

## PENGARUH KESADARAN, SOSIALISASI, AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

I Made Wahyu Cahyadi<sup>1</sup>

I Ketut Jati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail: wahyucahyadi14@gmail.com/ telp: +62 81 238 88 87 59

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Denpasar. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Legitimasi. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PKB aktif yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dihitung berdasarkan rumus Slovin dengan metode penentuan sampel adalah metode *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi non partisipan dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis maka kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

**Kata Kunci:** kesadaran, sosialisasi, akuntabilitas pelayanan publik, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak.

### ABSTRACT

*This research aimed to determine the effect of awareness of taxpayers, dissemination taxation, accountability of public services and tax penalties on taxpayer compliance PKB in Manunggal joint office administration system under one roof (SAMSAT) Denpasar. The theory used in this research is the theory of legitimacy. The population in this research are all active CLA taxpayers registered at the Office of the Joint SAMSAT Denpasar. The samples used of 100 respondents was calculated based on the formula slovin of sampling accidental. The data collection was conducted using non-participant observation technique and questionnaire. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression. Based on the analysis, the taxpayer awareness, dissemination of taxation, accountability of public services and tax penalties positive effect on tax compliance in the Office of the SAMSAT PKB Denpasar.*

**Keywords:** awareness, socialization, promoting accountability of public services, tax penalties, tax compliance

### PENDAHULUAN

Negara Republik Indonesia adalah negara hukum berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang 1945, bertujuan mewujudkan tata kehidupan negara yang adil

dan sejahtera serta menjamin kedudukan hukum yang sama bagi warga masyarakat. Selain itu, Indonesia merupakan salah satu Negara yang berkembang, terdiri dari ribuan pulau dan beraneka ragam budaya, lautan, dan sumber daya alam yang melimpah. Berdasarkan perkembangan yang terjadi mendorong pemerintah untuk melakukan perubahan di segala sektor demi meningkatkan pendapatan negara untuk membiayai pembangunan nasional.

Pembangunan nasional adalah pembangunan yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan serta merata di seluruh tanah air yang bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk mensejahterakan rakyat Indonesia secara adil dan merata (Nurmiati, 2014). Sebelum diadakan *tax reform* di Indonesia, pembangunan nasional selalu mengandalkan sumber dana yang sebagian besar dari sektor minyak dan gas. Namun setelah *tax reform*, pemerintah menjadikan sektor pajak sebagai sumber utama dalam menopang pembiayaan pembangunan nasional (Dharma, 2014).

Pajak merupakan kontribusi wajib pajak yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan perundang-undangan, dengan tidak mendapatkan balas jasa secara langsung tetapi digunakan untuk membiayai keperluan negara yang nantinya diharapkan akan berefek terhadap peningkatan pendapatan serta kesejahteraan masyarakat. Pajak memberikan peran yang sangat penting karena dapat meningkatkan pendapatan suatu negara yang digunakan untuk pembangunan dan penunjang kesejahteraan masyarakat di suatu negara. 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.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok. Pajak daerah menyumbang jumlah yang cukup besar bagi pendapatan asli daerah. Salah satu jenis penerimaan pajak daerah diantaranya diperoleh melalui PKB. Berikut dapat dilihat kontribusi PKB terhadap pajak daerah seperti pada Tabel 1.

**Tabel 1.**  
**Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Pajak Daerah Tahun 2010-2014**

Tahun	Pajak Daerah (dalam Rp)	PKB (dalam Rp)	Persentase PKB Terhadap Pajak Daerah (%)
2010	1,235,465,452,180	502,676,647,078	40.69
2011	1,496,950,364,456	558,611,078,364	37.32
2012	1,813,341,218,696	622,807,566,395	34.35
2013	2,202,392,550,315	747,941,284,900	33.96
2014	2,517,443,041,010	857,361,045,850	34.06

Sumber : Dinas Pendapatan Provinsi Bali, 2015

Tabel 1 menunjukkan kontribusi jumlah PKB terhadap Pajak Daerah tahun 2010-2015, dimana pada tahun 2010 kontribusi jumlah PKB terhadap Pajak Daerah adalah sebesar 40,69 %, tahun ini merupakan kontribusi terbesar selama 5 tahun terakhir yaitu dari tahun 2010 sampai dengan 2014, pada tahun 2011 jumlah PKB memberikan pengaruh sebesar 37, 32 % terhadap pajak daerah, tahun 2012

jumlah PKB memberikan pengaruh sebesar 34,35 %, pada tahun 2013 jumlah PKB memberikan pengaruh sebesar 33,96 %, dan pada tahun 2014 jumlah PKB memberikan pengaruh sebesar 34,06 % terhadap pajak daerah.

Dilihat dari kontribusi PKB terhadap pajak daerah seperti yang tertera pada Tabel 1 PKB merupakan pajak daerah yang dikelola oleh provinsi, pemungutan PKB ini merupakan jenis pemungutan yang sudah lama dilakukan oleh pemerintah. Pajak ini sangat berpengaruh terhadap sumber pendapatan asli daerah, yang mana pajak daerah termasuk sumbernya yang berguna untuk membiayai pelaksanaan tugas rutin pemerintah daerah (Yunus, 2010). Pembangunan daerah tiap kabupaten/kota salah satunya dibiayai melalui dana yang didapat dari pajak kendaraan bermotor, sehingga pemungutan penerimaan pajak ini perlu dioptimalkan sebaik mungkin.

Instansi yang menangani PKB adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT), yang merupakan kerjasama 3 instansi terkait yaitu Dispenda Provinsi Bali, Kepolisian RI, dan Asuransi Jasa Raharja. Kantor Bersama SAMSAT Denpasar merupakan UPT. Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kota Denpasar ujung tombak pelayanan pajak kendaraan bermotor Kota Denpasar karena pada instansi inilah masyarakat Kota Denpasar melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor saat melaksanakan transaksi jual beli baik kendaraan baru maupun kendaraan bekas.

Jumlah wajib pajak PKB yang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar Tahun 2010-2014 ditunjukkan oleh Tabel 2. Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa jumlah wajib pajak PKB yang

telah melaksanakan kewajiban perpajakannya dari tahun 2010 mengalami peningkatan pada tahun 2011 sebesar 20 persen (120.728 unit) dan 8 persen (55.013 unit) pada tahun 2012. Sejalan dengan tahun sebelumnya pada tahun 2013 jumlah wajib pajak PKB yang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya juga meningkat yaitu sebesar 21 persen (162.857 unit). Namun pada tahun 2014 terjadi penurunan jumlah wajib pajak yaitu sebesar 19 persen (181.419 unit).

**Tabel 2.**  
**Jumlah Wajib Pajak Pajak Kendaraan Bermotor yang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar Tahun 2010-2014**

Tahun	Jenis Kendaraan		Jumlah (Unit)	Peningkatan atau Penurunan (Unit)	Persentase Peningkatan atau Penurunan (%)
	Roda Dua (Unit)	Roda Empat (Unit)			
2010	477.023	122.528	599.551	-	-
2011	576.126	144.153	720.279	120.728	20
2012	618.853	156.439	775.292	55.013	8
2013	746.869	191.280	938.149	162.857	21
2014	594.398	162.332	756.730	-181.419	-19

Sumber : Dinas Pendapatan Provinsi Bali, 2015

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kendala utama yang dapat menghambat pemasukan negara melalui pembayaran pajak kepada pemerintah. Menurut Torgler (2005) salah satu masalah yang paling serius bagi para pembuat kebijakan ekonomi adalah mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Chau, 2009). Hal ini dikarenakan tingkat kepatuhan pajak secara tidak langsung mempengaruhi ketersediaan pendapatan untuk belanja (Jung, 1999). Menurut James dan Alley (2002), definisi

kepatuhan pajak secara sederhana adalah pembayaran pajak oleh wajib pajak yang disesuaikan dengan hukum perpajakan yang berlaku.

Kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Kepatuhan dalam hukum pajak memiliki arti umum sebagai melaporkan secara benar dasar pajak, memperhitungkan secara benar kewajiban, tepat waktu dalam pengembalian, dan tepat waktu membayar jumlah dihitung (Fronzoni, 1999). Wajib pajak patuh akan kewajibannya karena menganggap kepatuhan terhadap pajak adalah suatu norma (Laderman, 2003).

Beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB yaitu kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Idealnya untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak, masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak masih sangat rendah, dapat dilihat dari jumlah tunggakan PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar, seperti pada Tabel 3.

### **Tabel 3.**

**Data Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama  
SAMSAT Denpasar Tahun 2010-2014**

<b>Tahun</b>	<b>Realisasi (Unit)</b>	<b>Unit Yang Menunggak</b>	<b>Jumlah Tunggakan (Rp)</b>
2010	599.551	236	153.508.956
2011	720.279	2357	644.441.089
2012	775.292	462	103.385.000
2013	938.149	836	129.173.100
2014	756.730	313	76.585.700

*Sumber* : Dinas Pendapatan Provinsi Bali, 2015

Tabel 3 menunjukkan bahwa masih ada wajib pajak yang belum melunasi kewajiban perpajakannya yang dicerminkan dengan masih ada tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor yang belum dilunasi oleh wajib pajak. Tunggakan tersebut terjadi karena adanya wajib pajak yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajibannya, hal tersebut dikarenakan kurangnya pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan, sehingga perlu adanya sosialisasi perpajakan.

Sosialisasi dalam bidang perpajakan merupakan hal penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audio visual seperti radio atau televisi (Sulistianingrum, 2009:3). Sosialisasi melalui berbagai media serta berbagai seminar pajak yang dilakukan Dirjen Pajak diharapkan dapat membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara dan bukan hanya dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan yang baru, tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak sehingga otomatis penerimaan pajak juga akan meningkat sesuai

dengan target penerimaan yang ditetapkan. Peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dicapai dengan adanya sosialisasi yang dilakukan secara intensif dan efektif oleh Dirjen Pajak. Kurangnya sosialisasi mungkin berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan dan membayar pajak yang pada akhirnya mungkin menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak (Winerungan, 2013). Seperti yang dikatakan oleh Adiyati (2009) bahwa sosialisasi dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kegiatan sosialisasi yang semakin meningkat, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula.

Selain melalui sosialisasi perpajakan, dengan memberikan pelayanan yang baik, juga dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak (Rajif, 2012). Akuntabilitas Pelayanan Publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sasongko, 2008). Akuntabilitas Pelayanan Publik menurut Susilawati (2013) adalah kemampuan Kantor Bersama SAMSAT dalam melayani wajib pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Jadi, Apabila petugas Kantor Bersama SAMSAT Denpasar bisa memberikan pelayanan publik secara transparan dan terbuka, hal tersebut dapat memengaruhi sumber potensi penerimaannya.

Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Untuk mencegah ketidakpatuhan dan untuk mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya maka haruslah diberlakukan sanksi yang tegas dalam rangka untuk memajukan keadilan dan efektivitas sistem pajak (Webley *et al.*, 1991). Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati atau dipatuhi (Suandy, 2011:165). Petugas kepolisian tidak tegas untuk menindak langsung para wajib pajak yang tidak membayar pajak tahunan kendaraan bermotornya di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar, terlihat dari banyaknya wajib pajak yang masih menunggak setiap tahunnya seperti tertera pada Tabel 3 diatas. Karena tidak dibarengi dengan sanksi perpajakan menyebabkan masyarakat menganggap remeh kewajibannya. Oleh sebab itu sanksi perpajakan sangat relevan jika digunakan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini.

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Legitimasi. Menurut Ghazali dan Chariri (2007:411), teori legitimasi adalah suatu kondisi atau status yang ada ketika suatu sistem nilai perusahaan sejalan dengan sistem nilai dari sistem sosial yang lebih besar dimana perusahaan merupakan bagiannya. Legitimasi didapatkan jika apa yang dijalankan perusahaan telah selaras dengan apa yang juga diinginkan oleh masyarakat. Jika dalam sistem diperusahaan tidak ada keselarasan dengan sistem nilai dari masyarakat maka

perusahaan tersebut akan kehilangan legitimasinya yang dapat mengancam kelangsungan hidup perusahaan.

Teori ligitimasi jika dikaitkan dengan kesadaran sangat berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Kesadaran akan kewajibannya dalam hal perpajakan merupakan faktor penting dalam melaksanakan *self assesment*. Seorang wajib pajak harus sadar dalam memahami, mentaati dan memiliki kesungguhan hati untuk memenuhi kewajiban ketentuan perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan tugasnya.

Pratiwi (2014), meneliti pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan perusahaan, dan persepsi tentang sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak reklame di dinas pendapatan kota Denpasar dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan perusahaan, dan persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak reklame. Jotopurnomo (2013) meneliti pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya dengan menggunakan teknik analisis linier berganda dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus,

sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya.

H<sub>1</sub> : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Teori ligitimasi jika dikaitkan dengan sosialisasi sangat berpengaruh terhadap sosialisasi perpajakan. Jika dalam sistem diperusahaan tidak ada keselarasan dengan sistem nilai dari masyarakat maka perusahaan tersebut akan kehilangan legitimasinya yang dapat mengancam kelangsungan hidup perusahaan. Maka dari itu sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Dengan sosialisasi ini masyarakat menjadi mengerti dan paham tentang manfaat membayar pajak serta sanksi jika tidak membayar pajak. Sehingga dengan demikian sosialisasi perpajakan ini dapat menambah kepatuhan dari wajib pajak yang secara otomatis tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin bertambah dan juga penerimaan pajak negara akan meningkat.

Dharma (2014) meneliti pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dengan menggunakan teknik analisis liner berganda dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan secara serempak dan parsial berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

Murdliatin (2015) meneliti pengaruh kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (studi pada wajib pajak kendaraan bermotor di unit pelaksana teknis dinas pendapatan provinsi jawa timur malang kota) dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan baik secara simultan maupun secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>2</sub> : Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Teori ligitimasi jika dikaitkan dengan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap akuntabilitas pelayanan publik. Dengan memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak. Akuntabilitas Pelayanan Publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sasongko, 2008). Apabila petugas SAMSAT Kota Denpasar bisa memberikan pelayanan publik secara transparan dan terbuka, hal tersebut dapat memengaruhi sumber potensi penerimaannya.

Susilawati (2013) telah meneliti pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan hasil analisis penelitian diketahui bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan

publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja.

H<sub>3</sub> : Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sanksi perpajakan jika dikaitkan dengan teori legitimasi tidak lepas dengan undang-undang perpajakan dan peraturan pelaksanaannya. Wajib pajak tetap harus melaksanakan kewajibannya dengan tepat waktu walaupun kepatuhannya tersebut tidak diberikan penghargaan. Wajib pajak yang dengan sengaja tidak memenuhi kewajiban perpajakannya akan diberikan sanksi. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi (Mardiasmo, 2013:59).

Siswanto Putri (2013), meneliti faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Denpasar dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Fuadi dan Yeni (2013) meneliti pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib

Pajak UMKM sedangkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

H<sub>4</sub> : Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian yang digunakan didalam penelitian ini dengan pendekatan kualitatif yang berbentuk asosiatif, artinya penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Lokasi penelitian ini bertempat di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar yang beralamat di Jalan Kapten Tantular Nomor 1 Denpasar. Kantor Bersama SAMSAT Denpasar dipilih sebagai lokasi penelitian karena kantor ini merupakan tempat pelayanan dan pembayaran PKB Pemda tingkat I, dimana mobilitas penduduk cukup tinggi sehingga volume kendaraan meningkat. Kantor Bersama SAMSAT Denpasar masih terdapat tunggakan PKB yang cukup besar dari tahun 2010-2014. Hal ini dikarenakan masih kurangnya kepatuhan para wajib pajak PKB dalam memenuhi kewajibannya, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

Adapun objek yang diteliti pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Variabel-variabel yang digunakan

dalam penelitian ini adalah variabel terikat dan variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak PKB (Y). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak (X1), Sosialisasi Perpajakan (X2), Akuntabilitas Pelayanan Publik (X3) dan Sanksi Perpajakan (X4).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner, sejarah berdirinya Kantor Bersama SAMSAT Denpasar, dan struktur organisasi dan uraian tugas masing-masing bagian di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Sedangkan data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah jawaban dari pertanyaan-pertanyaan kuisisioner yang dikuantitatifkan, data kontribusi PKB terhadap pajak daerah, data jumlah wajib pajak PKB yang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar, data tunggakan PKB di Kota Denpasar dan data jumlah seluruh wajib pajak PKB aktif yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar Tahun 2014.

Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan tanpa perantara. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari penyebaran kuisisioner kepada wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung atau melalui sumber-sumber yang sudah ada. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data kontribusi PKB terhadap pajak daerah, data jumlah wajib pajak PKB yang telah

melaksanakan kewajiban perpajakannya pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar, data tunggakan PKB di Kota Denpasar dan data jumlah seluruh wajib pajak PKB aktif yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar Tahun 2014.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013: 115). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PKB aktif yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar Tahun 2014, berdasarkan sumber data dari Dinas Pendapatan Provinsi Bali sebanyak 756.730 wajib pajak PKB.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013: 116). Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling*, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013: 122). Adapun yang menjadi kriteria responden dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PKB aktif yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar sampai dengan periode 31 Desember 2014 dan merupakan wajib pajak langsung bukan seorang calo. Perhitungan penentuan sampel dapat diperoleh dengan rumus Slovin yaitu (Husein, 2004:78) :

$$n = \frac{N}{(1+N\epsilon^2)} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

n = Jumlah anggota sampel

N = Jumlah anggota populasi

e = Nilai Kritis (batas ketelitian 0,1)

Perhitungan sampel:

$$n = \frac{756.730}{(1+756.730(0,1)^2)}$$

$$n = 99.99$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei dengan menggunakan instrumen kuisisioner dan metode observasi non partisipan. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2013:199). *Observasi non partisipan*, yaitu teknik pengumpulan data dengan tidak terlibat langsung yaitu dengan cara mencatat, memperhatikan, mengutip dan mengumpulkan data dari dokumen-dokumen yang ada.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda, yaitu untuk mengetahui ketergantungan variabel terikat terhadap satu variabel bebas, serta untuk mengetahui ketergantungan variabel terikat dengan variabel-variabel bebas. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib

pajak kendaraan bermotor. Selain itu, penelitian ini juga disertai dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji signifikan F dan uji parsial (uji t).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Data penelitian diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada responden penelitian yang berjumlah 100 orang. Karakteristik responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan responden. Berdasarkan Tabel 4, dapat dilihat bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X1) mempunyai nilai minimum sebesar 7,39, nilai maksimum sebesar 24,53 dan nilai rata-rata sebesar 18,47. Hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif tingkat kesadaran wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar rata rata tinggi. Standar deviasi 5,01, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai kesadaran wajib pajak yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 5,01.

Variabel sosialisasi perpajakan (X2) mempunyai nilai minimum sebesar 5,00, nilai maksimum sebesar 19,89 dan nilai rata-rata sebesar 16,02. Hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif tingkat sosialisasi perpajakan di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar rata rata tinggi. Standar deviasi 4,34, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai sosialisasi perpajakan yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 4,34.

**Tabel 4.**  
**Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Rata-Rata	Standar Deviasi
Kesadaran Wajib Pajak	100	7,39	24,53	18,47	5,01
Sosialisasi Perpajakan	100	5,00	19,89	16,02	4,34
Akuntabilitas Pelayanan Publik	100	15,00	59,42	46,99	12,70
Sanksi Perpajakan	100	3,00	11,78	9,16	2,70
Kepatuhan	100	3,00	12,44	9,51	2,66

*Sumber:* Data diolah, 2016

Variabel akuntabilitas pelayanan publik (X3) mempunyai nilai minimum sebesar 15,00, nilai maksimum sebesar 59,42 dan nilai rata-rata sebesar 46,99. Hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif tingkat akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar rata rata tinggi. Standar deviasi 12,70, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai akuntabilitas pelayanan publik yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 12,70.

Variabel sanksi perpajakan (X4) mempunyai nilai minimum sebesar 3,00, nilai maksimum sebesar 11,78 dan nilai rata-rata sebesar 9,16. Hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif tingkat sanksi perpajakan di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar rata rata tinggi. Standar deviasi 2,70, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai sanksi perpajakan yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 2,70.

Variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) mempunyai nilai minimum sebesar 3,00, nilai maksimum sebesar 12,44 dan nilai rata-rata sebesar 9,51. Hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif tingkat kepatuhan

wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar rata rata tinggi. Standar deviasi 2,66, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 2,66.

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	X1.1	0,847	Valid
	X1.2	0,895	Valid
	X1.3	0,806	Valid
	X1.4	0,882	Valid
	X1.5	0,886	Valid
	X1.6	0,725	Valid
Sosialisasi Perpajakan (X2)	X2.1	0,918	Valid
	X2.2	0,947	Valid
	X2.3	0,925	Valid
	X2.4	0,920	Valid
	X2.5	0,861	Valid
Akuntabilitas Pelayanan Publik (X3)	X3.1	0,856	Valid
	X3.2	0,793	Valid
	X3.3	0,927	Valid
	X3.4	0,927	Valid
	X3.5	0,928	Valid
	X3.6	0,937	Valid
	X3.7	0,860	Valid
	X3.8	0,912	Valid
	X3.9	0,924	Valid
	X3.10	0,849	Valid
	X3.11	0,822	Valid
	X3.12	0,960	Valid
	X3.13	0,933	Valid
	X3.14	0,804	Valid
	X3.15	0,918	Valid
Sanksi Perpajakan (X4)	X4.1	0,967	Valid
	X4.2	0,875	Valid
	X4.3	0,919	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1	0,919	Valid
	Y2	0,956	Valid
	Y3	0,898	Valid

Sumber: Data diolah, 2016

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisioner.

Dalam hal ini digunakan indikator pernyataan yang diharapkan dapat secara tepat

mengungkapkan variabel yang diukur. Suatu instrumen dapat dinyatakan valid atau layak digunakan dalam pengujian hipotesis apabila *Corrected Item-Total Correlation* > 0,30. Berdasarkan Tabel 5, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini valid atau layak digunakan dalam pengujian hipotesis. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai masing-masing indikator pernyataan yang memiliki *Corrected Item-Total Correlation* > 0,30.

Pengujian reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten bila dilakukan pengukuran kembali dengan gejala yang sama. Instrumen yang digunakan disebut reliabel jika koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,60. Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan dalam Tabel 6, dapat disimpulkan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel yang dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* pada masing-masing variabel lebih besar dari 0,60, sehingga layak digunakan untuk menjadi alat ukur instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

**Tabel 6.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>
Kesadaran Wajib Pajak	0,917
Sosialisasi Perpajakan	0,950
Akuntabilitas Pelayanan Publik	0,981
Sanksi Perpajakan	0,910
Kepatuhan Wajib Pajak	0,911

*Sumber:* Data diolah, 2016

Salah satu asumsi yang harus dipenuhi dalam penelitian yang menggunakan statistik parametrik dengan model analisis regresi linier berganda adalah uji

asumsi klasik. Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov Test* pada Tabel 7. menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar  $0,057 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berdistribusi secara normal.

**Tabel 7.**  
**Hasil Uji Asumsi Klasik**

<b>Keterangan</b>	<b>Indikator</b>	
Uji Normalitas	Kolmogorov-Smirnov Z	0,125
	Asymp. Sig (2-tailed)	0,057
Uji Multikolonieritas	<i>Tolerance</i> X <sub>1</sub>	0,489
	<i>Tolerance</i> X <sub>2</sub>	0,362
	<i>Tolerance</i> X <sub>3</sub>	0,413
	<i>Tolerance</i> X <sub>4</sub>	0,396
	<i>VIF</i> X <sub>1</sub>	2,046
	<i>VIF</i> X <sub>2</sub>	2,766
	<i>VIF</i> X <sub>3</sub>	2,423
	<i>VIF</i> X <sub>4</sub>	2,524
Uji Heteroskedastisitas	Sig. X <sub>1</sub>	0,918
	Sig. X <sub>2</sub>	0,676
	Sig. X <sub>3</sub>	0,350
	Sig. X <sub>4</sub>	0,234

*Sumber:* Data diolah, 2016

Hasil uji multikolonieritas pada Tabel 7, menunjukkan variabel bebas dalam model regresi tidak saling berkorelasi. Diperoleh nilai *tolerance* dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai *VIF* diperoleh lebih kecil dari 10. Hal ini menunjukkan tidak adanya korelasi antara sesama variabel bebas dalam model regresi sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolonieritas dalam model regresi ini.

Oleh karena hasil perhitungan nilai signifikansi masing-masing variabel menunjukkan level sig >  $\alpha$  (0,05) yaitu 0,918 untuk kesadaran wajib pajak, 0,676

untuk sosialisasi perpajakan, 0,350 untuk akuntabilitas pelayanan publik dan 0,234 untuk sanksi perpajakan, berarti model regresi yang digunakan dalam penelitian ini terbebas dari heteroskedastisitas.

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak (X<sub>1</sub>), sosialisasi perpajakan (X<sub>2</sub>), akuntabilitas pelayanan publik (X<sub>3</sub>) dan sanksi perpajakan (X<sub>4</sub>) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Sebagai dasar perhitungannya digunakan model persamaan linear berganda sebagai berikut.

**Tabel 8.**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Standard Error	t-hitung	Sig.
Kepatuhan Wajib pajak (Y)	Kesadaran Wajib Pajak (X <sub>1</sub> )	0,107	0,040	2,648	0,009
	Sosialisasi Perpajakan (X <sub>2</sub> )	0,234	0,054	4,308	0,000
	Akuntabilitas Pelayanan Publik (X <sub>3</sub> )	0,038	0,017	2,194	0,031
	Sanksi Perpajakan (X <sub>4</sub> )	0,206	0,083	2,478	0,015
<i>Constant</i>	= 0,103				
<i>Adjusted R Square</i>	= 0,719		F-Hitung = 64,287 Sig = 0,000		

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 8 model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$Y = 0,103 + 0,107X_1 + 0,234X_2 + 0,038X_3 + 0,206X_4 + \varepsilon \dots \dots \dots (2)$$

Konstanta sebesar 0,103, namun secara statistik tidak signifikan dengan *p-value* (0,868) > 0,05. Hal ini berarti bahwa jika variabel independen bernilai 0 maka tidak terdapat kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Nilai koefisien regresi kesadaran wajib pajak (X<sub>1</sub>) = 0,107, dengan *p-value* (0,009) < 0,05. Hal ini berarti jika kesadaran wajib pajak mengalami

kenaikan 1 satuan dengan anggapan variabel independen lainnya bernilai konstan maka akan diikuti dengan kenaikan kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar sebesar 0,107. Nilai koefisien regresi sosialisasi perpajakan ( $X_2$ ) = 0,234, dengan *p-value* (0,000) < 0,05. Hal ini berarti jika sosialisasi perpajakan mengalami kenaikan 1 satuan dengan anggapan variabel independen lainnya bernilai konstan maka akan diikuti dengan kenaikan kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar sebesar 0,234.

Nilai koefisien regresi akuntabilitas pelayanan publik ( $X_3$ ) = 0,038, dengan *p-value* (0,031) < 0,05. Hal ini berarti jika akuntabilitas pelayanan publik mengalami kenaikan 1 satuan dengan anggapan variabel independen lainnya bernilai konstan maka akan diikuti dengan kenaikan kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar sebesar 0,038. Nilai koefisien regresi sanksi perpajakan ( $X_4$ ) = 0,206, dengan *p-value* (0,015) < 0,05. Hal ini berarti jika sanksi perpajakan mengalami kenaikan 1 satuan dengan anggapan variabel independen lainnya bernilai konstan maka akan diikuti dengan kenaikan kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar sebesar 0,206.

Besarnya nilai koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai *adjusted R square* ( $R^2$ ) adalah 0,719. Nilai ini berarti 71,9% kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh variasi kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan. Sisanya sebesar

28,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian.

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 64,287 dengan signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil daripada 0,05, sehingga disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Sehingga penelitian ini layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen dan pembuktian hipotesis dapat dilanjutkan.

Hasil pengujian pengaruh masing-masing variabel independen pada variabel dependen adalah dengan tingkat signifikansi sebesar 5 persen dan derajat bebas sebesar 95 pengaruh kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ) pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar, mendapatkan hasil nilai signifikansi  $t_{hitung} = 2,648 > t_{tabel} = 1,658$  dan nilai  $Sig.t = 0,009 < \alpha = 0,05$  menjukan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Ini berarti variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muliari (2011) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Penelitian lainnya yang juga mendukung hasil dari penelitian ini dilakukan Pratiwi (2014) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak reklame. Ini dikarenakan apabila kesadaran wajib pajak yang semakin tinggi maka akan mengakibatkan perilaku wajib pajak yang semakin patuh pada kewajiban perpajakan yang harus dibayarnya. Keinginan membayar pajak dapat meningkat apabila terdapat pandangan positif yang muncul dari wajib pajak. Pendidikan perpajakan yang bersifat formal maupun non formal akan meningkatkan pengetahuan perpajakan masyarakat sehingga secara langsung akan berdampak juga terhadap kesadaran wajib pajak untuk melunasi kewajiban pajak.

Dengan tingkat signifikansi sebesar 5 persen dan derajat bebas sebesar 95 Pengaruh sosialisasi perpajakan ( $X_2$ ) pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar, mendapatkan hasil nilai  $t_{hitung} = 4,308 > t_{tabel} = 1,658$  dan nilai  $Sig.t = 0,000 < \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Ini menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Rosalina (2015) yang menunjukkan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pajak bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) di SAMSAT Semarang III. Penelitian lainnya yang juga mendukung hasil dari penelitian ini dilakukan Dharma (2014) yang menunjukkan sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar, ini dikarenakan sosialisasi perpajakan

berjalan dengan baik, maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

Dengan tingkat signifikansi sebesar 5 persen dan derajat bebas sebesar 95 Pengaruh akuntabilitas pelayanan publik ( $X_3$ ) pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar, mendapatkan nilai  $t_{hitung} = 2,194 > t_{tabel} = 1,658$  dan nilai  $Sig.t = 0,031 < \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Ini menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Susilawati (2013) menyebutkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja, ini dikarenakan apabila petugas Samsat Singaraja bisa memberikan pelayanan publik secara transparan dan terbuka, hal tersebut dapat mempengaruhi sumber potensi penerimaannya.

Dengan tingkat signifikansi sebesar 5 persen dan derajat bebas sebesar 95 Pengaruh sanksi perpajakan ( $X_4$ ) pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar, mendapatkan nilai nilai  $t_{hitung} = 2,478 > t_{tabel} = 1,658$  dan nilai  $Sig.t = 0,015 < \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Ini menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siswanto Putri (2013) yang menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Penelitian lain yang juga mendukung hasil penelitian ini dilakukan oleh Fuadi dan Yeni (2013) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Ini dikarenakan apabila sanksi perpajakan yang diterapkan semakin memberatkan wajib pajak maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB (Utama, 2013).

#### **SIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil analisis dan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diperoleh simpulan bahwa, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Hal ini menunjukkan kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan Sanksi perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan simpulan yang telah disampaikan adalah wajib pajak diharapkan lebih menyadari pentingnya penerimaan pajak sebagai sumber pembiayaan negara demi menunjang pembangunan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sehingga wajib pajak dapat meningkatkan kesadaran di dalam melaksanakan kewajibannya. Hal tersebut tentu

saja tidak lepas dari peran serta pemerintah sebagai pengelola keuangan negara maupun daerah yang salah satunya dari sektor pajak agar lebih jujur dalam pengelolaan keuangan negara, sehingga wajib pajak dapat merasakan hasil dari pembayaran pajaknya dan wajib pajak dapat merasa bahwa hasil pembayaran pajak mereka tidak disalahgunakan.

Kantor Bersama SAMSAT Denpasar diharapkan dapat lebih aktif didalam mensosialisasikan tata cara serta pentingnya memenuhi kewajiban membayar pajak terutama pajak daerah yang dimana dipergunakan untuk pembangunan daerah itu sendiri. Kepuasan dan kenyamanan yang dirasakan wajib pajak atas pelayanan yang diterima dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak akan tanggungjawabnya untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan penerimaan negara di sektor perpajakan khususnya pajak kendaraan bermotor.

Dari pihak pemerintah diharapkan dapat menjaga pengenaan sanksi perpajakan bagi wajib pajak yang melakukan pelanggaran agar dapat memberikan efek jera bagi masyarakat selaku wajib pajak, agar wajib pajak yang tidak melakukan kewajibannya sesuai peraturan pemerintah yang berlaku dapat segera ditindak.

## **REFERENSI**

Adiyati, Tatiek. 2009. Pengaruh Sosialisasi Pepajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Lama. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

- Chau, Liung. 2009. A Critical Review of Fischer Tax Compliance Model. *Journal of Accounting and Taxation*, 1(2), h:34-40.
- Dharma, Gede Pani Esa. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PKB dan BBNKB. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 8(2), h: 340-353.
- Fronzoni, A. Luigi. 1999. *Tax Evasion and Tax Compliance*. Italy:University of Bologna.
- Fuadi, Arabella Oentari dan Yenni Mangoting. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1(1), h: 18-27.
- Ghozali, I dan A. Chariri. 2007. *Teori Akuntansi*. Semarang : BP UNDIP
- Husein, Umar. 2004. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- James, Simon & Cliton Alley. 2002. Tax Compliance, Self Assessment and Tax Administration. *Journal of Finance and Management in Public Service*.
- Jotopurnomo, Cindy dan Yeni Manggoting. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), h: 49-54.
- Jung, Woon Oh. 1999. Taxpaper Disclosure and Penalty Laws. *Seoul National University*. Oktober: 151-742.
- Klepper, Steven dan Daniel Nagin. 1989. “ Tax Compliance and Preceptions of the Risks of Detection and Criminal Prosecution”. *Law Society Review*. 1(2), pp: 209 -240.
- Laderman, Laendra. 2003. The Interplay Between Norms and Enforcement in Tax Compliance. *Ohio State Law Journal*, 64(6): pp: 1453-1514.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 6(1), h:1-23.

- Murdliatin, Nur. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Malang Kota). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 5(2), h: 25-49.
- Nurmiati. 2014. Pengaruh Denda, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Makassar Utara. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.
- Pratiwi, I. GAM dan Putu Ery Setiawan. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, Dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6(1), h: 139-153.
- Rajif, Mohamad. 2012. Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak UKM di Cirebon. *E-journal Universitas Gunadarma*.
- Rosalina, Novitasari. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak di Samsat Semarang III. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi & Bisnis.
- Sasongko, Hari Ajun. 2008. Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Pencapaian Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT UPTD Kabupaten Tangerang Propinsi Banten. *Skripsi Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional Veteran*.
- Siswanto Putri, Amanda R. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 2(3): h: 661-677.
- Suandy, Erly. 2011. *Perencanaan Pajak*. Edisi ke 5. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: ALFABETA.
- Sulistianingrum. 2009. Kualitas Pelayanan Administrasi dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
- Torgler, B. (2005). Direct Democracy and Tax Morale. *European Journal of Political Economy*, 21(3), h: 525-531.

- Utama, I Wayan Mustika. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 2(2), h: 89-114.
- Webley, P., H. Robben., H. Elffers dan D. Hessing. 1991. *Tax Evasion: An Experimental Approach*. Cambridge. United Kingdom: Cambridge University Press.
- Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), h: 23-45.
- Yunus, Abdul Thalib. 2010. Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah pada Kabupaten Bone Bolango di Provinsi Gorontalo. *Jurnal Economic Resources*, 11(30), h: 91-99.