

## **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi, Tarif, Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Badung**

**Ni Made Putri Wangi<sup>1</sup>, I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra<sup>2\*</sup>, Putu Novia Hapsari Ardianti<sup>3</sup>, M Doni Permana Putra<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

\*Email: kusuma\_mahaputra@unmas.ac.id

### **ABSTRACT**

*Taxpayers' compliance is essential to increasing willingness to pay taxes. The decline in payments by taxpayers can be caused by such factors as the lack of knowledge of taxpayers' taxes on taxes, the lack of the tax payer's knowledge of penalties, tariffs, socialization and the quality of service of the officer who is less than the tax payer. The study aims to test and obtain empirical evidence of the impact of tax knowledge, tax tariffs, socialization and the quality of tax service to taxpayers' compliance in paying motor vehicle taxes in The Samsat of Badung Regency. The research population includes all licensed motor vehicle taxpayers registered in The Samsat of Badung Regency until June 12, 2021, as well as 432,541 taxpayers. The sample in this study is as many as 100 respondents are determined by the random sampling method. The data analysis technique used is a linear, linear regression analysis technique. The result of Research indicates that tax knowledge, tax penalties and the quality of tax services make a positive impact on motorized tax compliance. Tax and tax tariffs do not affect taxpayers' compliance with motorcycle vehicles. Further research could expand the study by using other variables that could in theory influence tax compliance, such as taxpayers' awareness.*

**Keywords:** *Tax Knowledge; Sanctions; Tariff; Socialization; The Quality of Tax Service; Taxpayers' Compliance*

### **PENDAHULUAN**

Pemerintahan Negara Indonesia mempunyai tujuan yang tercantum dalam Pembukaan Undang-undang dasar 1945 yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum. Kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia dapat diwujudkan dengan menjalankan pemerintahan yang baik dan melaksanakan pembangunan disegala bidang, tentunya dengan adanya sumber pembiayaan yang memadai. Salah satu sumber pendapatan negara yaitu dari sektor pajak. Pajak merupakan salah satu bentuk pungutan terhadap masyarakat yang bersifat memaksa serta didasari dengan undang-undang. Namun dengan adanya fenomena seperti sekarang ini (Covid-19) menyebabkan banyak masyarakat yang dirumahkan (PHK). Hal ini tentunya akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Wajib pajak tentunya akan lebih mengutamakan kebutuhan pokok daripada kewajiban perpajakannya. Untuk mengurangi serta meringankan beban masyarakat dalam menghadapi Coronavirus Disease 2019 (Covid-19), sehingga pemerintah memberikan kebijakan melalui Peraturan Gubernur (PERGUB) Nomor 12 Tahun 2020 tentang Pengurangan dan Penghapusan Sanksi Administrasi berupa Bunga dan Denda terhadap Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang dilaksanakan tiap tahunnya. Prinsip pemutihan ini adalah bentuk dukungan dari Pemprov terhadap penanganan Covid-19 yang diharapkan dapat membantu dalam perekonomian masyarakat di kondisi seperti sekarang ini, dan masyarakat tetap memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Di Kabupaten Badung, salah satu jenis penerimaan pajak daerah dapat melalui pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak daerah yang digunakan untuk membiayai pembangunan daerah provinsi. Pajak ini memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap pendapatan asli daerah yang digunakan atau dimanfaatkan untuk menyejahterakan serta menyelenggarakan pembangunan daerah. Dimana jumlah kendaraan yang beroperasi dan beraktivitas di Kabupaten Badung mengalami peningkatan setiap tahunnya hal ini disebabkan karena, pada saat ini kebutuhan alat

transportasi bagi masyarakat merupakan kebutuhan primer serta syarat untuk memiliki kendaraan bermotor sangat mudah Damayanti (2017). Membayar dan melapor pajak serta memenuhi hak dan kewajiban pajaknya. Semakin wajib pajak sadar, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin naik. Kepatuhan wajib pajak diukur dengan bagaimana partisipasi wajib pajak dalam hal menunjang pembangunan dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor, penundaan pembayaran dan pengurangan beban pajak kendaraan bermotor akan merugikan daerah serta pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Pada Tabel 1.1 menunjukkan gambaran mengenai perkembangan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang telah terdaftar dan membayar kewajibannya pada Kantor Samsat Badung tahun 2017-2021.

**Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Badung Tahun 2017-2021**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar</b>	<b>Wajib Pajak Yang Membayar SAMSAT</b>	<b>Persentase</b>
<b>2017</b>	<b>283.958</b>	<b>243.329</b>	<b>85,69%</b>
<b>2018</b>	<b>463.604</b>	<b>424.234</b>	<b>91,51%</b>
<b>2019</b>	<b>486.721</b>	<b>337.545</b>	<b>69,35%</b>
<b>2020</b>	<b>493.985</b>	<b>403.565</b>	<b>81,70%</b>
<b>2021</b>	<b>497.673</b>	<b>446.879</b>	<b>89,79%</b>

*Sumber: Kantor SAMSAT Badung (2021)*

Dari Tabel 1 dapat dipaparkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Badung mengalami fluktuatif. Hal ini dapat dilihat dari Tabel 1.1 dari tahun 2017 sampai 2021, dimana tingkat kepatuhan wajib pajak tahun 2017 sebesar 85,69 persen, setelah itu pada tahun 2018 mengalami kenaikan menjadi 91,51 persen. Kemudian mengalami penurunan pada tahun 2019 menjadi 69,35 persen. Di tahun 2020 mengalami kenaikan 81,70% persen. Saat tahun 2021 mengalami kenaikan menjadi 89,79 persen. Dapat dilihat dari wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Badung mengalami peningkatan setiap tahunnya, namun jumlah kepatuhan wajib pajaknya mengalami fluktuasi pada tahun 2017 sampai 2021. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diantaranya pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, tarif pajak, sosialisasi dan pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Badung.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan perpajakan merupakan semua informasi yang dimiliki wajib pajak berkaitan dengan tata cara dan ketentuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan sangat dibutuhkan saat menghitung pajak, tidak hanya untuk menghitung kita jika perlu mengetahui aturan serta larangan di pajak untuk terhindar dari sanksi pajak. Oleh karena itu, pengetahuan perpajakan sangat penting untuk mengurangi ketidakpatuhan wajib pajak yang melanggar undang-undang. Menurut Sitorus dan Humairo (2019), tingkat pengetahuan perpajakan yang tinggi dapat menghasilkan kepatuhan yang tinggi pula.

Pada dasarnya sanksi pajak adalah hal yang paling dihindari oleh para wajib pajak, namun kenyataannya masih banyak wajib pajak yang terkena sanksi pajak. Sanksi pajak merupakan kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan. Sanksi pajak merupakan salah satu cara untuk menekan ketidakpatuhan seseorang dalam membayar pajak serta untuk mendorong wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Maka perlu dilakukan sanksi pajak yang tegas karena dengan diterapkannya sanksi pajak yang tegas dan dirasa akan merugikan para wajib pajak maka diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dilakukan dengan hasil penelitian Nidya (2018) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Susanti (2018) yang mengemukakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib

pajak. Sedangkan menurut Dewi (2018) sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tarif pajak adalah besaran nominal atas pungutan negara yang digunakan sebagai dasar ketentuan pembayaran bagi wajib pajak. Tarif pajak dapat berupa presentase yang dapat diberitahukan nominal dari pungutan yang harus dilunasi oleh wajib pajak orang pribadi atau badan yang bersangkutan Waluyo (2020). Dengan adanya tarif pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka dari itu tarif pajak sangat berpengaruh dalam kepatuhan wajib pajak. Pemerintah juga menetapkan tarif dasar pajak dengan perhitungan yang cukup matang. Menurut Noviana (2020) Tarif pajak yang dikenakan kepada wajib pajak sudah diatur berdasarkan jumlah kendaraan yang dimiliki oleh PKB, dimana kepemilikan kendaraan pertama dikenakan 1,5% sedangkan kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya dikenakan tarif progresif, yaitu kepemilikan kedua sebesar 2%, kepemilikan ketiga 2,5 % dan kepemilikan keempat sebesar 3%. Fungsi tarif pajak bagi wajib pajak yaitu, mengetahui berapa besar % atau rupiah kewajibannya dalam membayar pajak, jika wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya sesuai tarif yang telah ditetapkan maka, wajib pajak akan dikenakan sanksi berupa denda administrasi. Hasil penelitian yang di lakukan oleh Lazuardini (2018) menunjukkan bahwa tarif pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Sedangkan menurut Fatmawati (2017) tarif pajak berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Proses sosialisasi sangat diperlukan, dengan adanya sosialisasi diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat timbul dari wajib pajak. Semakin tinggi tingkat sosialisasi perpajakan yang dilakukan Dirjen Pajak maupun fiskus maka pemahaman semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi yang optimal melalui pemberian informasi yang dilakukan oleh petugas pajak kepada wajib pajak diharapkan wajib pajak mengerti mengenai manfaat dari kebijakan yang berlaku, mekanisme dan prosedur dalam pembayaran PKB (Gustiari dan Suprasto, 2018). Kejelasan sosialisasi menggambarkan bahwa sosialisasi dapat menyampaikan informasi secara jelas dan benar sosialisasi melalui media cetak, spanduk peserta seminar-seminar perpajakan yang dilakukan oleh karyawan Samsat Badung yang diharapkan dapat membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi Negara dan bukan hanya dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan yang baru, tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang berimbas pada meningkatnya jumlah pajak kendaraan yang diterima di Kabupaten Badung. Maheswari (2018) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Stephanie (2017), menyatakan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Selain itu Pemerintah lebih meningkatkan kualitas pelayanan pajak dengan ditingkatkannya kemampuan karyawan Kantor Samsat dalam melayani wajib pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawab kan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Kualitas pelayanan dapat diukur dari bagaimana fasilitas fisik, daya tanggap, pelayanan dan hubungan komunikasi yang dimiliki oleh Kantor Samsat Badung (Melly 2017). Kualitas Pelayanan pajak yang baik, ialah mampu bersikap ramah, sopan dalam memberikan pelayanan, bimbingan maupun penyuluhan serta memberikan penjelasan tentang perubahan peraturan perpajakan dan meningkatkan penegakan sanksi pajak sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku. Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2020) dan Suprasto (2018) bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian dari Wardani dan Ramiyatum (2017) mengemukakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## **TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Teori Atribusi ((*Attribution Theory*))**

Menurut Ajzen (1991) *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah perilaku yang ditimbulkan oleh individu yang muncul karena adanya niat untuk berperilaku. *Theory of planned behavior* dikaitkan

dengan penelitian ini maka teori ini dapat dinyatakan relevan, Penelitian tentang kepatuhan pajak telah banyak dilakukan Penelitian sebelumnya yang menggunakan teori tersebut adalah penelitian Puspita Dewi dan Jati ( 2018 ). Dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dalam hal ini dijelaskan perilaku individu yang menghubungkan perilaku dengan hasil yang akan diperoleh dari hasil perilaku tersebut.

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

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmuan sosial khususnya dibidang psikologis dan sosiologis Chaplin(1989), kepatuhan adalah sebagai pemenuhan, mengalah tunduk dengan kerelaan, rela memberi, menyerah, mengalah, membuat suatu keinginan konformitas sesuai dengan harapan atau kemauan orang lain. Teori kepatuhan yang relevan (*Compliance Theory*) juga dapat mendorong seseorang untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku, sama halnya dengan wajib pajak yang berusaha untuk memenuhi kewajibannya yaitu membayar pajak secara tepat waktu. Pembayaran pajak yang dilakukan dengan tepat waktu akan dapat menguntungkan bagi wajib pajak sendiri karena tidak akan dikenakan sanksi akibat keterlambatan membayar pajak dan juga akan dapat membantu negara dalam memenuhi pelayanan publik (Adiputra,2017).

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.554/KMK.04/2000 yang menyatakan bahwa Kepatuhan Perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. 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.

### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bermotor di Kabupaten Badung**

Pengetahuan perpajakan ialah langkah pendewasaan pemikiran seorang wajib pajak melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Melalui pendidikan formal dan non formal yang dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karena pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki wajib pajak. Dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-Undang serta tata cara Perpajakan dan menerapkan untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya Humairo (2019). Semakin tinggi pengetahuan perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotornya. Semakin banyak pengetahuan perpajakan yang didapat maka wajib pajak akan semakin paham kewajiban perpajakannya dan sanksi yang akan diterima bila melakukan kewajiban perpajakan sehingga mengakibatkan wajib pajak akan membayar pajak dengan tepat waktu Afifi (2018). Semakin wajib pajak paham akan pengetahuan perpajakan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak akan kewajibannya. Salah satu penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak adalah karena masih Kurangnya pengetahuan para wajib pajak mengenai pajak. Menurut Tresnayani dan Jati (2018), Susanti (2018) serta Aswati (2018) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

### **Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bermotor di Kabupaten Badung**

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Bunga (2017) sanksi merupakan kebijakan salah satu cara untuk menekan ketidakpatuhan seseorang dalam membayar pajak serta mendorong wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak, maka perlu dilakukan sanksi pajak yang tegas karena dengan diterapkannya sanksi pajak yang tegas dan dirasa akan

merugikan para wajib pajak maka diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang/berpikir bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak memberatkan wajib pajak. Sanksi pajak terdiri dari dua jenis yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi pidana yaitu siksaan atau penderitaan yang merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

Pemberian sanksi yang memberatkan wajib pajak bertujuan untuk memberikan efek jera sehingga tercipta kepatuhan pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Merkusiwati (2018), Dwi (2018), Susanti (2018), Nindya (2018) serta Siregar (2018) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif.

H2: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bermotor di Kabupaten Badung**

Tarif pajak adalah ketentuan persentase atau jumlah (rupiah) pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak sesuai dengan dasar pajak atau objek pajak. Wajib pajak semakin sadar akan membayar pajak dan paham akan manfaat pajak, berapa pun tarif pajak yang dikenakan akan tetap memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan. Yang dapat menimbulkan manfaat yang baik maka wajib pajak juga akan semakin patuh untuk melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak sesuai tarif pajak yang diberlakukan oleh pemerintah Sabtihartini (2018). Kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus Asmawati,dkk (2018). Alasan diberlakukannya tariff dasar pajak ini untuk memberikan rasa adil kepada setiap wajib pajak yang menyembunyikan data untuk mengurangi jumlah nominal pajak yang seharusnya dibayarkan.

Menurut Susiani (2018) Tarif pajak yang telah ditentukan oleh pemerintah untuk wajib pajak sesuai dengan jumlah kendaraan yang dimiliki oleh wajib pajak dan wajib pajak memiliki kewajibannya maka wajib pajak akan semakin patuh. Oleh karena itu, tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lazuardini,dkk (2018) menunjukkan bahwa tarif pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

Pentingnya sosialisasi memberikan pengertian kepada masyarakat dalam membayar pajak, dengan adanya sosialisasi perpajakan masyarakat menjadi mengerti dan paham mengenai manfaat membayar pajak (Winerungan,2017). Sosialisasi perpajakan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut dalam memnuhi kewajiban perpajakan yang sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku (Susanti dan Setiawan,2019). Pentingnya sosialisasi akan memberikan masyarakat pengertian dalam membayar pajak, dan masyarkat menjadi paham serta mengerti mengenai manfaat membayar pajak (Jati 2018). Hal ini didukung dari penelitian Maheswari (2018), Dewi (2018), Dewi dan Jati (2018) mengemukakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga semakin tinggi tingkat sosialisasi perpajakan yang dilakukan Dirjen Pajak maupun fiskus maka pemahaman semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Sukartha (2018) Supadmi (2020), Dharma dan Saputra (2018). Sosialisasi Perpajakan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis yang diajukan adalah:

H4: Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Badung.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bermotor di Kabupaten Badung**

Menurut Afianto (2017), kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan, proses, produk, dan lingkungan yang memenuhi harapan dari seseorang yang menginginkannya. Sementara itu pelayanan adalah cara melayani membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Rostanti,2017). Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh petugas samsat untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan *public* karena dijalankan oleh instansi Pemerintah, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba (Aspasia, 2017). Kualitas Pelayanan merupakan penyebab eksternal karena dilakukan oleh pihak aparat pajak sehingga dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membayar pajak. Pengaruh eksternal merupakan perilaku yang disebabkan oleh akibat dari sebab-sebab luar. Yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas samsat, maka wajib pajak akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga wajib pajak akan cenderung patuh dalam membayar pajak, dengan demikian kepatuhan wajib pajak meningkat. Dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan untuk taat pajak.

Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan pajak yang diberikan maka Kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajak akan semakin meningkat. Putri (2017) dan Stephanie(2017). Hal ini didukung oleh Penelitian Ratnasari (2018), Pora Say (2018) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian pajak Krisdiawati (2017), dan Aswati (2018) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang kan diajukan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak sebagai berikut:

H5: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Kabupaten Badung yang beralamat di Jalan I Gusti Ngurah Rai No.203, Werdi Bhuwana, Mengwi, Kabupaten Badung. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Badung berjumlah 497.673 wajib pajak. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Accidental Sampling*. Dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$
$$n = \frac{497.673}{1 + 497.673 (0,1)^2}$$
$$n = 99,999 \quad n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Keterangan :  
n = Jumlah Sampel  
N = Jumlah Populasi  
e = Nilai Kritis (Batas Ketelitian 10% (0,1))

Berdasarkan perhitungan di atas, jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak Kendaraan Bermotor. Pengetahuan pajak ini tidak hanya pemahaman konseptual berdasarkan Undang-undang Perpajakan, Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran, surat keputusan tetapi juga adanya tuntutan kemampuan atau keterampilan teknis bagaimana menghitung besarnya pajak yang terutang. Pengetahuan dan wawasan tinggi dalam diri wajib pajak berdampak semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Resmi (2017) menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah: “Proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Penelitian ini mengadopsi kuesioner Rismaswari (2017) dengan menggunakan skala *likert* 5 point dan 5 pernyataan. skala *likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Pilihan yang tersedia seperti Sangat Setuju (SS) dengan skor 5, Setuju (S) dengan skor

4, Kurang Setuju (KS) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1.

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati atau ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi merupakan alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan agar norma perpajakan dipatuhi. Sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian ini mengadopsi kuesioner Rismaswari (2017) dengan menggunakan skala *likert* 5 point dan 5 pernyataan. Pilihan yang tersedia seperti Sangat Setuju (SS) dengan skor 5, Setuju (S) dengan skor 4, Kurang Setuju (KS) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1.

Tarif pajak adalah persentase perhitungan yang harus dibayar oleh wajib pajak. Penentuan mengenai pajak yang terutang sangat ditentukan oleh tarif pajak dari berbagai jenis pajak, baik dari pajak pusat maupun pajak daerah. Meskipun tarif pajak digunakan untuk mengetahui jumlah pajak terutang, tidak berarti mengesampingkan fungsi hukum pajak yang berupa keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Penelitian ini mengadopsi kuesioner Permatasari (2017) dengan menggunakan skala *likert* 5 point dan 5 pernyataan. Pilihan yang tersedia seperti Sangat Setuju (SS) dengan skor 5, Setuju (S) dengan skor 4, Kurang Setuju (KS) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1.

Sosialisasi melalui berbagai media serta berbagai seminar pajak yang dilakukan Dirjen Pajak diharapkan dapat membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara dan bukan hanya dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan yang baru, tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak sehingga otomatis penerimaan pajak juga akan meningkat sesuai dengan target penerimaan yang ditetapkan. . Penelitian ini mengadopsi kuesioner Maswari (2018) dengan menggunakan skala *likert* 5 point dan 5 pernyataan. Pilihan yang tersedia seperti Sangat Setuju (SS) dengan skor 5, Setuju (S) dengan skor 4, Kurang Setuju (KS) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1.

Pelayanan pajak merupakan tingkat maupun baik maupun buruknya pelayanan pajak dimana pelayanan yang baik dapat terwujud jika petugas pajak terkait melakukan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan serta wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik akan mendorong seseorang untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak. Semakin tinggi pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak akan melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak Rusmayani (2017). Penelitian ini mengadopsi kuesioner Dewi (2018) dengan menggunakan skala *likert* 5 point dan 5 pernyataan. Pilihan yang tersedia seperti Sangat Setuju (SS) dengan skor 5, Setuju (S) dengan skor 4, Kurang Setuju (KS) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1.

Kepatuhan wajib pajak yaitu suatu keadaan saat wajib pajak paham dan berusaha untuk mengerti semua ketentuan peraturan perpajakan serta wajib pajak dapat mengisi formulir pajak dengan benar, membayar pajak tepat pada waktunya dan menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, jelas, serta menandatangani (Ermawati, 2018:21). Penelitian ini mengadopsi kuesioner Mariani (2021), dengan menggunakan skala *likert* 5 point dan 5 pertanyaan. Pilihan yang tersedia seperti Sangat Setuju (SS) dengan skor 5, Setuju (S) dengan skor 4, Kurang Setuju (KS) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1.

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier. Model regresi yang digunakan untuk menguji semua hipotesis sebagai berikut:

$$KWP = a + \beta_1 PP + \beta_2 SP + \beta_3 TP + \beta_4 SP + \beta_5 KPP + e \dots \dots \dots (1)$$

**HASIL PENELITIAN DAN BAHASAN**

Suatu instrumen akan dikatakan valid jika *pearson correlation* terdapat skor total lebih besar dari 0,3 (Darma, 2021:7). Berdasarkan hasil uji validitas bahwa variabel pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, tarif pajak, sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan pajak mempunyai nilai koefisien *pearson correlation* pada lebih besar dari 0,3 maka instrumen tersebut dikatakan valid. Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat dijelaskan bahwa koefisien *cronbach alpha* pada variabel Pengetahuan Perpajakan (PP), Sanksi Pajak (SP), Tarif Pajak (TP), Sosialisasi Pajak (SOS), Kualitas Pelayanan Pajak (KPP) lebih dari 0,70 maka instrumen yang digunakan dapat dikatakan reliabel.

**Tabel 2. Hasil Uji Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PP	100	16	25	21.39	2.215
SP	100	18	30	24.94	2.853
TP	100	16	25	21.41	2.292
SOS	100	19	30	25.39	2.554
PYP	100	20	30	25.11	2.632
KWP	100	10	15	13.15	1.290
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data diolah 2022

**Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.968	0.315		3.069	0.003
	PP	0.263	0.116	0.267	2.280	0.025
	SP	0.225	0.112	0.243	2.007	0.048
	TP	-0.098	0.109	-0.103	-0.900	0.370
	SOS	-0.111	0.131	-0.109	-0.849	0.398
	PYP	0.539	0.091	0.540	5.953	0.000

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data diolah 2022

Berdasarkan Tabel di atas maka dapat diperoleh persamaan dari regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KWP = 0.968 + 0.263 PP + 0.225 SP - 0.098TP - 0.111 SOS + 0.539 PYP$$

**Uji Asumsi Klasik**

Mengacu pada hasil uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-* menunjukkan bahwa nilai dari *Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,055 lebih dari 0,05 (level signifikansi), sehingga dapat dinyatakan bahwa residual dalam model berdistribusi normal. Mengacu pada hasil uji *coefficients* menunjukkan bahwa nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi multikolinieritas. Mengacu pada hasil uji *coefficients* menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari masing-masing variabel independen lebih dari 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa dalam model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Hasil pengujian koefisien determinasi dijelaskan *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,582 ini berarti varian dari variabel bebas yaitu Pengetahuan Perpajakan (PP), Sanksi Pajak (SP), Tarif Pajak (TP), Sosialisasi Pajak (SOS), Kualitas Pelayanan Pajak (KPP) mampu menjelaskan variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Badung sebesar 58.2 % dan sisanya sebesar 41.8 % dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

### **Uji F**

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai signifikan lebih kecil dari *level of significant* 0,05 yaitu 0,000 maka pengetahuan pajak, sanksi pajak, tarif pajak, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Badung. Maka model regresi Fit dengan data observasi.

### **Uji t**

- 1) Uji Hipotesis (uji t) Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Tabel 5.11 menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel pengetahuan perpajakan sebesar 2.280 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0.025 < 0.05$ . Artinya,  $H_1$  diterima maka dapat disimpulkan pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Badung.
- 2) Uji Hipotesis (uji t) Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Tabel 5.11 menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel sanksi pajak sebesar 2.007 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0.048 < 0.05$ , Artinya,  $H_2$  diterima maka dapat disimpulkan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Badung.
- 3) Uji Hipotesis (uji t) Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Tabel 5.11 menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel tarif pajak sebesar -0.900 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0.370 > 0,05$ . Artinya,  $H_3$  ditolak. Hal ini berarti variabel tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Badung.
- 4) Uji Hipotesis (uji t) Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Tabel 5.11 menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel sosialisasi pajak sebesar -0.849 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0.398 > 0,05$ . Artinya,  $H_4$  ditolak. Hal ini berarti variabel sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Badung.
- 5) Uji Hipotesis (uji t) Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Tabel 5.11 menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 5.953 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ , Artinya,  $H_5$  diterima maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Badung.

### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil pengujian hipotesis pertama ( $H_1$ ) yaitu pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Badung Pengetahuan perpajakan ialah langkah pendewasaan pemikiran seorang wajib pajak melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Melalui pendidikan formal dan non formal yang dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karena pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki wajib pajak. Dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-Undang serta tata cara Perpajakan dan menerapkan untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT. Semakin banyak pengetahuan perpajakan yang didapat maka wajib pajak akan semakin paham kewajiban perpajakannya dan sanksi yang akan diterima bila melakukan kewajiban perpajakan sehingga mengakibatkan wajib pajak akan membayar pajak dengan tepat waktu Afifi (2018). Salah satu penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak adalah karena masih Kurangnya pengetahuan para wajib pajak mengenai pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Tresnayani dan Jati (2018), Susanti (2018) serta Aswati (2018)

menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### **Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.**

Hasil pengujian hipotesis kedua ( $H_2$ ) yaitu sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Badung. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak merupakan salah satu cara untuk menekan ketidakpatuhan seseorang membayar pajak. Penting bagi wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Wajib pajak akan memenuhi kewajibannya perpajakannya bila memandang/berpikir bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak memberatkan wajib pajak. Pemberian sanksi yang memberatkan wajib pajak bertujuan untuk memberikan efek jera sehingga tercipta kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Putra dan Merkusiwati (2018), Dwi (2018), Susanti (2018), Nindya (2018) serta Siregar (2018) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif.

#### **Tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.**

Hasil pengujian hipotesis ketiga ( $H_3$ ) yaitu tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Badung. Tarif pajak adalah ketentuan persentase atau jumlah (rupiah) pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak sesuai dengan dasar pajak atau objek pajak. Wajib pajak semakin sadar akan membayar pajak dan paham akan manfaat pajak, berapa pun tarif pajak yang dikenakan akan tetap memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan. Wajib pajak tidak terlalu memperhatikan berapa tarif pajak dalam melakukan pembayaran pajak tidak mempengaruhi wajib pajak dalam melakukan pembayaran wajib pajak memandang bahwa tarif perpajakan (khususnya Pajak Kendaraan Bermotor) tidak akan merugikan mereka karena tarif yang dikenakan hanya sebesar 1% sampai dengan 2% dari pokok pajak pertahunnya. Hasil penelitian menunjukkan tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Mustofa, dkk (2016) dan Darmawan dan (2017) menunjukkan bahwa tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

#### **Sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.**

Hasil pengujian hipotesis keempat ( $H_4$ ) Sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Badung. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audio visual seperti radio atau televisi. Berbeda dengan penelitian ini terhambatnya untuk dapat melakukan sosialisasi secara langsung dikarenakan terdapat peraturan baru yaitu dilarang melakukan kegiatan yang menimbulkan keramaian dikarenakan wabah pandemi virus covid-19 selain itu sosialisasi melalui media sosial masih kurang efektif dikarenakan tidak semua masyarakat (Wajib Pajak) aktif dalam penggunaan media sosial. Disisi lain juga dikarenakan kesadaran pada setiap individu. Pada penelitian ini Wajib Pajak sudah memiliki kesadaran membayar yang baik. Hasil penelitian menunjukkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tidak signifikan mengindikasikan sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah belum optimal sehingga tidak memberikan dampak yang signifikan kepada wajib pajak. Selain itu disebabkan karena masih kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pajak untuk kelancaran pembangunan yang selanjutnya mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Veronica (2015) dan Lestari (2018) yang menyatakan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.**

Hasil Pengujian hipotesis ( $H_5$ ) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Badung. Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada

wajib pajak oleh petugas samsat untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.). Kualitas Pelayanan merupakan penyebab eksternal karena dilakukan oleh pihak aparat pajak sehingga dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membayar pajak. Pengaruh eksternal merupakan perilaku yang disebabkan oleh akibat dari sebab-sebab luar. Yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas samsat, maka wajib pajak akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga wajib pajak akan cenderung patuh dalam membayar pajak, dengan demikian kepatuhan wajib pajak meningkat. Dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan untuk taat pajak. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan pajak yang diberikan maka Kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajak akan semakin meningkat. Putri (2017) dan Stephanie (2017). Hal ini didukung oleh Penelitian Ratnasari (2018), Pora (2018) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang telah dilakukan, kesimpulannya adalah: Tarif Pajak dan Sosialisasi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Badung. Sedangkan Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pjaka dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Badung. Setelah melakukan analisis dan pembahasan pada pokok permasalahan serta berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini, maka keterbatasan dan saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini hanya menggunakan 5 variabel independen yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat mengembangkan variabel penelitian dengan mencari faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor seperti, pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, tingkat pendidikan, akuntabilitas pelayanan pajak.
- 2) Jumlah responden pada penelitian ini hanya berjumlah 100 dan masih berada dalam situasi yang berdampak pandemi *covid – 19* telah menjadikan penghasilan beberapa responden berkurang yang akan mempengaruhi jawaban dalam pengisian kuesioner dari responden itu sendiri. Oleh karena itu, Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah sampel serta memperluas wilayah sampel penelitian, bukan hanya di Kabupaten Badung saja tetap bisa juga diperluas di daerah Provinsi Bali ataupun di provinsi lainnya.
- 3) Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pihak Kantor Samsat terutama di Kabupaten Badung dan sekitarnya. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan agar pihak Kantor Samsat Badung lebih mensosialisasikan pedoman kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga masyarakat sekitar mempunyai arahan yang jelas mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adi, Titis Wahyu, 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Cilacap Tahun 2018. Skripsi, Yogyakarta.
- Afif, 2019. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akunida*, Vol 5, No 2, pp. 15-31.
- Ariani, Dwi, 2018. Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan Dampaknya Terhadap Penerimaan Pjaka. Skripsi. Jakarta.
- Apriliyana, Putri. 2017. Pengaruh Tarif Pajak, Kesadaran dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Studi Pada WPOP Samsat Kota Surakarta, Skripsi, Surakarta
- Ajzen, I. 1998. *The Theory Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processwaress*.50
- Cahyani, Gita dan Noviyari, Naniek. 2019. Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal*. Bali.

- Danarsi, Nurlaelal, Siti, dan Subroto, Hendro. 2017. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Mobil dengan Diberlakukannya Pajak Progresif di Kota Surakarta. *Jurnal. Surakarta*
- Dewi, Ni Komang Ayu Puspita dan I Ketut Jati. 2018. Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Biaya Kepatuhan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.25.1.Oktober(2018):1-30.
- Dewi, Ni Komang Ayu Purnama 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*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Gustiari dan Suprasto.2018. Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.24.1 Juli:606-632
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 25. Edisi ke 9. Semarang: Fakultas Ekonomia dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makasar.
- Jenny, Ratnasari Anatasi. 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*. Bali
- Maheswari, Made Ade. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar. *Skripsi. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar*. Bali.
- Meliyani, Yanti. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Klungkung. *Skripsi*. Bali
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan Edisi Revisi*. Jakarta : Penerbit ANDI.
- Nudi, Tuti Nurdianti.2018. pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus UPTD SAMSAT Kabupaten Muna). *Jurnal ilmiah akuntansi dan bisnis*, Vol 6,No. 1,pp 1-23
- Noviana,Rika,Afifudin, dan Hariri.2020. Pengaruh Sosialisasi Pajak, Tarif Pajak, Penerapan PP No.23 Tahun 2018, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, Vol 09 No 4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.
- Nugraha, B. (2022). Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik Pradima Pustaka.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.
- Permatasari, Anastasia Jeany. 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*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Univeristas Mahasaraswati Denpasar.
- Putra, I Made Ari Darma dan Jati, I Ketut. 2017. Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan. *Skripsi*. Bali
- Rahayu, Yuliasuti. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, Vol 9 No.3,pp. 1-17.
- Ratnasari, Anastasia Jeany. 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*. Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Sari, Ega Rasatya. 2017. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Gianyar, *Skripsi*. Bali

- Saputra Kadek Adi. 2018. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada UPT SAMSAT Badung. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Warmadewa.
- Say. Candina Wahyuni Pora. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Denpasar. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Sista, Ni Putu Ayu. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*. Vol. 1, No. 1.
- Sri Darma, Gede . 2017. Dampak sistem E-Filling, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol 14 No, pp. 75-103.
- Stephanie. 2016. Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*. Vol.3, No. 1.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.c.v.
- Sukartha 2018. Pengaruh Tarif Progresif, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.25..3. Desember: 2011-2040.
- Susanti, Niken Apriliana. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Penerapan Sistem e-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Sulistawati, I Dewa Ayu Nindya, 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Supadmi Ni Luh. 2020. Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 20, No 1.
- Suprasto, Bambang Harkulanus. 2018. Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol 24 No 1.
- Suprasto, Bambang Harkulanus. 2018. Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol 24 No 1. Pp. 602-632.
- Wardani, Dewi Kusuma dan Rumiya. 2017. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem SAMSAT Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E- Jurnal Akuntansi*. Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.
- Wulandari, Ida Ayu Kadek Sri. 2019. Pengaruh Penerapan Sistem E-Samsat, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Kantor Bersama Samsat Klungkung). *Skripsi*. Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Wijayanti, D. W., dan Sasongko, N. 2018. Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan pada Pemerintah dan Hukum terhadap Kepatuhan dalam membayar Pajak (Studi Wajib Pajak pada Masyarakat di Kelurahan Pajang Kecamatan Laweyan Surakarta). *E-Jurnal*. Vol 1, 308-326.
- Zaenal Afifi, 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi. *Prosiding SENDI\_U*, pp. 655-662.