

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Badung

Maria Virginia Eva^{1*}, I Putu Edy Arizona², Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

*Email: efajein@gmail.com

ABSTRACT

Tax is one of the revenues for the State which is paid by individuals and entities. Therefore compliance with paying taxes is very important to increase state revenues. This study aims to determine the effect of service quality, tax sanctions, income level taxation knowledge, public service accountability, compliance costs for motor vehicle taxpayer compliance at the Badung SAMSAT Office. The population used in this study are motor vehicle taxpayers who are registered at the Badung SAMSAT. The number of samples in this study were 60 respondents with the sampling method using the Simple Random Sampling Technique. The data used in this study is primary data from the results of distributing questionnaires. The test method uses the Validity and Reliability Test, Classical Assumption Test, and Multiple Regression Analysis with the SPSS Program. The results of this study found that the variables of service quality, tax sanctions, compliance fees had a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance, while tax knowledge, income levels, public service accountability, had no effect on motor vehicle taxpayer compliance at the Badung SAMSAT Office. For further research, the results of this study are expected to contribute to theoretical studies which will be taken into consideration in making further research both from increasing the number of samples taken as well as more in-depth research on other independent variables such as tax socialization, the attitude of tax officials, which are thought to increase compliance taxpayers in paying motor vehicle tax.

Keywords: *Service Quality; Tax Sanctions; Tax Knowledge; Income Levels; Public Service Accountability; Compliance Costs*

PENDAHULUAN

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Bohari, 2010). Pajak juga merupakan sumber penerimaan negara disamping penerimaan dari sumber migas dan non migas. Dengan posisi yang sedemikian itu pajak merupakan penerimaan strategis yang harus dikelola dengan baik oleh pemerintah. Dalam struktur keuangan Negara tugas dan fungsi penerimaan pajak dijalankan atau diperankan oleh Direktorat Jenderal Pajak dibawah Departemen Keuangan Republik Indonesia. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang membiayai pembangunan daerah provinsi. Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Menunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerja sama tiga instansi terkait, yaitu Dispenda provinsi Bali, Kepolisian RI dan Asuransi Jasa Raharja.

Menurut Bapenda Provinsi Bali (2019b), pendapatan pemerintah Provinsi Bali 79 persen di antaranya bersumber dari pajak kendaraan bermotor. Saat ini pengguna kendaraan bermotor tiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari sebagian besar masyarakat memiliki kendaraan pribadi bahkan lebih dari satu guna untuk memenuhi kebutuhan mobilisasinya. Hal ini tentu saja memberikan pengaruh yang sangat besar dalam peningkatan penghasilan pajak daerah dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor melalui pajak kendaraan bermotor (PKB).

Kantor SAMSAT Badung merupakan tempat para wajib pajak kendaraan bermotor Kota Badung melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya, sehingga diharapkan bisa memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Berbagai macam permasalahan yang terjadi, salah satunya Kantor Bersama SAMSAT Badung seperti masalah dalam perpajakan yang terletak pada sejauh mana kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku dimana masih banyak masyarakat yang kurang patuh dalam membayar pajak seperti menunggak pembayaran pajak, bahkan ada yang memang kurang peduli terhadap kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk memecahkan permasalahan yang sering terjadi di organisasi publik dibutuhkan suatu inovasi agar pelayanan dapat menjadi lebih baik. Observasi yang dilakukan, Di Kantor Samsat Kabupten Badung di dapat data kepatuhan wajib pajak pada tahun 2017-2021. Berikut ini persentase tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Badung yang disajikan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Persentasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Badung Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah unit	Realisasi penerimaan PKB	Unit yang menunggak	Tingkat kepatuhan %
2017	796.657	478.565	318.092	60%
2018	844.640	498.879	345.761	59%
2019	896.932	525.482	371.450	58,5%
2020	919.698	459.048	460.650	50%
2021	934.120	934.120	-	100%

Sumber: (Samsat Badung, 2021)

Selama 4 (empat) tahun terakhir jumlah kendaraan bermotor dan jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan kepatuhan wajib pajak untuk kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor, yang tercermin dari masih kurangnya jumlah objek kendaraan yang melaksanakan kewajiban perpajakannya dibandingkan dengan jumlah kendaraan yang tercatat dan denda yang cukup besar di Kantor Samsat Badung. Namun pada tahun 2021 kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor di UPT Samsat Badung meningkat secara drastis, yang dimana tahun sebelumnya hanya 50 persen yang aktif, pada tahun 2021 meningkat menjadi 100 persen. Hal ini dikarenakan adanya kebijakan Pemprov Bali memberikan diskon pajak bagi kendaraan bermotor, yang tertera dalam Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 46 tahun 2021 tentang perubahan atas Pergub Nomor 21 tahun 2021 tentang pembebasan pokok pajak serta penghapusan sanksi administratif berupa bunga dan denda terhadap pajak kendaraan bermotor dan bea baik nama kendaraan bermotor, sangat meringankan beban masyarakat pada pandemi Covid-19.

Kepatuhan wajib pajak menjadi hal yang penting karena Indonesia memiliki sistem perpajakan *Self Assessment* di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya. Kepatuhan merupakan sikap atau tindakan yang disiplin dan taat peraturan, yang telah ditetapkan. Sama halnya dalam pajak, patuh dalam membayar pajak merupakan salah satu sikap kepatuhan. Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan diatas mengenai kepatuhan wajib pajak, terdapat ketidak konsistenan hasil-hasil penelitian sebelumnya, maka untuk itu penulis tertarik mengangkat topik tersebut ke dalam penelitian ini.

TELAAH RITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori atribusi

Teori atribusi adalah bagaimana kita membuat keputusan tentang seseorang, kita membuat atribusi ketika kita merasa dan mendeskripsikan perilaku seseorang dan coba menggali pengetahuan mengapa mereka berperilaku seperti itu. Asal teori atribusi secara umum dijelaskan oleh Heider pada tahun 1958, yang mengatakan teorinya sebagai *natiive analysis of action* (analisis naïf atas tindakan). Heider mendalilkan bahwa orang-orang memberikan penyebab pada faktor internal dan eksternal (Schunk,2012). Ada dua penyebab perilaku individu, yaitu perilaku yang disebabkan secara internal dan eksternal. Secara internal maksudnya perilaku yang ditampilkan berada dibawah kendali pribadi individu itu sendiri. Sedangkan perilaku eksternal adalah perilaku yang disebabkan dari luar, jadi individu tersebut terpaksa berperilaku karena situasi. Pada dasarnya kita berusaha untuk menentukan apakah hal itu ditimbulkan secara internal ataupun eksternal, perbuatan yang ditimbulkan secara internal yaitu perilaku yang berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sementara perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar artinya adalah seseorang akan terpaksa berperilaku karena situasi. Dalam teori ini tujuannya yaitu apakah faktor internal seperti pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan dari faktor eksternal seperti kualitas pelayanan, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi pajak yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor

Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry, Kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap global yang berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Definisi ini didasarkan pada tiga landasan konseptual utama yaitu, kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi pelanggan dibandingkan dengan kualitas barang, persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan, evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan atas hasil pelayanan namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian pelayanan. Teori atribusi digunakan untuk memahami penyebab perilaku individu dalam membentuk suatu kesan. Dalam hal ini, pelayanan yang terjadi melalui interaksi antara petugas dengan wajib pajak saat memberikan sosialisasi pajak lah yang kemudian akan memunculkan suatu kesan. Penelitian yang dilakukan oleh Randi Ilhamsyah, dkk (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak kendaraan bermotor.

H₁: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Pengetahuan wajib pajak merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, hal ini disebabkan adanya pengaruh perilaku yang disebabkan oleh situasi dan lingkungan. Pengetahuan perpajakan adalah pemahaman dasar wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Tanpa adanya pengetahuan tentang perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak, maka wajib pajak tidak akan mau untuk membayarkan pajaknya. Hubungan teori atribusi dengan Pengetahuan Wajib Pajak yaitu adanya pendidikan formal dan non formal akan menambah pengetahuan tentang pajak. Penelitian Kurnia,dkk (2017) mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan teori diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh Positif Pada Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor

Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar Wajib Pajak takut untuk melanggar undang-undang Perpajakan. Wajib Pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan

lebih banyak merugikannya. Hubungan teori atribusi dengan sanksi pajak yaitu adanya sanksi yang diberikan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, hal ini disebabkan adanya pengaruh perilaku yang disebabkan oleh situasi dan lingkungan (Fatmawati & Adi, 2022). Penelitian lainnya juga dilakukan oleh Faradila dan elva (2017) menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak di kantor SAMSAT Kota Denpasar.

H₃: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Pengaruh tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Pendapatan Wajib Pajak adalah penghasilan yang diperoleh Wajib Pajak dari bekerja dan akhir bulan mendapat gaji. Pendapatan merupakan tambahan kekayaan atau harta yang diperoleh baik dalam maupun dari luar negara yang dipungut untuk memenuhi kebutuhan hidupnya (Permatasari & Lely Aryani M, 2019). Wajib Pajak akan lebih memilih menggunakan pendapatannya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, dari pada menggunakan untuk membayar pajak. Kontribusi masyarakat bagi perkembangan dan pertumbuhan ekonomi di Indonesia salah satunya dengan memberikan kontribusi berupa pembayaran pajak kepada negara. Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran pajak tersebut dengan menyisihkan sebagian pendapatan yang diperolehnya. Apabila Wajib Pajak memiliki pendapatan yang cukup bahkan lebih maka Wajib Pajak selain mampu untuk memenuhi kebutuhannya juga mampu memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Dharma. Maya Tantio dan Aryanto, Stefanus (2016) menemukan bahwa variabel pendapatan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H₄: Tingkat pendapatan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Akuntabilitas Pelayanan Publik adalah Kemampuan dalam melayani wajib pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah (Nadia, 2019). Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penelitian yang dilakukan oleh Ruky, dkk (2017) memperoleh hasil bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Singaraja.

H₅: Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Singaraja.

Pengaruh biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Biaya kepatuhan yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak diharapkan seminimal mungkin karena wajib pajak telah berusaha untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Apabila biaya kepatuhan yang dikeluarkan lebih besar dari pada ekspektasi wajib pajak, maka akan timbul potensi tidak patuh dalam diri wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak. Biaya kepatuhan pajak adalah biaya yang harus ditanggung oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya diluar pajak yang terutang (Afianto, 2017). Berdasarkan penelitian Octaviningtyas (2019) menggunakan teknik moderat analisis regresi yang mendapatkan hasil bahwa biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₆: Biaya kepatuhan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Badung, yang beralamat di Jalan I Gusti Ngurah Rai No. 203, Werdi Bhuwana, Mengwi, Badung. Metode penentu sampel dilakukan dengan metode *simple random*

sampling dan berdasarkan kriteria yang telah dilakukan maka jumlah sampel adalah sebanyak 60 sampel. Teknik analisis data digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda.

Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry, Kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap global yang berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Definisi ini didasarkan pada tiga landasan konseptual utama yaitu, kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi pelanggan dibandingkan dengan kualitas barang, persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan, evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan atas hasil pelayanan namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian pelayanan.

Sanksi pajak kendaraan bermotor diatur dalam Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Daerah Tingkat 1 Bali Nomor 28 Tahun 2005 Pasal 15 ayat 2 peraturan ini menyebutkan bahwa wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2 persen sebulan dari pajak yang tidak atau terlambat dibayar untuk jangka waktu paling lama 24 bulan atas pajak yang tidak atau terlambat dibayar.

Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Carolina, V. 2009:7). Adanya pengetahuan pajak dapat berguna oleh wajib pajak untuk mengambil keputusan dalam melaksanakan sistem perpajakan yang ada.

Menurut Nyoman (2017) pendapatan wajib pajak adalah penghasilan yang diperoleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan maka salah satu yang dipertimbangkan dalam pemungutan pajak adalah tingkat penghasilan. Pendapatan wajib pajak yang diperoleh dari pekerjaan utama maupun sampingan. Sedangkan menurut Slamet (2020) pendapatan merupakan uang yang diterima seseorang sebagai imbalan setelah menyediakan jasa, barang atau modal investasi guna memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Akuntabilitas pelayanan publik bermakna bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah baik mengenai proses pelayanan, biaya pelayanan maupun produk pelayanan (Dwiyanto,2002).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis statistic deskriptif

Tabel 2. Hasil analisis deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP	60	3.60	5.00	4.1767	.28545
SP	60	3.80	5.00	4.4733	.26029
PP	60	4.00	5.00	4.5000	.19658
TP	60	4.00	5.00	4.4667	.24053
APP	60	3.60	5.00	4.3167	.30430
BK	60	2.40	3.80	2.9400	.29527
KWP	60	3.60	5.00	4.2567	.32748
ValidN (listwise)	60				

Sumber: Data diolah (2022)

Uji Instrument

Instrumen penelitian ini merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden dengan menggunakan kuisioner atau daftar pertanyaan. Jawaban-jawaban responden diberi nilai atau skor dengan menggunakan skala Likert dengan interval 4 (empat) jenjang dimana responden diberikan kebebasan untuk memberikan pendapat atau opini pada kuisioner tersebut.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dengan tujuan untuk memprediksi atau menguji data-data yang digunakan dalam pengujian hipotesis bebas dari asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Berdasarkan tabel 2 hasil uji normalitas dapat diketahui bahwa nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* sebesar 0,200 nilai tersebut lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan merupakan data yang berdistribusi normal. Distribusi normal merupakan fungsi probabilitas yang menunjukkan adanya distribusi (penyebaran) suatu variabel.

Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2018:107). Uji Multikolinieritas dapat diketahui dengan cara menganalisis korelasi variabel-variabel independen untuk melihat nilai *tolerance* atau *variance inflation factor (VIF)*. Apabila nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel. Berdasarkan tabel dapat dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas. Sehingga disimpulkan tidak terjadi korelasi antar variabel serta tidak terdapat gejala multikolinieritas.

Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamat yang lain. Ketentuan yang digunakan yaitu jika nilai signifikan >0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan tabel dapat disimpulkan bahwa Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap absolute residual. Dengan demikian, model yang dibuat tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi Linear sederhana adalah proses mengestimasi sebuah fungsi hubungan antara variabel tergantung (Y) dengan variabel bebas. Untuk menguji metode regresi linear sederhana ini digunakan rumus sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.382	1.147		3.821	.000
	KP	.165	.049	.379	3.378	.001
	SP	.008	.003	.269	2.430	.019
	PP	.102	.190	.061	.536	.594
	TP	.120	.151	.088	.793	.431

	APP	.176	.125	.163	1.403	.166
	BK	.363	.123	.328	2.944	.005
a. Dependent Variable: KWP						

Sumber: Data diolah, (2022)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 5.20 diperoleh suatu persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$KWP=4,382+ 0,165KP + 0,008SP + 0,102PP + 0,120TP + 0,176APP + 0,363BK+e$$

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018:97). Berdasarkan nilai R² dapat diketahui berapa persen variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen, sedangkan sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Pada penelitian ini nilai koefisien determinasi diukur dengan *Adjusted R Square*. Berdasarkan tabel 5.21 besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh nilai determinasi total (*Adjusted R Square*) sebesar 0,312 atau 31,2% mempunyai arti bahwa sebesar 31,2% variabel kualitas pelayanan, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, tingkat Pendapatan, akuntabilitas pelayanan publik, biaya kepatuhan, terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya sebesar 68,8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Uji F

Uji statistik F ini digunakan untuk menilai kelayakan model penelitian. Pada dasarnya uji F ini bertujuan untuk melihat apakah semua variabel independen atau bebas yang dimaksud dalam model mempunyai pengaruh secara serempak terhadap variabel dependen atau terikat. Apabila tingkat signifikansi $F < \alpha = 0,05$ maka model ini dapat dikatakan layak uji, sebaliknya jika tingkat signifikansi $F \geq \alpha = 0,05$ maka model persamaan regresi dapat dikatakan tidak layak uji (Ghozali, 2018:98). Berdasarkan tabel 5.21 diatas diketahui nilai F sebesar 5,463 dengan nilai signifikan 0,000 kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga kualitas pelayanan, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, tingkat pendapatan, akuntabilitas pelayanan publik, biaya kepatuhan mempunyai pengaruh secara serempak terhadap kepatuhan wajib pajak serta model dalam penelitian ini layak.

Uji t

Berdasarkan uji t dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Variabel kualitas pelayanan (KP) memiliki nilai uji statistik t sebesar 3,378 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H₁ diterima.
- 2) Variabel sanksi pajak statistik t sebesar 2,430 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,019 lebih kecil dari 0,05 ($0,019 < 0,05$). Hal ini berarti bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dalam membayar pajak kendaraan bermotor sehingga H₂ diterima.
- 3) Variabel pengetahuan perpajakan (PP) memiliki nilai uji statistik t sebesar 0,536 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,594 lebih besar dari 0,05 ($0,594 > 0,05$). Sehingga H₀ diterima dan H₃ ditolak, dengan kata lain pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- 4) Variabel tingkat pendapatan (TP) memiliki nilai uji statistic t sebesar 0,793 dengan tingkat signifikan 0,431 yang dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,431 > 0,05$). Sehingga H₀ diterima dan H₄ ditolak dengan kata lain tingkat pendapatan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

- 5) Variabel akuntabilitas pelayanan publik (APP) memiliki nilai uji statistik t sebesar 1,403 dengan tingkat signifikan 0,166 yang dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,166 > 0,05$) sehingga H_0 diterima dan H_5 ditolak dengan artian akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- 6) Variabel biaya kepatuhan (BK) memiliki nilai uji statistik t sebesar 2,944 dengan tingkat signifikan 0,005 yang dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,005 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_6 diterima, dengan kata lain biaya kepatuhan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Badung.

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat kualitas pelayanan (KP) memiliki nilai uji statistik t sebesar 3,378 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$) dengan nilai koefisien positif sebesar 0,165. dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, kendaraan bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Badung. Hal ini berarti semakin meningkat kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, Teori atribusi digunakan untuk memahami penyebab perilaku individu dalam membentuk suatu kesan. Dalam hal ini, pelayanan yang terjadi melalui interaksi antara petugas dengan wajib pajak saat memberikan sosialisasi pajak lah yang kemudian akan memunculkan suatu kesan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah, Randy dkk (2018), Agustin (2017), Cahyanti (2019) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB).

Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Badung.

Konsep teori atribusi Kelly (1972) adalah perilaku seseorang disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal. Penentuan eksternal maupun internal ditentukan oleh tiga hal berikut yaitu: kekhasan, konsensus dan konsistensi. Sanksi pajak merupakan salah satu faktor eksternal penyebab seseorang bersikap patuh. Hubungan teori atribusi dengan sanksi pajak yaitu adanya sanksi yang diberikan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, hal ini disebabkan adanya pengaruh perilaku yang disebabkan oleh situasi dan lingkungan (Fatmawati & Adi, 2022). Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan Faradila dan elva (2016), Ilhamsyah, Randy (2016), Kusuma (2017) menyebutkan variabel sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB). Oleh sebab itu pandangan wajib pajak mengenai sanksi pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Badung

Berdasarkan hasil analisis Variabel pengetahuan perpajakan (PP) memiliki nilai uji statistik t sebesar 0,536 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,594 lebih besar dari 0,05 ($0,594 > 0,05$). yang artinya pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Badung. Menurut Wardani dan Rusmiyatun (2017), Pengetahuan perpajakan merupakan pengetahuan dasar wajib pajak mengenai aturan, undang-undang dan tata cara perpajakan yang benar. Meski pengetahuan perpajakan pemahaman dasar untuk wajib pajak, namun peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusuma dan Krisdyawati (2017) hasil penelitiannya menunjukkan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB).

Bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan Randi Ilhamsyah (2016), Tresnalyani dan Jati (2018) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Badung.

Berdasarkan hasil analisis Variabel tingkat pendapatan (TP) memiliki nilai uji statistic t sebesar 0,793 dengan tingkat signifikan 0,431 yang dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,431 > 0,05$), yang artinya tingkat pendapatan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Badung. Penghasilan pembayar pajak adalah besaran uang yang diperoleh wajib pajak itu dari mata pencaharian pokok ataupun kerja sambilannya (Imtikhanah & Sulistoyowati, 2010). Besarnya pendapatan seseorang diharapkan mampu membuat seseorang memiliki cara berpikir yang positif serta menyadari kewajiban menyetor penghasilannya demi membayar pajak. Tetapi pada kenyataannya dengan pendapatan besar yang dipunyai wajib pajak tidak menjamin kepatuhannya untuk melakukan pembayaran pajak dan sebaliknya yakni wajib pajak yang mempunyai pendapatan minim bukan berarti ia tak mematuhi pembayaran perpajakan. Wajib pajak yang berpenghasilan rendah bisa kesusahan saat melakukan pembayaran perpajakan sebab baginya yang harus dipenuhi lebih dulu ialah keperluan hidupnya yang dianggap sebagai prioritas utama sebelum membayar pajak. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Darma, Maya Tantio dan Ariyanto, Stefanus (2016) dan Putri, *et al.* (2019), Yasa, Putra (2020) menemukan bahwa variabel tingkat pendapatan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Badung

Berdasarkan hasil analisis Variabel akuntabilitas pelayanan publik (APP) memiliki nilai uji statistik t sebesar 1,403 dengan tingkat signifikan 0,166 yang dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,166 > 0,05$) sehingga H_0 diterima dan H_5 ditolak dengan artian akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Akuntabilitas pelayanan publik adalah kemampuan SAMSAT untuk melayani wajib pajak dalam memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila petugas SAMSAT Badung bisa memberikan pelayanan publik secara transparan dan terbuka, hal tersebut dapat memengaruhi sumber potensi penerimaannya. Hal lain yang menjadi alasan mengapa akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah tidak percayannya masyarakat dengan petugas pajak, keterangan ini juga diungkapkan sendiri oleh Dirjen Pajak. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rudi, dkk (2017), Jati (2018), Sulistiawati (2017) yang menyatakan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Badung.

Berdasarkan hasil analisis Variabel biaya kepatuhan (BK) memiliki nilai uji statistik t sebesar 2,944 dengan tingkat signifikan 0,005 yang dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,005 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_6 diterima. Dalam Teori Atribusi menjelaskan tentang penyebab perilaku seseorang atau diri kita sendiri, yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan. Biaya kepatuhan menentukan perilaku wajib pajak yang mempunyai kesan patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Apabila biaya kepatuhan yang dikeluarkan besar maka timbul kesan bahwa wajib pajak tidak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Octaviningtyas (2019),

Tresnalyani dan Jati (2018), Fernando (2019) menemukan bahwa variabel biaya kepatuhan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis dan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan, sanksi pajak, biaya kepatuhan, berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Badung, sedangkan pengetahuan perpajakan, tingkat pendapatan, dan akuntabilitas pelayanan publik, tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Badung.

Keterbatasan penelitian

- 1) Dalam penelitian ini sampel yang digunakan hanya 60 responden, sehingga kesimpulan yang dapat diambil hanya berdasarkan data yang dikumpulkan dari 60 responden tersebut.
- 2) Adanya keterbatasan dalam penelitian yang menggunakan kuesioner, yaitu peneliti tidak mendampingi satu per satu responden ketika melakukan pengisian kuesioner sehingga dikhawatirkan jawaban yang diberikan tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.

Saran

- 1) Demi upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Badung, memberikan sosialisasi terhadap para pegawai pelayanan di Kantor SAMSAT supaya lebih baik dalam memberikan pelayanan.
- 2) Dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor hendaknya Kantor SAMSAT Badung menerapkan sanksi pajak secara tegas dan adil bagi wajib pajak yang melanggar, baik itu sanksi yang berupa denda maupun pidana, ini bertujuan agar wajib pajak lebih disiplin dan tepat waktu dalam membayar pajak.
- 3) Bagi Penelitian selanjutnya, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan kajian teoritis yang menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan penelitian selanjutnya baik dari penambahan jumlah sampel yang diambil serta lebih mendalam meneliti tentang variabel independent lainnya seperti sosialisasi pajak, sikap pegawai pajak, tarif pajak, yang diduga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Afianto, F. A. (2017). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi di D.I Yogyakarta. *Universitas Islam Indonesia*
- Arum, Harjianti Puspa.(2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap).
- Cahyadi, I. M. W., dan Jati, I. K. (2016). Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 2342-2373.
- 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.
- Fatmawati, S., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada SAMSAT Kota Surakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 883–890.
- Fernando, Jeremi. D. 2019. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar

- Pajak Kendaraan Bermotor. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi. Universitas Mahasaraswati. Denpasar.
- Irianingsih, E. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Sleman). *E-journal*, Universitas PGRI Yogyakarta.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur. *Jurnal akuntansi bisnis*, Vol.6.
- Nadia, A. (2019). Pengaruh pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Di Kantor Bersama Samsat Bandar Lampung). *Journal of Accounting*, 53(9), 1689–1699.
- Octaviningtyas.2019. Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pelayanan Pajak, Biaya Kepatuhan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi di Kabupaten Wonosobo. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Permatasari, M., & Lely Aryani M, N. K. (2019). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame. *E-Jurnal Akuntansi*, 15, 748.
- 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.
- Sari, khoirina permata. (2020). Pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada SAMSAT Kulonprogo). *skripsi*, Universitas pembangunan nasional "Veteran" Yogyakarta.
- Trisnayanti, Ida Ayu Ivon; Jati, I. K. (2019). pengaruh kesadaran pajak, pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Magelang). *jurnal*, (No.2), 1–9.
- Ummah,Muslikhatul. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Dian Nuswanto. Semarang.
- Utama, Made Suyana. 2016. *Aplikasi analisis kuantitatif*. cv sastra utama. Denpasar
- Wicaksana, A. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan Bermotor (Studi Pada Desa Padangsambian Kaja) *skripsi* (vol.19)
- Winasari, A. (2020). pengaruh pengetahuan, kesadaran, sanksi dan sistem e-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan Bermotor di Kabupaten Subang. (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang). *Jurnal Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 11–19. <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma>