiran 4, Data Diolah (2021)

5) Deskripsi Variabel Sanksi Pajak (SP)

Sanksi pajak dalam penelitian ini diukur melalui 4 dimensi yaitu penerapan sanksi pidana agar memberikan efek jera bagi pelanggar, terdapat sanksi perpajakan yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana, pengenaan sanksi yang cukup berat untuk mendidik wajib pajak, pembelajaran sanksi pidana tanpa toleransi agar member efek jera bagi pelanggar, dengan 4 indikator pernyataan. Berdasarkan hasil analisis deskripsi jawaban responden seperti pada Tabel 6 sanksi pajak mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,96, artinya bahwa sanksi pajak di persepsikan tinggi oleh responden. Deskripsi Sanksi Pajak (SP) pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Klungkung bisa dilihat pada Tabel 6 berikut ini.

Tabel 6
Deskripsi Persepsi Responden Variabel Sanksi Pajak (SP)

Ukuran		Jawaban Responden (%)					Rerata (Mean)
		STS	TS	KS	S	S	
SP ₁	Penerapan sanksi pajak pelanggaran aturan pajak akan memberikan efek jera bagi pelanggarnya.	1	2	7	63	27	4,13
SP ₂	Penerapan sanksi administrasi bagi pelanggar aturan pajak akan memberikan efek jera bagi pelanggarnya.	1	4	13	63	19	3,95
SP ₃	Pengenaan sanksi yang cukup berat yang bertujuan untuk mendidik wajib pajak.	0	12	20	37	31	3,87
SP ₄	Pembelajaran sanksi pidana bagi pelanggar aturan pajak tanpa toleransi agar memberikan efek jera bagi pelanggarnya.	3	5	13	60	19	3,87
Sanksi Pajak (SP)							3,96

Sumber: Lampiran 4, Data Diolah (2021)

6) Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)

Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini diukur melalui 5 dimensi yaitu wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikan pajak, wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak, tidak pernah dijatuhi hukuman di bidang perpajakan, wajib pajak membayar pajak sesuai peraturan perpajakan, wajib pajak tepat waktu dalam melaporkan surat stnk (surat tanda number

kendaraan) yang baru, dengan 5 indikator pernyataan. Berdasarkan hasil analisis deskripsi jawaban responden seperti pada Tabel 7 kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai rata-rata sebesar 4,05, artinya bahwa kepatuhan wajib pajak di persepsikan tinggi oleh responden.

Deskripsi Kepatuhan Wajib Pajak (Kep_WP) pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Klungkung bisa dilihat pada Tabel 7 berikut ini.

Tabel 7
Deskripsi Persepsi Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Kep_WP)

Ukuran		Jawaban Responden (%)					Rerata (Mean)
		STS	TS	KS	S	S	
Kep_WP ₁	Dalam menyampaikan pajak kendaraan bermotor untuk jenis kendaraan dalam tahun terakhir, selalu dilaksanakan dalam tepat waktu	1	0	11	71	17	4,03
Kep_WP ₂	Seluruh tunggakan yang menjadi kewajiban selalu bisa dipenuhi	1	0	10	72	17	4,04
Kep_WP ₃	Sangat taat dalam membayar pajak, sehingga tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana dibidang perpajakan kendaraan bermotor dalam waktu 10 tahun terakhir.	0	6	10	64	20	3,98
Kep_WP ₄	Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor dalam jumlah sesuai dengan peraturan.	1	2	7	64	26	4,12
Kep_WP ₅	Wajib pajak melakukan surat pelaporan STNK baru dengan tepat waktu.	0	2	6	72	20	4,10
Kepatuhan Wajib Pajak (Kep_WP)							4,05

Sumber: Lampiran 4, Data Diolah (2021)

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 8
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,973	1,565		2,538	0,013
KWP	-0,022	0,097	-0,023	-0,230	0,819
KPP	0,229	0,141	0,139	1,624	0,108
KM	0,416	0,102	0,363	4,057	0,000
BK	0,177	0,097	0,159	1,828	0,071
SP	0,323	0,101	0,325	3,209	0,002

a. Dependent Variable: Kep_WP

Sumber: Lampiran 5, Data Diolah (2021)

Berdasarkan tabel 8 dapat ditulis persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:
$$\text{Kep_WP} = 3,973 - 0,022\text{KWP} + 0,229\text{KPP} + 0,416\text{KM} + 0,177\text{BK} + 0,323\text{SP} \dots (2)$$

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas dengan uji *kolmogorov-smirnov* menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,200. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model persamaan regresi berdistribusi normal karena nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* 0,200 lebih besar dari alpha 0,05. Hal ini berarti sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel tersebut memiliki sebaran pola yang normal atau terarah. Pengujian multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari variabel bebas (kesadaran wajib pajak, kualitas pelayan pajak, kewajiban moral, biaya kepatuhan dan sanksi pajak) $> 0,10$ dan nilai $\text{VIF} \leq 10$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas. Hal ini berarti bahwa tidak terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel bebas atau dalam model regresi. Pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa semua variabel bebas memiliki nilai signifikansi yaitu: 0,861; 0,233; 0,792; 0,149 dan 0,654 menunjukkan bahwa nilai signifikansinya $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Hal ini berarti tidak terjadi ketidakseimbangan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Uji F

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan nilai F-hitung sebesar 24,985 dan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut berarti bahwa secara keseluruhan variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayan pajak, kewajiban moral, biaya kepatuhan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka model regresi dikatakan fit atau layak untuk menguji data selanjutnya.

Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Hasil uji analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (*Adjusted R²*) adalah 0,548 atau sebesar 54,8 persen. Hal ini berarti kepatuhan wajib pajak mampu dijelaskan sebesar 54,8 persen oleh variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayan pajak, kewajiban moral, biaya kepatuhan dan sanksi pajak. Sedangkan sisanya 45,2 persen dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian.

Uji t

Berdasarkan Tabel 5.17 dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Variabel kesadaran wajib pajak (KWP) memiliki nilai t_{hitung} sebesar -0,230 dengan nilai signifikansi 0,819 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga H_1 ditolak. Ini berarti bahwa kesadaran wajib pajak (KWP) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Kep_WP).
- 2) Variabel kualitas pelayan pajak (KPP) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 1,624 dengan nilai signifikansi 0,108 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga H_2 ditolak. Ini berarti bahwa kualitas pelayan pajak (PK) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Kep_WP).
- 3) Variabel kewajiban moral (KM) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 4,057 dengan nilai signifikansi 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga H_3 diterima. Ini berarti bahwa kewajiban moral (KM) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Kep_WP).
- 4) Variabel biaya kepatuhan (BK) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 1,828 dengan nilai signifikansi 0,071 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga H_4 ditolak. Ini berarti bahwa biaya kepatuhan (BK) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Kep_WP).
- 5) Variabel sanksi pajak (SP) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,209 dengan nilai signifikansi 0,002 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga H_5 diterima. Ini berarti bahwa sanksi pajak (SP) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Kep_WP).

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini mengindikasikan bahwa kesadaran wajib pajak bukan merupakan faktor penting yang menentukan kepatuhan wajib pajak. *Theory of Planned of Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang kesadarannya untuk membayar pajak. Kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kenyataannya tidak terjadi pada Wajib Pajak yang menjadi responden dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan wajib pajak yang terdampak pandemi Covid-19 lebih memilih mengalokasikan uang mereka untuk memenuhi kebutuhan hidup selama pandemi. Adanya pemenuhan kebutuhan hidup yang tinggi di tengah pandemi yang tak kunjung usai membuat wajib pajak menomorduakan membayar pajak kendaraan sehingga membuat mereka tidak dapat patuh, sehingga akan semakin mengurangi kesadaran mereka dalam membayar pajaknya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ardiani (2018), Insani (2017) *et al.*, menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pajak bukan merupakan salah satu faktor yang mampu kepatuhan wajib pajak. *Theory of Planned Behavior* (TPB) relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum wajib pajak patuh terhadap kewajiban pajaknya, wajib pajak akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh pada kualitas pelayanan pajak yang diberikan. Dalam hal ini, kualitas diperoleh pada kualitas pelayanan pajak yang diberikan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya pajak tidak mampu mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak, ini mengisyaratkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak menjadi dasar ataupun tolak ukur untuk membuat wajib pajak yang tidak patuh menjadi patuh pada kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan karena pajak merupakan suatu kewajiban yang dapat dipaksakan menurut undang-undang dan dianggap utang bila wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya. Kualitas pelayanan pajak ini tidak hanya dirasakan oleh wajib pajak yang telah patuh, namun juga dapat disarakan oleh wajib pajak yang tidak patuh. Aparatur pajak tetap akan melayani baik itu wajib pajak yang patuh maupun yang tidak patuh, sehingga tidak dapat berdampak pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Maheswari (2018), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. *Theory of Planned of Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dalam teori kepatuhan, seorang individu cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti mematuhi hukum karena hukum tersebut dianggap sebagai keharusan. Aspek moral dalam kepatuhan perpajakan meliputi kewajiban moral seorang wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan kesadaran moral yang dimiliki oleh fiskus dalam mengelola pajak. Kewajiban moral yang dimiliki oleh wajib pajak akan memiliki tanggung jawab terhadap pembiayaan negara dengan adanya pembayaran pajak. Kewajiban moral merupakan norma individu yang dipunyai seseorang,

namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain. Kewajiban moral tidak dipaksakan dari luar tetapi diperintahkan dari dalam diri oleh hati nurani dan moral individu. Apabila wajib pajak memiliki rasa tanggung jawab terhadap kewajiban bernegara maka wajib pajak akan patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Dengan demikian diharapkan dengan aspek moralitas dari wajib pajak akan meningkatkan kecenderungan dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratami (2017), Mudiantari (2018) dan Purnamawati (2018) bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, ketentuan perpajakan dapat dipatuhi oleh seorang individu apabila didalam dirinya memiliki *intention* (niat). Niat seseorang untuk berperilaku patuh terhadap ketentuan pajak akan muncul bila biaya pajak dapat transparan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, sehingga besar kecilnya biaya pajak yang harus dibayarkan tidak menjadi acuan wajib pajak untuk patuh membayar pajak karena wajib pajak telah berusaha untuk memenuhi kewajiban pajak ketentuan yang berlaku. Dalam hal ini, biaya pajak merupakan biaya yang sudah pasti, sehingga sudah merupakan kewajiban bagi wajib pajak untuk membayarkan pajak kendaraan setiap tahunnya. Disamping itu, kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh hal lain selain biaya kepatuhan, seperti kewajiban moral dan sanksi pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Apriani (2018) menyebutkan bahwa biaya kepatuhan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sanksi pajak terkait *control beliefs*. Sanksi pajak dibuat adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak, dikarenakan wajib pajak telah mengetahui bahwa sanksi pajak merupakan hukuman wajib pajak yang secara sengaja tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Agar tidak ingin mendapatkan hukuman tersebut wajib pajak akan melakukan kewajibannya membayar pajak. Sanksi perpajakan memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Petugas pajak tidak tegas untuk menindak langsung para wajib pajak yang tidak membayar pajak tahunan kendaraan bermotornya di Kantor Samsat. Sanksi perpajakan di berikan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Meliani (2017), Say (2018) dan Jaya dan Maheswari (2018) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut: Kesadaran wajib pajak, Kualitas pelayan pajak, dan Biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Klungkung.

Kewajiban moral dan Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Klungkung.

Adapun keterbatasan dan saran penelitian ini yaitu:

- 1) Penelitian ini hanya menguji variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayan pajak, kewajiban moral, biaya kepatuhan dan sanksi pajak. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan faktor lain, seperti; sosialisasi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pemahaman perpajakan
- 2) Penelitian ini hanya dilakukan pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Klungkung. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan wilayah lain dalam pengabitan sampel agar hasilnya dapat menggambarkan keadaan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abryantha, I Made Dwiky. 2017. Pengaruh Kesadran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Denpasar. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Meliani Yanti, N. L. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Klungkung. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Belon, 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.
- Purnamawati Nindya , I. D. A. 2018. Pengaruh Kesadran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Morasl dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Putri Sutami, N. P. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Denpasar. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Rahmadian. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Bisnis Nusantara.
- Apriani Tina, N. P. A. 2018. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Tabanan. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Ajzen, I. 1998. *The Theory Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 50.
- Susilawati, Evi Ketut, dan Budiarta, K. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 4.2 (2013): 345-357.
- Lestari, Indra. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ismail. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB di Kecamatan Ngimbang Kabupaten Lamongan Tahun 2016. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi (JPENSI)* 2(3), 12.
- Mudiantari, N. L. P. 2018. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam

- Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Karangasem. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Fitria, Dona. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Applied Business and Economic*, 4(1), 30-44.
- Jatmiko, A. 2017. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang). Program Studi Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegore.
- Dewi Purnama, N. K. A. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Say Pora, C. W. 2018. Pengaruh Kesadaran Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Denpasar. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Setiyani, N. M. 2018. Pengaruh Motivasi Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Semarang). *Jurnal of Accounting*, 4(4).
- Faudi, Oentari., and Yenni. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Skripsi*. Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra.
- Rahayu. 2017. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Sidempuan. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Akib, Sari., dan Asnia. 2017. Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 6(2).
- Ratnasari Jeany, Anastasia. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Tabanan. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Dewantara Yudhi, Rizky., Endang., Ilhamsyah. 2016. Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Malang. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 11(1).
- Susmita Rara, P., Supadmi, N. L. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14(2).
- Wati Kencana, N. K. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Denpasar. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.