

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Ayu Babro Valentina<sup>1</sup>, Putu Kepramareni<sup>2</sup>, Ni Luh gede Mahayu Dicriyani<sup>3\*</sup>

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

\*e-mail: [pkepramareni@unmas.ac.id](mailto:pkepramareni@unmas.ac.id)

DiPublikasi: 01/07/2022

### Abstract

*This research aims to find out the influence tax understanding, tax socialization, taxpayer awareness, tax sanctions and tax employee services to taxpayer compliance. The population in the study was all motor vehicle taxpayers registered with the Technical Implementation Unit of the Bali Provincial Levy Tax Service in Karangasem Regency in 2020 as many as 211,821 motor vehicle taxpayers with samples used, namely as many as 100 respondents determined by incidental sampling method. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression. The results showed that tax understanding, tax socialization, taxpayer awareness, tax sanctions and tax employee services had a positive and significant effect on taxpayer compliance.*

*Keywords: Understanding of Taxes, Tax Socialization, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Tax Employee Services and Taxpayer Compliance.*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar pada Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pajak Retribusi Provinsi Bali Kabupaten Karangasem Tahun 2020 sebanyak 211.821 Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan sampel yang digunakan yaitu sebanyak 100 responden yang ditentukan dengan metode Incidental Sampling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Pemahaman Pajak, Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pelayanan Pegawai Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

## I. PENDAHULUAN

Pembangunan nasional seperti pembangunan infrastruktur berupa jalan, jembatan, sekolah, dan pembangunan lainnya memerlukan pembiayaan yang cukup signifikan, yang dipengaruhi oleh jumlah pajak yang diterima. Pajak sebagai salah satu sumber pendapatan negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat secara merata. Menurut Mardiasmo (2019:3), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pada tingkat pemerintah daerah terdapat dua jenis pajak yaitu pajak tingkat provinsi dan pajak tingkat kabupaten/kota. Salah satu penerimaan pajak

pada tingkat provinsi yaitu pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah menyatakan pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Instansi yang menaungi pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah Badan Pendapatan Daerah, instansi ini sebelumnya bernama Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Karangasem yang sekarang bernama Badan Pendapatan Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (PPRD) Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem.

UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali merupakan kerja sama tiga instansi terkait yaitu, UPTD. PPRD. Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem, Kepolisian dan Asuransi Jasa Raharja. UPTD. PPRD. Provinsi Bali memastikan banyaknya jumlah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak atas Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), sementara Kepolisian mempunyai tugas menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan Asuransi Jasa Raharja melaksanakan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Pada setiap kabupaten/kota memiliki Kantor Samsat sebagai tempat wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya.

Bahri, dkk. (2018) menyatakan saat ini sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia adalah sistem *self assessment*, dimana wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, sedangkan petugas pajak hanya bersifat mengawasi saja. *Self assessment system* ini menitik beratkan pada kesadaran wajib pajak oleh sebab itu kepatuhan wajib pajak menjadi hal utama. Hal ini berarti, berhasil atau tidaknya sistem ini sangat dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak yang bersifat sukarela dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tabel 1 menunjukkan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar pada UPTD. PPRD. Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem dari tahun 2016-2020.

**Tabel 1**  
**Jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di Kabupaten Karangasem. dari tahun 2016-2020**

Jenis Kendaraan	2016	2017	2018	2019	2020
Sedan	384	408	445	434	437
Jeep	735	818	916	961	1.004
Minibus	8.609	9.792	10.824	11.736	12.125
Bus	209	209	237	232	239
Pickup	5.168	5.607	6.108	6.368	6.591
Truck	2.828	2.940	3.264	3.368	3.449
Sepeda Motor	146.791	157.055	176.109	182.750	187.976
<b>Jumlah (Unit)</b>	<b>164.724</b>	<b>176.829</b>	<b>197.903</b>	<b>205.849</b>	<b>211.821</b>

Sumber : UPTD. PPRD. Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem (2021)

Berdasarkan Tabel 1 terdapat peningkatan jumlah kendaraan bermotor dalam kurun waktu lima tahun terakhir. Jumlah kendaraan bermotor paling tinggi pada tahun 2020 sebanyak 211.821 unit,

dengan jumlah sepeda motor tercatat paling banyak. Tabel 2 menunjukkan target dan penerimaan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karangasem dari tahun 2016-2020.

**Tabel 2**  
**Jumlah target dan penerimaan pendapatan kendaraan bermotor di Kabupaten Karangasem dari tahun 2016-2020**

Tahun	Target	Pokok Penerimaan PKB (Rp)	Denda (Rp)	Jumlah Pendapatan (Rp)	Persentase
2016	37.436.094.471	41.910.738.832	1.187.441.300	43.098.180.132	111,95%
2017	45.143.070.554	50.609.456.000	1.945.589.207	52.555.045.207	112,11%
2018	52.890.320.933	59.596.940.650	1.801.461.700	61.398.402.350	112,68%
2019	58.976.366.213	65.390.722.765	2.021.655.400	67.412.378.165	110,88%
2020	62.091.313.575	20.535.716.100	799.727.700	21.335.443.800	33,07%

Sumber : UPTD. PPRD. Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem (2021)

Tabel 2 di atas menunjukkan dari tahun 2016-2020 pokok penerimaan, denda dan jumlah pendapatan mengalami peningkatan dan penurunan jumlah yang telah membayar pajak kendaraan bermotor.

Pada tahun 2020 terlihat jumlah pendapatan pembayaran pajak yang diterima belum mencapai target. Penurunan jumlah pendapatan terjadi dari tahun 2019 hingga 2020 sebesar 46.076.934.365 dengan persentase penurunan 77,81%.

Berdasarkan data dalam Tabel 2 terlihat masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karangasem. Hal ini memotivasi peneliti untuk memilih lokasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem sebagai tempat penelitian. Menurut Jelantik (2019), kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan. Menurut Dewi (2021) kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti pemahaman pajak, sosialisasi pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan pegawai pajak.

Menurut Bahri dkk. (2018), pemahaman wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak mengetahui informasi tentang perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak. Berdasarkan penelitian sebelumnya hasil penelitian menurut Dewi (2021) menunjukkan bahwa pemahaman wajib perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan menurut Kusuma (2017) menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pengguna kendaraan bermotor.

Untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak diperlukan upaya sosialisasi tentang perpajakan. Sosialisasi perpajakan merupakan upaya memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan (Damayanti, 2019). Sosialisasi pajak dapat dilakukan dengan memberikan penyuluhan dan memberikan brosur terkait pajak kendaraan bermotor. Penelitian menurut Supiawan (2020) dan Jelantik (2019), sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian menurut Dewi (2021), sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Peningkatan kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh kesadaran dari wajib pajak. Kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan

melaksanakan ketentuan perpajakan dengan sukarela dan benar (Juliantari, 2021). Penelitian menurut Sista (2019) dan Juliantari (2021) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian menurut Susanti (2018) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor berikutnya yang diduga berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak. Menurut Mardiasmo (2019:72), menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi/ditaati atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Penelitian menurut Dewi (2019) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian menurut Widyana dan Putra (2020) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pelayanan pegawai pajak atau fiskus merupakan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan dan kebutuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dengan harapan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Wulandari, 2019). Menurut Supiawan (2020), kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan menurut Akbar (2019), kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Penurunan penerimaan PKB yang sangat signifikan (77,81%) di Kabupaten Karangasem di tahun 2020 dan adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti kembali faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karangasem dengan mengambil judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (studi pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem)”**.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### Teori Perilaku yang Direncanakan (*Theory of Planned Behavior*)

Menurut Ajzen (1991), *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah teori yang mempelajari perilaku yang ditimbulkan oleh individu yang muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Menurut Ermawati (2018), *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan teori yang berisi tentang sikap seseorang dalam bertindak bersumber dari motivasi, karena seseorang akan patuh terhadap peraturan jika sudah mendapat motivasi atau dorongan dari diri sendiri. Dalam teori ini dijelaskan munculnya niat untuk berperilaku disebabkan oleh tiga faktor, yaitu:

- 1) *Behavioral beliefs* adalah keyakinan dari individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atau hasil perilaku tersebut. Individu akan memilih keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilaku tersebut, kemudian akan memutuskan bahwa akan melakukan atau tidak melakukan perilaku tersebut. Faktor ini dapat dikaitkan dengan pemahaman wajib pajak dan kesadaran wajib pajak dalam melakukan kepatuhan wajib pajak. Menurut Bahri, dkk. (2018) pemahaman wajib pajak merupakan proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak. Menurut Yuniastuti (2016), kesadaran wajib pajak adalah keadaan mengetahui, mengerti dan melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang memiliki pemahaman dan kesadaran pajak, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak bagi pembangunan negara.
- 2) *Normative beliefs* adalah keyakinan tentang harapan-harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan normatif tersebut. Faktor ini dapat dikaitkan dengan sosialisasi pajak, karena dengan adanya sosialisasi diharapkan dapat memotivasi wajib pajak dalam membayar pajak, melalui sosialisasi diberikan pemahaman lebih tentang pajak dan dengan pelayanan pegawai pajak yang diberikan kepada wajib pajak dapat mendorong wajib pajak agar patuh dalam melakukan kewajibannya membayar pajak. Menurut Barus, dkk. (2016), sosialisasi perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak atau masyarakat dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat akan pentingnya dalam

membayar pajak. Menurut Fuadiyah (2017), pelayanan adalah suatu proses memberikan bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

- 3) *Control beliefs* adalah keyakinan tentang keberadaan hal yang dapat mendukung dan menghambat setiap perilaku yang ditampilkan dan persepsi mengenai kuat tidaknya hal yang akan mendukung dan menghambat perilaku tersebut. Faktor ini dapat dikaitkan dengan sanksi perpajakan. Menurut Mardiasmo (2019:72), menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi/ditaati atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

### Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Menurut Bahri, dkk. (2018) pemahaman tentang perpajakan merupakan suatu proses dimana wajib pajak mengetahui, mengerti tentang pajak dan melaksanakan kewajibannya. Pemahaman pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai landasan untuk bertindak, mengambil keputusan atas pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan. Menurut Dewi (2021), pemahaman wajib pajak adalah salah satu cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak tentang perpajakan maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2019) dan Dewi (2021), menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**H<sub>1</sub> : Pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPTD. PPRD. Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem.**

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

Sosialisasi diharapkan dapat memberikan motivasi bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sosialisasi merupakan upaya untuk memberikan pemahaman dan informasi

bagi masyarakat atau wajib pajak khususnya wajib pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Menurut Juliantari (2021), menyatakan bahwa sosialisasi adalah suatu konsep umum yang dimaknai sebagai proses belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berpikir, merasakan dan bertindak dimana semua itu merupakan hal-hal yang penting dalam menghasilkan partisipasi dari masyarakat. Sosialisasi pajak dapat dilakukan melalui berbagai metode yang efektif seperti dengan melakukan penyebaran brosur tentang pajak kendaraan bermotor, dengan menyebarkan informasi melalui sosial media maupun melakukan penyuluhan kepada masyarakat secara langsung, dengan adanya sosialisasi diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Damayanti (2019) dan Supiawan (2020), menyatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPT Samsat Badung.

**H<sub>2</sub> : Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPTD. PPRD. Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem.**

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

Menurut Purnamawati (2018), kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memahami, mengetahui dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Menurut Widyana dan Putra (2019), kesadaran masyarakat akan perpajakan berarti bahwa wajib pajak ingin membayar pajak karena mereka tidak dirugikan dalam pengumpulan pajak dilakukan dan tidak merasakan paksaan. Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap kenyataan yang ada (Sista, 2019). Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah. Hasil penelitian yang dilakukan Damayanti (2019), Widiastini dan Supadmi (2020), menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**H<sub>3</sub> : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPTD. PPRD. Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem.**

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

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi. Sanksi pajak memiliki peranan penting dalam memberikan pembelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan dan dapat menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak untuk membayar pajak kendaraannya (Dewi, 2019). Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan. Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak merasa takut untuk melanggar Undang-Undang Perpajakan, wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila wajib pajak memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya. Sanksi pajak adalah hukuman negatif yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan, sedangkan denda adalah hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan hukum yang berlaku (Aprilliyana, 2017). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sista (2019) dan Jelantik (2019), menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Gianyar.

**H<sub>4</sub> : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPTD. PPRD. Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem.**

#### **Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**

Pelayanan pegawai pajak diharapkan dapat menjadi salah satu dorongan atau motivasi bagi wajib pajak untuk membayar pajak. Pelayanan adalah suatu proses memberikan bantuan kepada orang lain dan juga memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Jelantik (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan pelayanan. Menurut Damayanti (2019), pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K yaitu, keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum. Pelayanan pegawai pajak yang baik, sopan santun, dan dapat memberikan informasi

secara jelas kepada wajib pajak diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jelantik (2019) dan Akbar (2019) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor

Bersama Samsat Karangasem.

**H<sub>5</sub> : Pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPTD. PPRD. Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem.**

### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem yang berkedudukan di Jl. Ahmad Yani, Subagan, Kabupaten Karangasem, Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem pada tahun 2020 sebanyak 211.821 wajib pajak kendaraan bermotor dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden wajib pajak. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah metode *insidental sampling* dengan kriteria responden adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada UPTD. PPRD. Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Menurut Dewi (2021), pemahaman tidak hanya memberikan pengetahuan, melainkan juga membuat wajib ajak mengerti akan hak, kewajiban dan sanksi apa yang akan diberikan jika wajib pajak tidak mematuhi peraturan yang berlaku. Kuesioner yang diadopsi dari penelitian Dewi (2019), variabel pemahaman pajak akan diukur dengan menggunakan *skala likert* dengan 5 poin yaitu: STS = Sangat Tidak Setuju (skor 1), TS = Tidak Setuju (skor 2), KS = Kurang Setuju (skor 3), S = Setuju (skor 4), ST = Sangat Setuju (skor 5). Menurut Dewi (2021) Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur pengaruh pemahaman pajak yaitu: wajib pajak paham tentang tata cara peraturan perpajakan, wajib pajak memahami tentang manfaat yang didapat dari pembayaran pajak, wajib pajak memahami dengan adanya penerimaan pajak, wajib pajak merasakan adanya pembangunan fasilitas publik menjadi lebih baik, wajib pajak mengetahui dan memahami mengenai kewajiban sebagai wajib pajak, wajib pajak memahami jika terlambat melakukan pembayaran pajak maka dikenakan sanksi atau denda.

Sosialisasi pajak merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak. Menurut Akbar (2019), sosialisasi pajak merupakan proses untuk mengenalkan kepada masyarakat tentang pajak agar mereka bisa mengetahui arti penting pajak tersebut. Kuesioner yang diadopsi dari penelitian Wulandari (2020), variabel sosialisasi pajak akan diukur dengan menggunakan *skala likert* dengan 5 poin yaitu : STS = Sangat Tidak Setuju (skor 1), TS = Tidak Setuju (skor 2), KS = Kurang Setuju (skor 3), S = Setuju (skor 4), ST = Sangat Setuju (skor 5). Menurut Wulandari (2020) dan Dewi (2021) indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur sosialisasi pajak antara lain : wajib pajak paham tata cara peraturan perpajakan, dan membayar kewajiban pajak kendaraan bermotor dengan lengkap, sosialisasi mengenai perpajakan melalui media massa, spanduk, reklame dan media cetak lainnya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak, masyarakat memperoleh informasi lengkap tentang pajak kendaraan bermotor melalui penyuluhan langsung yang diberikan, melalui internet dan sosial media, wajib pajak mengetahui jika ada penerapan atau tarif pajak terbaru, wajib pajak mendapat brosur tentang pajak kendaraan bermotor.

Menurut Widiastini dan Supadmi (2020), meningkatnya kesadaran wajib pajak seiring dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak sehingga penerimaan pajak juga akan meningkat. Kuesioner yang diadopsi dari penelitian Sista (2019), variabel kesadaran wajib pajak akan diukur dengan menggunakan *skala likert* dengan 5 poin yaitu : STS = Sangat Tidak Setuju (skor 1), TS = Tidak Setuju (skor 2), KS= Kurang Setuju (skor 3), S = Setuju (skor 4), ST = Sangat Setuju (skor 5). Menurut Supiawan (2019) Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak yaitu: Kesadaran bahwa pajak melakukan pembayaran pajaknya sendiri tanpa calo,

Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara, Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan, Memiliki prinsip dalam pembayaran pajak harus dibayar tepat waktu.

Sanksi pajak merupakan salah satu cara untuk menekan ketidakpatuhan seseorang dalam membayar pajak serta untuk mendorong wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak (Supriawan, 2020). Sanksi pajak yang tegas akan lebih mendorong keinginan wajib pajak untuk membayar pajak. Kuesioner yang diadopsi dari penelitian Jelantik (2019), variabel sanksi pajak akan diukur dengan menggunakan *skala likert* dengan 5 poin yaitu : STS = Sangat Tidak Setuju (skor 1), TS = Tidak Setuju (skor 2), KS = Kurang Setuju (skor 3), S = Setuju (skor 4), ST = Sangat Setuju (skor 5). Menurut Dewi (2021), sanksi pajak tersebut diukur dengan indikator sebagai berikut : wajib pajak mengetahui terdapat sanksi perpajakan yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana, pembayaran pajak tepat waktu bertujuan untuk menghindari sanksi, penerapan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak yang tidak membayar pajak, wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dikenakan sanksi administrasi berupa bunga, sanksi pajak ditentukan berdasarkan jenis pajak yang dilanggar (sanksi administrasi).

Pelayanan adalah suatu proses memberikan bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan pegawai pajak yang baik, sopan santun, menguasai informasi tentang perpajakan akan memotivasi wajib pajak dalam kepatuhannya membayar pajak dan dapat meningkatkan pendapatan pajak. Kuesioner yang diadopsi dari penelitian Wulandari (2020), variabel pelayanan pegawai pajak akan diukur dengan menggunakan *skala likert* dengan 5 poin yaitu : STS = Sangat Tidak Setuju (skor 1), TS = Tidak Setuju (skor 2), KS = Kurang Setuju (skor 3), S = Setuju

(skor 4), ST = Sangat Setuju (skor 5). Menurut Wulandari (2020), menyatakan untuk mengukur variabel pelayanan pegawai pajak indikator-indikator yang digunakan antara lain: petugas fiskus atau pegawai pajak memberikan informasi secara jelas dan lengkap kepada wajib pajak, pelayanan pajak yang mudah, cepat dan transparan, pegawai pajak memberikan pelayanan secara teliti kepada wajib pajak, pegawai pajak bersedia menanggapi setiap kepentingan wajib pajak, kecepatan petugas dalam menindak lanjuti keluhan yang disampaikan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang secara rela dan ikhlas tanpa dipaksa untuk menjalankan kewajiban perpajakan yang berupa menghitung pajak, membayar pajak sendiri dan melaporkan pajak (Ermawati, 2018). Kepatuhan wajib pajak khususnya pajak kendaraan bermotor dapat diketahui dari perhitungan tepat waktu, pembayaran serta pelaporan tepat waktu. Kuesioner yang diadopsi dari penelitian Wulandari (2020), variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan diukur dengan menggunakan *skala likert* dengan 5 poin yaitu : STS = Sangat Tidak Setuju (skor 1), TS = Tidak Setuju (skor 2), KS = Kurang Setuju (skor 3), S = Setuju (skor 4), ST = Sangat Setuju (skor 5). Menurut Wulandari (2020), kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut: wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikan pajak kendaraan bermotor, wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor dalam jumlah yang sesuai dengan peraturan, wajib pajak mengisi formulir pajak dengan lengkap, benar dan jelas, wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor, wajib pajak tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda ditunjukkan dengan persamaan berikut.

$$KWP = \alpha + \beta_1PPP + \beta_2SP + \beta_3KSWP + \beta_4SAP + \beta_5PPPA + \varepsilon$$

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Uji Instrumen

Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan dari

masing-masing variabel pemahaman pajak, sosialisasi pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pelayanan pegawai pajak dan kepatuhan wajib pajak

pada kuesioner memiliki nilai koefisien korelasi lebih dari 0,30 sehingga dapat disimpulkan masing-masing butir pernyataan tersebut valid. Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel pada penelitian ini yaitu pemahaman pajak, sosialisasi pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pelayanan pegawai pajak dan kepatuhan wajib pajak ini memiliki nilai *Alpha* yang lebih besar dari 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan sudah reliabel.

**Uji Asumsi Klasik**

Hasil pengujian normalitas dengan memakai statistika *kolmogorov-smirnovnya* nilai dari angka *understandardized residualnya* menunjukkan bahwa besarnya nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah sebesar 0,143 yaitu lebih besar dari 0,05 yang

menunjukkan bahwa data berdistribusi secara normal. Pengujian multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai *tolerance* > 0,10 dan seluruh variabel memiliki nilai *VIF* < 10, hal ini berarti setiap variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas yang berarti tidak terdapat kolerasi (hubungan kuat) antar variabel bebas. Pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa masing-masing model memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, hal ini membuktikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas yang berarti bahwa dalam model regresi *variance* dan *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap.

**Uji Regresi Linier Berganda**

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-3.153	2.333		-1.351	.180
	Pemahaman Pajak	.180	.089	.195	2.030	.045
	Sosialisasi Pajak	.174	.073	.184	2.393	.019
	Kesadaran Wajib Pajak	.322	.071	.333	4.558	.000
	Sanksi Pajak	.232	.080	.268	2.915	.004
	Pelayanan Pegawai Pajak	.215	.065	.258	3.340	.001

Sumber : Data Diolah, 2021 (Lampiran 7)

Berdasarkan Tabel 4 maka dapat diperoleh persamaan dari regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KWP = -3,153 + 0,180 PPP + 0,174 SP + 0,322 KSWP + 0,232 SAP + 0,215 PPPA$$

**Uji Analisis Determinasi (R<sup>2</sup>) atau (Adjusted R-Square)**

Hasil uji analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa koefisien determinasi yang ditunjukkan dari nilai R Square sebesar 0,509 x 100 = 50,9%, hal ini berarti 50,9% variasi variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variasi dari kelima variabel independen pemahaman pajak, sosialisasi pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan pegawai pajak, sedangkan sisanya (100% - 50,9% = 49,1%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

**Uji F**

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan nilai

signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama - sama pemahaman pajak, sosialisasi pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan pegawai pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian model penelitian dianggap layak uji dan pengujian hipotesis dapat dilanjutkan.

**Uji t**

Berdasarkan pada Tabel 5.21 diperoleh hasil uji t sebagai berikut:

1. Variabel pemahaman pajak memiliki koefisien regresi sebesar 0,180 dan nilai signifikansi 0,045 < 0,05. Hal ini berarti variabel pemahaman pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang artinya H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima.
2. Variabel sosialisasi pajak memiliki koefisien regresi sebesar 0,174 dan nilai signifikansi 0,019 < 0,05. Hal ini berarti variabel

sosialisasi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima.

3. Variabel kesadaran wajib pajak memiliki koefisien regresi sebesar 0,322 dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima.
4. Variabel sanksi pajak memiliki koefisien regresi sebesar 0,232 dan nilai signifikansi  $0,004 < 0,05$ . Hal ini berarti variabel sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima.
5. Variabel kesadaran wajib pajak memiliki koefisien regresi sebesar 0,215 dan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Hal ini berarti variabel pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_5$  diterima.

#### **Pengaruh Pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem.**

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai koefisien regresi variabel pemahaman pajak sebesar 0,180 dan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,045. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi pemahaman pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem. Berkaitan dengan *theory of planned behavior* terkait dengan *behavioral belief* yang menyatakan individu memiliki keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi dari hasil tersebut (Ajzen, 1991), dalam hal ini kaitannya wajib pajak yang memiliki pemahaman mengenai pentingnya pajak akan meyakini hasil dari kewajibannya membayar pajak. Menurut Bahri, dkk. (2018) pemahaman tentang perpajakan merupakan suatu proses dimana wajib pajak mengetahui, mengerti tentang pajak dan melaksanakan kewajibannya. Pemahaman pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib

pajak sebagai landasan untuk bertindak, mengambil keputusan atas pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan. Menurut Dewi (2021), pemahaman wajib pajak adalah salah satu cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak tentang perpajakan maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi (2019) dan Dewi (2021) bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem**

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai koefisien regresi variabel sosialisasi pajak sebesar 0,174 dan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,019. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin baik penerapan sosialisasi pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem. Berkaitan dengan *theory of planned behavior* terkait *normative belief* yang menyatakan keyakinan tentang harapan-harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan normatif tersebut (Ajzen, 1991), dalam hal ini kaitannya adanya sosialisasi diharapkan dapat memberikan motivasi bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sosialisasi merupakan upaya untuk memberikan pemahaman dan informasi bagi masyarakat atau wajib pajak khususnya wajib pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Menurut Juliantari (2021), menyatakan bahwa sosialisasi adalah suatu konsep umum yang dimaknai sebagai proses belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berpikir, merasakan dan bertindak dimana semua itu merupakan hal-hal yang penting dalam menghasilkan partisipasi dari masyarakat. Sosialisasi pajak dapat dilakukan melalui berbagai metode yang efektif seperti dengan melakukan penyebaran brosur tentang pajak kendaraan bermotor, dengan menyebarkan informasi melalui sosial media maupun melakukan

penyuluhan kepada masyarakat secara langsung, dengan adanya sosialisasi diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Damayanti (2019) dan Supiawan (2020) bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem**

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,322 dan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin meningkat kesadaran wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem. Berkaitan dengan *theory of planned behavior* terkait dengan *behavioral belief* yang menyatakan individu memiliki keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi dari hasil tersebut (Ajzen, 1991), dalam hal ini kaitannya wajib pajak yang memiliki kesadaran akan secara sukarela melaksanakan kewajiban perpajakannya, karena telah memiliki keyakinan akan hasil dari perilaku tersebut. Menurut Purnamawati (2018), kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memahami, mengetahui dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami keadaan dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap kenyataan yang ada (Sista, 2019). Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah. Hasil penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Damayanti (2019), Widiastini dan Supadmi (2020) bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi**

### **Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem**

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai koefisien regresi variabel sanksi pajak sebesar 0,232 dan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,004. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tegas penerapan sanksi maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem. Berkaitan dengan *theory of planned behavior* terkait *control beliefs* yang merupakan keyakinan tentang keberadaan hal yang dapat mendukung dan menghambat setiap perilaku yang ditampilkan dan persepsi mengenai kuat tidaknya hal yang akan mendukung atau menghambat perilaku tersebut (Ajzen, 1991), dimana dalam hal ini kaitannya sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi. Sanksi pajak memiliki peranan penting dalam memberikan pembelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan dan dapat menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotornya (Dewi, 2019). Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan. Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak merasa takut untuk melanggar Undang-Undang Perpajakan, wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila wajib pajak memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya. Sanksi pajak adalah hukuman negatif yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan, sedangkan denda adalah hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan hukum yang berlaku (Aprilliyana, 2017). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sista (2019) dan Jelantik (2019) bahwa sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem**

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai

koefisien regresi variabel pelayanan pegawai pajak sebesar 0,215 dan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem. Berkaitan dengan *theory of planned behavior* terkait *normative belief* yang menyatakan keyakinan tentang harapan-harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan normatif tersebut (Ajzen, 1991), berkaitan dengan teori tersebut pelayanan pegawai pajak diharapkan dapat menjadi salah satu dorongan atau motivasi bagi wajib pajak untuk membayar pajak. Pelayanan adalah suatu proses memberikan bantuan kepada orang lain dan juga memerlukan

kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Jelantik (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan pelayanan. Menurut Damayanti (2019), pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K yaitu, keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum. Pelayanan pegawai pajak yang baik, sopan santun, dan dapat memberikan informasi secara jelas kepada wajib pajak diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jelantik (2019) dan Akbar (2019) bahwa pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang telah dilakukan, kesimpulannya adalah: pemahaman pajak, sosialisasi pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, terdapat beberapa keterbatasan adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian sampel yang digunakan hanya Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di

Kabupaten Karangasem dan objek yang dijadikan sampel tersebut masih terbatas dari segi luas daerah populasi.

2. Variabel yang diteliti untuk mencari pengaruh terhadap kualitas kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman pajak, sosialisasi pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan pegawai pajak, sehingga masih perlu diteliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas kepatuhan wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprilliyana, Putri. 2017. Pengaruh Tarif Pajak, Kesadaran dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Studi pada WPOP Samsat Kota Surakarta. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Ajzen, I. 1991. Perceived Behavioral Control, Self- Efficacy, Locus of Control, and The Theory of Planned Behavioral. *Journal of Applied Social Psychology*, 32, pp.665-83.
- Akbar, Okky Cahya. 2019. Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Sanksi Pajak Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman). *Skripsi*. Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Bahri, Saiful., Yossi Diantimala., dan M. S. Abd. Majid. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *JPED (Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam)*, 4(2), 318-334.
- Barus, Stephanie Amelia Handayani. Kamaliah, K., dan Anisma Y. 2016. Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *JOM Fekon*, 3(1).
- Damayanti, Ni Putu. Schonja. 2019. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada UPT Samsat Badung. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati. Denpasar.
- Dewi, Ni Luh Putu Mita. 2019. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Badung. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati. Denpasar.

- Dewi, Ni Putu Deazy Cintya. 2021. Pengaruh Pemahaman Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor di Kantor Bersama Samsat Denpasar. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati. Denpasar
- Ermawati, Nanik. 2018. Pengaruh Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Stie Semarang* (Edisi Elektronik), 10(1), 106-122.
- Fuadiyah, Fildatul. 2017. Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Dapat Digunakan Untuk Memprediksi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak di Kab. Sampang). *Skripsi*. Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Jelantik, I. Gusti Ngurah Kesariya. 2019. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Kewajiban Moral Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Karangasem. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahasaraswati. Denpasar.
- Juliantari, Ni Komang Ayu., I. M. Sudiartana dan N. L. G. M. Dicriyani. 2021. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*. 3(1), 128-139.
- Kusuma, Ferdinandus. 2017. Pengaruh Pemahaman Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Kendaraan Bermotor (studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Polda Jakarta Timur). *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti. Vol. 12. No. 2
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan Edisi 2019*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 tahun 2019 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.
- Purnamawati, 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 Bersama Samsat Gianyar. *Skripsi* Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati. Denpasar.
- Sista, Ni Putu Ayu 2019. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati. Denpasar.
- Supiawan, I Komang Endra. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Gianyar. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati. Denpasar.
- Susanti, Niken Apriliana. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Penerapan 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.
- Widiastini, Ni Putu Atik dan Ni Luh Supadmi. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*. 30(7), 1645-1657.
- Widyana, Dewa Putu Gede dan I Nyoman Wijana Asmara Putra. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(1), 39-55.
- Wulandari, Ida Ayu Kadek Sri. 2020. Pengaruh Penerapan Sistem E-Samsat, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (studi di Kantor Bersama Samsat Klungkung). *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati. Denpasar.
- Yuniastuti, Tika. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Dan Sikap Rasional Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada WPOP Pribadi Di KPP Pratama Surakarta Sampai Tahun 2016). *Publikasi ilmiah*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.