



## Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa

---

---

# Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Komang Marta<sup>1</sup>, I Gusti Agung Prama Yoga<sup>2</sup>, L.G.P Sri Eka Jayanti<sup>3</sup>  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Warmadewa, Denpasar, Bali  
[marta.kmo77@gmail.com](mailto:marta.kmo77@gmail.com)

### How to cite (in APA style):

Marta, Komang. Yoga, I Gusti Agung Prama. Jayanti, L.G.P Sri Eka. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, Vol 5(1), 1-6. doi: <https://doi.org/10.22225/jraw.5.1.9980.01-06>

### Abstrak

Pajak adalah pungutan terhadap masyarakat oleh negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa, dan terutang yang wajib dibayar dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang merupakan sumber utama bagi penerimaan negara khususnya pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Samsat Bersama Gianyar dengan sampel penelitian yang berjumlah 100 responden yang diambil menggunakan teknik rumus slovin. Seluruh data yang diperoleh dari distribusi kuisioner layak digunakan, selanjutnya dianalisis menggunakan regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t dan uji f). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Bersama Gianyar. Hal ini menunjukkan semakin baik atau meningkat kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Bersama Gianyar.

**Kata Kunci:** Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak.

### PENDAHULUAN

Salah satu sumber utama pendapat pemerintah dalam melaksanakan pembangunan negara adalah pajak. Hasil pembayaran pajak nantinya digunakan untuk membiayai pengeluaran-

pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik (Hidayat & Maulana, 2022). Walaupun disadari bahwa pajak merupakan kewajiban yang harus dipenuhi namun kepatuhan wajib pajak masih belum maksimal. Hal ini dapat dilihat pada rincian tabel persentasi target dan realisasi pendapatan pajak kendaraan bermotor Kabupaten/Kota Provinsi Bali pada tahun 2021/2022. Dimana pendapatan pajak kendaraan bermotor terbesar terdapat di Kota Denpasar. Selanjutnya urutan pendapatan pajak kendaraan bermotor terbesar kedua yaitu Kabupaten Badung, dan yang terendah yaitu Kabupaten Gianyar.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana seorang wajib pajak mengetahui ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang berlaku serta memiliki niat yang sungguh-sungguh untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya (Masur, 2020). Hal ini didukung oleh penelitian Masur, (2020) yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian dari Ohler, (2020) yang menyatakan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman akan arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan oleh maraknya kasus yang sering terjadi khususnya di bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhannya, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan undang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Hal ini didukung oleh penelitian Ohler, (2020) yang menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian (Fadilah & Sapari, 2021) yang menyatakan sanksi perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan yang berhubungan dengan pajak dapat dimaksudkan sebagai pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak dalam hal ini Ditjen Pajak kepada masyarakat untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak dalam perpajakan. Hal ini didukung oleh hasil penelitian dari Ohler, (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Winarsih, (2018) kualitas pelayanan dan terdeteksinya kecurangan memiliki pengaruh negatif terhadap penggelapan pajak.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak ini dibayar dimuka dan dikenakan kembali untuk masa 12 bulan atau 1 tahun. Semakin bertambahnya jumlah penduduk, maka bertambah juga penerimaan negara dan daerah dari sektor pajak. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak yang memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap pendapatan suatu daerah. Oleh karena itu, perlu adanya optimalisasi dari penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor ini.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Bersama Gianyar”.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Hidayat & Maulana (2022) kesadaran wajib pajak merupakan rasa tanggung jawab pelaku wajib pajak untuk melakukan kewajibannya membayar perpajakan dan mengetahui tujuan kewajiban dalam membayar pajak. Menurut Winasari (2020) kesadaran masyarakat wajib pajak merupakan sikap wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan,

pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan peraturan yang diberikan.

### **Sanksi Perpajakan**

Menurut Masur (2020) Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan diikuti. Menurut Hidayat & Maulana (2022) sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

### **Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Menurut Kadir (2021) pemahaman akan arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak. Sedangkan menurut Adi Hartopo (2020) kualitas pengetahuan pajak yang baik akan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

### **Kualitas Pelayanan**

Ohler (2020) menyatakan bahwa pelayanan perpajakan merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak. Sedangkan Widajantie & Anwar (2020) menyatakan pelayanan sebagai serangkaian aktivitas yang dibagikan oleh satu bagian terhadap bagian lain yang mempunyai kaitan yang bertujuan memberikan rasa puas pada pihak yang berkaitan.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Hidayat & Maulana (2022) kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Sedangkan menurut Pebrina (2020) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana seluruh hak dan kewajiban terkait aturan dan pelaksanaan perpajakan dilaksanakan oleh wajib pajak.

## **HIPOTESIS**

H1: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H3: Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H4: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Bersama Gianyar yang beralamat di Jl. Raya Samplangan, Kecamatan Gianyar, Kabupaten Gianyar, Bali 80515. Adapun objek penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan pegawai pajak. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang diambil menggunakan teknik rumus slovin. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t dan uji f).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden**

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

<b>Keterangan</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Jenis Kelamin	Laki-laki	50	50,0
	Perempuan	50	50,0
	Jumlah	100	100,0

*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*

Pendidikan Terakhir	SMA/Sederajat	20	20,0
	Diploma	15	15,0
	S1	35	35,0
	S2	30	30,0
	S3	-	-
Jumlah		100	100,0
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	25	25,0
	Pegawai Swasta	45	45,0
	PNS	15	15,0
	Wiraswasta	15	15,0
	Lainnya	-	-
Jumlah		100	100,0

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 1 diketahui responden sebanyak 100 orang. Dimana responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan berjumlah sama dengan persentase sebesar 50,0%%, responden dengan pendidikan terakhir S1 mendominasi dengan persentase sebesar 35,0% dan responden dengan pekerjaan pegawai swasta mendominasi dengan persentase sebesar 45,0%.

### **Pengujian Hipotesis**

Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas, dinyatakan bahwa semua faktor telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas sehingga dapat digunakan untuk penelitian. Berdasarkan uji asumsi klasik, diketahui bahwa data berdistribusi normal, tidak ada gejala multikolinearitas dan tidak ada indikasi heteroskedastisitas.

### **Hasil Uji Statistik F**

**Tabel 2. Hasil Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	599.228	4	149.807	27.770	.000 <sup>b</sup>
	Residual	512.482	95	5.395		
	Total	1111.710	99			

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil pengujian ANOVA diperoleh nilai Fhitung sebesar 27,770 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000b yang nilainya lebih kecil dari 0,05, maka dapat diambil simpulan bahwa model penelitian layak digunakan sebagai model regresi. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antar variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Bersama Gianyar.

### **Hasil Uji Hipotesis (Uji t)**

**Tabel 3. Hasil Uji t**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.670	1.599		-1.044	.299
	Kesadaran Wajib Pajak	.212	.065	.252	3.254	.002
	Sanksi Perpajakan	.187	.050	.288	3.724	.000
	Pemahaman Peraturan Perpajakan	.184	.054	.255	3.395	.001
	Kualitas Pelayanan	.224	.066	.275	3.412	.001

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai signifikansi variabel kesadaran wajib pajak adalah sebesar 0,002, nilai signifikansi variabel sanksi perpajakan adalah sebesar 0,000, nilai signifikansi variabel pemahaman peraturan perpajakan adalah sebesar 0,001 dan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,001.

## **PEMBAHASAN**

1. Hasil uji hipotesis pada Tabel 3 menunjukkan nilai signifikansi 0,002 lebih kecil dari 0,05, dapat diartikan bahwa kesadaran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji menunjukkan nilai koefisien bertanda positif dengan nilai koefisien sebesar 0,252 yang artinya jika kepatuhan wajib pajak meningkat satu satuan dikarenakan adanya peningkatan kesadaran wajib pajak 0,252.
2. Hasil uji hipotesis Tabel 3 menunjukkan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, dapat diartikan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji menunjukkan nilai koefisien bertanda positif dengan nilai koefisien sebesar 0,288 yang artinya jika kepatuhan wajib pajak meningkat satu satuan dikarenakan adanya peningkatan sanksi pajak sebesar 0,288.
3. Hasil uji hipotesis Tabel 3 menunjukkan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05, dapat diartikan bahwa pemahaman peraturan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji menunjukkan nilai koefisien bertanda positif dengan nilai koefisien sebesar 0,255 yang artinya jika kepatuhan wajib pajak meningkat satu satuan dikarenakan adanya peningkatan pengetahuan perpajakan oleh wajib pajak sebesar 0,255.
4. Hasil uji hipotesis Tabel 3 menunjukkan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05, dapat diartikan bahwa pemahaman kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji menunjukkan nilai koefisien bertanda positif dengan nilai koefisien sebesar 0,275 yang artinya jika kepatuhan wajib pajak meningkat satu satuan dikarenakan adanya peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,275.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Bersama Gianyar. Hal ini menunjukkan semakin baik atau meningkat kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Bersama Gianyar.

## **SARAN**

1. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebaiknya Kantor Samsat Bersama Gianyar memberikan penyuluhan mengenai pentingnya mengisi formulir dengan benar dan lengkap untuk wajib pajak, memberikan sanksi sesuai dengan Undang-undang dan mempertimbangkan agar tidak memberatkan wajib pajak, memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah sampel penelitian serta memperluas wilayah sampel penelitian, bukan hanya di wilayah Gianyar saja namun bisa juga diperluas di Kabupaten lainnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adi Hartopo, Endang Masitoh, & Purnama Siddi. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kesadaran Pajak, Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kecamatan Delanggu. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen*, 16(2), 50–56.
- Fadilah, K., & Sapari. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Billing, E-Filing dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(5), 1–15.
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang. *Bongaya Journal for Research in Accounting (BJRA)*, 5(1), 11–35.
- Kadir, M. I. S., Runtu, T., Pontoh, W., (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Samsat, Kesadaran Wajib Pajak Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap

*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*

- Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2), 774–784.
- Masur, G. C. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(3), 1–17.
- Ohler, C. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh Penerapan E-Spt, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8.
- Widajantie, T. D., & Anwar, S. (2020). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioral Accounting Journal*, 3(2), 129–143.
- Winarsih, E. (2018). Pengaruh Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Terdeteksinya Kecurangan Terhadap Penggelapan Pajak. *Atestasi : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(1), 55–69.
- 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.