

PENGARUH SANKSI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN BULELENG

Luh Putu Puspa Indah Artiwi¹, Made Arie Wahyuni²

Jurusan Ekonomi dan Akuntansi
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja, Indonesia

e-mail: puspa.indah@undiksha.ac.id, ariewahyuni@undiksha.ac.id

Abstrak

Penelitian ini ditujukan guna mengetahui pengaruh sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang dimana dalam pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner. Penelitian ini dilakukan pada instansi pemerintah yaitu Kantor Samsat Bersama SAMSAT Singaraja. Penelitian ini menggunakan salah satu jenis metode accidental sampling yaitu metode untuk menentukan sampel secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti bila memang dianggap cocok dengan begitu dapat dijadikan sebagai sumber data. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor dengan jumlah responden minimal 190 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: sanksi pajak, kesadaran, kualitas pelayanan, dan kepatuhan

Abstract

This research is aimed at determining the influence of tax sanctions, taxpayer awareness, and service quality on motor vehicle taxpayer compliance. This research uses a quantitative method, where data collection uses a questionnaire instrument. This research was conducted at a government agency, namely the Singaraja SAMSAT Joint Samsat Office. This research uses a type of accidental sampling method, namely a method to determine the sample by accidentally meeting the researcher if it is deemed suitable so that it can be used as a data source. The sample in this study was motor vehicle taxpayers with a minimum number of 190 respondents. The data analysis technique uses multiple regression analysis with the help of the SPSS program. The results of this research show that partially tax sanctions, taxpayer awareness, and service quality have a positive and significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: tax sanctions, awareness, service quality, and compliance

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta menjadi kontrak sosial antara warga

negara dengan pemerintah (Rusyadi, 2009). Pajak daerah dan retribusi daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah untuk mendapatkan

otonomi daerah yang nyata, dinamis, serasi, dan bertanggung jawab.

Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari empat jenis pajak, antara lain: pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, bea balik nama kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, serta pajak pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah dan air permukaan. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) merupakan salah satu pajak daerah yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan daerah. Menurut data pendapatan daerah provinsi Bali 2012 sumber penerimaan pajak daerah yang dominan memberikan kontribusi terhadap PAD adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebesar 102,44 persen, selanjutnya Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) sebesar 121,89 persen, disusul oleh Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB) sebesar 102,48 persen. Suardikha (2009) timbulnya pungutan pajak merupakan suatu hal yang logis dalam hidup bermasyarakat dan bernegara.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak mengenai hak kuasa atas kepemilikan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor salah satu sumber penting bagi pemerintah dalam membiayai berbagai program pembangunan dan layanan publik. Merupakan hal wajar bila PKB dibebankan oleh masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor untuk menunjang kehidupan sehari-harinya, sebab kendaraan yang digunakan juga memerlukan sarana penunjang yaitu jalan raya. Dengan demikian, masyarakat pengguna kendaraan bermotor wajib membayar PKB yang dibebankan pemerintah untuk perbaikan jalan raya. Pembayaran PKB diterapkan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah

(BAPENDA) Provinsi (Maulana & Septiani, 2022). Pada instansi tersebut, wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya dalam membayar PKB.

Adapun data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS), Provinsi Bali mengenai peningkatan total kendaraan bermotor sebagai berikut. Kabupaten Buleleng merupakan salah satu penyumbang kendaraan bermotor yang setiap tahunnya meningkat secara konsisten. Tahun 2019 lalu, jumlah kendaraan bermotor ada sebanyak 452.681 unit, ditahun 2020 terdapat jumlah kendaraan bermotor sebanyak 465.076 unit, ditahun 2021 lalu terdapat jumlah kendaraan bermotor sebanyak 474.431 unit, dan ditahun 2022 lalu terdapat jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng sebanyak 496.621 unit. Meningkatnya pertambahan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng, seharusnya dapat meningkatkan penerimaan PKB. Namun, berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan masih terdapat wajib pajak yang menunda pembayaran yang disebabkan karena adanya pengaruh baik dari faktor internal maupun eksternal seperti proses niat untuk membayarkan pajak serta sanksi berupa denda apabila melewati batas jatuh tempo, keterbatasan waktu, serta tingkat penghasilan wajib pajak. Hal tersebut menyebabkan wajib pajak belum patuh dari segi waktu pembayaran sehingga penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor belum bisa dikatakan optimal.

Hal tersebut didukung oleh target penerimaan PKB di Kabupaten Buleleng bergerak fluktuatif. Hal tersebut disebabkan karena terdapat tunggakan pajak dari target yang telah ditetapkan oleh pemerintah dengan realisasi pendapatan yang diterima. Berdasarkan data tersebut, dapat dikatakan terdapat wajib pajak yang tidak patuh dari segi waktu pembayarannya maka melewati jatuh tempo pembayaran. Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali mengalami peningkatan pada tahun 2023 50%, sedangkan tahun 2022 mengalami penurunan 40%. Hal ini menunjukkan kepatuhan wajib pajak sangat menurun.

Pada tahun 2022 tunggakan PKB mencapai 51 miliar lebih dengan 78.000 lebih objek pajak yang menunggak membayar PKB. Sebanyak 37,34 persen atau sekitar 29.000 lebih dari total tunggakan sudah terealisasi untuk pembayaran PKB. Untuk memaksimalkan pembayaran PKB, Samsat Buleleng memetakan pelayanan di setiap kecamatan. Razia gabungan serta bekerja sama dengan BUMDes (Badan Usaha Milik Desa) dan LPD (Lembaga Perkreditan Desa) untuk memudahkan wajib pajak membayar pajak.

Kepala Kantor UPTD Samsat Buleleng, I Gusti Nyoman Adi Wijaya mengungkapkan target PKB tahun 2023 mencapai Rp. 111 miliar lebih dan telah terealisasi sekitar Rp. 55 miliar dengan angka persentase mencapai 49,4%. Sementara untuk Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) telah terealisasi sebesar Rp. 52 miliar dari target yang dicanangkan yaitu sebesar Rp. 66 miliar. Untuk dapat memperoleh pendapatan di sektor PKB, maka diperlukan adanya kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri. Kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu, 2010). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wardani (2017), kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan yang erat dengan penerimaan pajak. Apabila kepatuhan wajib pajak meningkat otomatis penerimaan pajak meningkat. Kepatuhan dalam membayar pajak merupakan masalah yang dianggap sangat penting. Karena apabila pajak yang diperoleh negara tidak sesuai dengan harapan, maka akan menghambat proses pembangunan negara tersebut.

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor penentu dalam meningkatkan penerimaan pajak (Kastolani, 2017). Sanita, dkk (2018) berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak daerah diantaranya adalah keputusan wajib pajak masyarakat di daerah tersebut. Penurunan realisasi pajak menandakan bahwa peran masyarakat dalam memenuhi kewajibannya masih belum optimal.

Kepatuhan pajak digunakan sebagai indikator peran masyarakat dalam pemenuhan kewajiban yang masih rendah. Kepatuhan wajib pajak merupakan bentuk pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara. Menurut Oladipupo dan Obazee (2016) tingkat kepatuhan di negara berkembang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain sikap, hukuman/sanksi, pendapatan, pengetahuan, jenis kelamin dan usia wajib pajak, korupsi, sektor informasi yang besar, sistem peraturan yang lemah, ambiguitas dalam undang-undang perpajakan, adanya budaya yang tidak patut, dan ketidakefektifan administrasi perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan. Di dalam negeri rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak terdaftar (Winerungan, 2013).

Menurut Mutia (2014) kesadaran Wajib pajak akan perpajakan adalah dimana rasa yang timbul dalam diri Wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran Wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas Susilawati dan Budiarti, (2013). Wajib pajak yang memiliki kesadaran untuk memenuhi kewajiban membayar pajak maka akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya Wardani dan Rumiyatun, (2017). Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang pajak. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat sebagai

Wajib Pajak harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan. Eka Irianingsih (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa Pelayanan Fiskus tidak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Tinggi rendahnya kepatuhan pajak juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Ketegasan sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak, sehingga diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh Wajib pajak. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan yang tegas bagi para pelanggarnya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Di Indonesia menerapkan sistem self assessment yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2011).

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sanksi perpajakan itu sendiri tercantum dalam undang-undang perpajakan meliputi dua jenis berupa sanksi pidana dan administrasi, sehingga bagi pelanggarnya bisa diancam sanksi pidana saja atau sanksi administrasi saja. Namun terdapat juga yang diancam sanksi pidana dan administrasi (Rahman, 2015:63). Penerapan sanksi pajak bertujuan membuat efek jera sehingga Wajib pajak akan patuh dan tidak mengulangnya lagi. Semakin banyaknya wajib pajak yang memandang bahwa sanksi denda akan lebih merugikannya, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Ummah, 2015).

Penelitian terdahulu yang dilakukan Anggi Winasari (2020) diperoleh hasil terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang

pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Purworejo.

H1: Sanksi Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran wajib pajak merupakan wajib pajak baik individu maupun badan yang memiliki sikap paham maupun mengerti mengenai pengertian, tujuan maupun fungsi dilakukan pembayaran pajak. Untuk itu, adanya wajib pajak yang sadar melakukan pembayaran pajak menjadi faktor penting untuk sistem pajak modern saat ini. Pengertian kesadaran wajib pajak bermaksud tindakan yang dilakukan oleh wajib pajak tentang persepsi dan pandangannya yang terlibatnya pengetahuan, keyakinan, penalaran dan cenderung dalam berperilaku berdasarkan rangsangan /stimulus sesuai ketentuan bidang pajak yang berlaku (Nurmantu, 2013:72).

Penelitian terdahulu yang dilakukan Marpaung Thamrin., dkk (2023) diperoleh hasil penelitian kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor SAMSAT Sidikalang. Penelitian Fatmawati Safina., dkk (2022) diperoleh hasil penelitian kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Surakarta.

H2: Keasadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang

yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006). Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak serta mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya kembali. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak maka wajib pajak akan merasa puas sehingga wajib pajak akan patuh. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan pajak maka wajib pajak akan cenderung untuk tidak patuh (Masruroh, 2013).

Penelitian terdahulu yang dilakukan Malau et al., (2021) diperoleh hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H3: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Sugiyono (2019:126) menjelaskan bahwa populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Buleleng. Metode pengumpulan data yaitu dengan penyebaran kuesioner.

Sampel adalah bagian kriteria dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015). Untuk pemilihan sampelnya sendiri menggunakan metode *accidental sampling* yaitu metode untuk menentukan sampel secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti bila memang dianggap cocok dengan begitu dapat dijadikan sebagai sumber data.

Jenis dan Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu berupa data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan adalah data yang peneliti peroleh dari responden melalui kuisoner. Sedangkan, data sekunder terdiri dari data Wajib Pajak

Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Buleleng.

Operasional dan Pengukuran

Dalam penelitian ini wajib pajak menjawab kuesioner diukur menggunakan Skala Likert 5 point dengan kategori-kategori sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (5)
2. Setuju (4)
3. Ragu-Ragu (3)
4. Tidak Setuju (2)
5. Sangat Tidak Setuju (1)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir Pernyataan	r-tabel	r hitung	Ket
Sanksi Pajak	X1.1	0,166	0,749	Valid
	X1.2	0,166	0,751	Valid
	X1.3	0,166	0,856	Valid
	X1.4	0,166	0,844	Valid
Kesadaran Wajib Pajak	X2.1	0,166	0,324	Valid
	X2.2	0,166	0,300	Valid
	X2.3	0,166	0,240	Valid
	X2.4	0,166	0,296	Valid
	X2.5	0,166	0,620	Valid
Kualitas Pelayanan	X3.1	0,166	0,776	Valid
	X3.2	0,166	0,755	Valid
	X3.3	0,166	0,645	Valid
	X3.4	0,166	0,723	Valid
	X3.5	0,166	0,749	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Y.1	0,166	0,485	Valid
	Y.2	0,166	0,391	Valid
	Y.3	0,166	0,435	Valid
	Y.4	0,166	0,377	Valid
	Y.5	0,166	1	Valid

Sumber: SPSS 27 (data diolah, 2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh instrument penelitian memiliki nilai r-tabel < r-hitung sehingga seluruh instrument penelitian dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Seluruh instrument penelitian memiliki nilai r-hitung (*Correlation Between Forms*) > 0,166 sehingga seluruh instrument penelitian dinyatakan reliabel.

Differences	Negative	-0,034
<u>Kolmogorov-Smirnov</u>		0,049
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200

Sumber: SPSS 27 (data diolah, 2024)

Uji Normalitas

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

Unstandardized Residual		
N	150	
Normal Parameters	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,03182041
	Absolute Positive	0,049
Most Extreme		0,049

Berdasarkan hasil uji normalitas pada Tabel 2 nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 sehingga lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Uji Multikolinearitas		Uji Heteroskedastisitas
	Tolerance	VIF	Sig.
Sanksi Pajak (X1)	0,830	1,204	0,460
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	0,712	1,405	0,839
Kualitas Pelayanan (X3)	0,705	1,418	0,053

Sumber: SPSS 27 (data diolah, 2024)

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa variabel independent memiliki nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10. Maka tidak ada gejala multikolinearitas pada model regresi.

Dalam uji heterokedasitas menyatakan bahwa semua variabel independen mempunyai nilai signifikansi >0,05. Dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heterokedasitas.

Berdasarkan tabel 4 diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,459 (45,9%). Hal ini berarti persentase sumbangan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 45,9% sedangkan sisanya sebesar 54,1% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.685	0,469	0,459	2,05259

Sumber: SPSS 27 (data diolah, 2024)

Pengujian Hipotesis (Uji t / Parsial)

Uji Statistik T bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh parsial (tersendiri) terhadap variabel dependen atau tidak. Cara untuk menguji yaitu jika nilai yang dihasilkan uji T probabilitas < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen

secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Cara lain yaitu membandingkan T-hitung dengan T-tabel. Jika T-hitung > T-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen

secara tersendiri/parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,282	1,931		0,146	0,884
X1	0,248	0,083	0,197	2,976	0,003
X2	0,460	0,093	0,353	4,940	0,000
X3	0,363	0,083	0,315	4,394	0,000

Sumber: SPSS 27 (data diolah, 2024)

Hasil uji t sanksi pajak, nilai signifikan yang dihasilkan adalah sebesar $0,003 < 0,05$ Hal ini berarti bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hipotesis 1 **diterima**.

Hasil uji t kesadaran wajib pajak, nilai signifikan yang dihasilkan adalah sebesar $0,000 < 0,05$ Hal ini berarti bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hipotesis 2 **diterima**.

Hasil uji t kualitas pelayanan, nilai signifikan yang dihasilkan adalah sebesar $0,000 < 0,05$ Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hipotesis 3 **diterima**.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dilakukan sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng. Hasil penelitian ini sesuai dengan *theory of planned behavior* yang menyatakan bahwa perilaku patuh tidaknya wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal yang berasal dari luar kendali pribadi. Sanksi pajak adalah sebagai faktor

eksternal yang mempengaruhi perilaku patuh tidaknya wajib pajak dalam membayar. Sesuai dengan penelitian Krisnadeva (2020) menyatakan bahwa faktor eksternal yang mempengaruhi perilaku kepada wajib pajak adalah sanksi pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Anggi Winasari (2020) menunjukkan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, tingkat kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Buleleng. Hal ini menunjukkan dengan meningkatnya kesadaran akan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Menurut Wardani dan rumiyatun (2017) kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakannya akan semakin baik sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan *theory of planned behavior* yang menyatakan bahwa perilaku patuh tidaknya wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor internal yang ada dalam diri wajib pajak. Teori *theory of planned*

behavior ini relevan untuk membahas atau memahami terkait penyebab-penyebab di balik perilaku pribadi maupun orang lain. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggi Winasari (2020) diperoleh hasil penelitian kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Subang. Penelitian Saputri & Anisa (2020) diperoleh hasil penelitian kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng. Artinya apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Hasil hipotesis menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam konteks berbeda hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Malau et al., (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Fatmawati Safina., dkk (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kota Surakarta. Indikator yang telah disebutkan dalam penelitian Susilawati (2013) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Buleleng.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut. (1) Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kabupaten Buleleng. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar sanksi perpajakan yang diterapkan oleh pemerintah maka

akan semakin besar pula kepatuhan wajib pajak seseorang, begitu pula sebaliknya semakin kecil sanksi perpajakan yang diterapkan maka kepatuhan wajib pajak juga semakin kecil. (2) Tingkat kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kabupaten Buleleng. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar tingkat kesadaran seseorang dalam membayar pajak maka akan semakin besar pula kepatuhan wajib pajaknya, begitu pula sebaliknya semakin kecil tingkat kesadaran dalam membayar pajak maka kepatuhan wajib pajak juga semakin kecil. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kabupaten Buleleng. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin besar pula kepatuhan wajib pajaknya, begitu pula sebaliknya semakin kecil tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak juga semakin kecil.

Saran untuk Wajib Pajak diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajaknya dengan mengikuti seminar perpajakan yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintahan serta perguruan perguruan tinggi negeri dan swasta untuk mengetahui pentingnya membayar pajak untuk pembangunan negara. Bagi Pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak masyarakat dengan melaksanakan kelas pajak atau melakukan kerjasama dengan perguruan tinggi dan sekolah-sekolah untuk membentuk *tax center* guna membantu masyarakat untuk dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan perpajakannya. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini agar digunakan untuk menguji pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Buleleng seperti tarif pajak, insentif pajak dan moralitas wajib pajak serta dapat menggunakan teknik analisis data yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmat, Z. (2010). Theory of planned behavior, masihkah relevan. Diambil dari: <http://zakarija.staff.umm.ac.id/files/20,10,12>.
- Amran. 2018. Pengaruh Sanksi Pajak, Tingkat Pendapatan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi Vol.1 No.1
- Anggita, L. (2014). Pengaruh Sikap, Norma Subjektif dan Kontrol Keperilakuan yang Dipersepsikan terhadap Niat Berperilaku Patuh Pajak. *E-Journal*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Anggraeni, Intan Yuningtyas. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu. *Diponegoro Journal Of Social and Politic*.
- Ardiyanto dan Utaminingsih, 2014. Pengaruh Sanksi Pajak dan Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Prefensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Accounting Analisis Journal*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Ardani, Mira Novana. (2017). Pengaruh Kebijakan Sunset Policy Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Di Kanwil DJP Jawa Timur I). Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2023, 28 Desember). Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi Bali (Unit), 2019-2022. BPS Provinsi Bali. <https://bali.bps.go.id/>
- Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali. (2022). Peraturan Gubernur Bali Nomor 54 Tahun 2022 tentang Pembebasan Pokok Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. JDih Pemerintah Provinsi Bali. <https://jdih.baliprov.go.id/produk-hukum/peraturan-perundang-undangan/pergub/29015#:~:text=P,eraturan Gubernur Bali Nomor 54 Tahun 2022 tentang Pembebasan Pokok, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.>
- Bastian, Indra. (2016). Sistem Akuntansi Sektor Publik. Jakarta: Salemba Empat.
- Erawati, T., & Parera, A. M. W. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 37.
- Halim, Abdul. (2016). Perpajakan. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Harahap, Sofyan Syafri. (2014). Akuntansi Aktiva Tetap. Jakarta : Penerbit PT. Raja Grafindo.
- Jatmiko, A. N. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tesis. Program Studi Magister Akuntansi Universitas Diponegoro , 9, 117.
- Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Krisnadeva, Anak Agung Ngurah, dan Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati. 2020. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi* Vol.30 No.6
- Mardiasmo. 2011. Perpajakan. Yogyakarta: Andi
- Mardiasmo. (2016). Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Megayani, N. K. M., & Noviari, N. (2021). Pengaruh Program E-SAMSAT, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(8), 1936. <https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i08.p05>

- Mistyani, Dwi Fajar Indah. 2020. Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM. *Jurnal Ilmu Akuntansi Mulawarman*. Vol 4 No. 5.
- Night, S., & Bananuka, J. (2020). The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 73–88.
<https://doi.org/10.1108/JEFAS-07-2018-0066>
- Nurmantu, Safri. (2013). Pengantar Perpajakan. Jakarta : Granit.
- Oktavianingrum, D., Surya Trisyanto, R., & Apriliawati, Y. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Online E-Samsat Jabar Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kota Bandung I Pajajaran). *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(2), 244–252.
- Oladipupo, A. O., dan Obazee, U. 2016. "Tax Knowledge, Penalties and Tax Compliance in Small and Medium Scale Enterprises in Nigeria". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. 2. No. 1
- Rahayu, Siti K. (2013). *Perpajakan Kosep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saputri, D. A., & Anisa, N. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Bandar Lampung. *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 2(1), 59–70.
<https://doi.org/10.24090/mabsya.v2i1.3772>
- Sari, Arinta Wulan, Anwar Made, dan Eris Dianawati. (2016). Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan, Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Ketepatan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kepanjen. *Jurnal Riset Mahasiswa*. Vol.4 No.1
- Simanjuntak. (2012). *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Membangun Ekonomi*. Jakarta : Penerbit RAS
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi Mix Methods*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Suryadi. 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik*. Vol 4 (1) : Hal. 105-121.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sujarweni. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Susilawati, Evi Ketut. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Bali: *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Bali*.
- Susilawati, K. E., & Budiarta, K. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 2, 345–357.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Wardani, D. K., & Rumiya, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor,

- Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15.
- Wardani, D. K. (2020). Pengaruh Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(2). <https://doi.org/10.31316/akmenika.v15i2.999>
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik: Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: CV Mandar Maju
- 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. <https://doi.org/10.33005/baj.v3i2.103>
- 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.