

PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Ni Nyoman Trysedewi Mahaputri¹
Naniek Noviari²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: mahaputri16@gmail.com/ telp: +6282 247 031 419

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Data tunggakan pajak kendaraan bermotor SAMSAT Denpasar tahun 2011-2014 menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak yang tidak patuh akan kewajiban perpajakannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil uji koefisien determinasi, yaitu sebesar 20,4 persen dan sisanya 79,6 persen dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Denpasar. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, dengan menggunakan metode pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik.

ABSTRACT

Arrears vehicle tax data of SAMSAT Denpasar in 2011-2014 indicated that there are taxpayers who do not comply the tax liabilities. The purpose of this study is to obtain empirical evidence of influence of the tax regulation comprehension, taxpayer awareness, and the accountability of public service on vehicle taxpayer obedience. This study conducted on Samsat Denpasar office. This study population is all registered vehicle taxpayer on SAMSAT Denpasar. Samples of this study are 100 respondents, with accidental sampling method. Data Collection using questionnaire. Data analysis technique is multiple linear regression analysis. Based on the analysis, the tax regulation comprehension, taxpayer awareness, and the accountability of public service have positive influence to the vehicle taxpayer obedience. Coefficient determination result, as big as 20,4 percent effect and the other 79,6 percent influences by outside research model factors.

Keywords: *Vehicle taxpayer obedience, tax regulation comprehension, taxpayer awareness, accountability of public service*

PENDAHULUAN

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan daerah dan

DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dalam undang-undang disebutkan bahwa pengembangan otonomi pada daerah kabupaten dan kota diselenggarakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan, dan keadilan serta potensi untuk mengurangi ketergantungan fiskal terhadap pemerintah pusat dan meningkatkan kemandirian daerah.

Peningkatan kemandirian daerah sangat erat kaitannya dengan kemampuan daerah dalam mengelola Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pratiwi (2015) berpendapat bahwa, jika kemampuan daerah dalam menghasilkan PAD tinggi maka kemampuan daerah dalam menggunakan PAD juga akan tinggi sesuai dengan kebutuhan, aspirasi, dan prioritas dalam pembangunan daerah. Romandana (2012) berpendapat bahwa pemerintah membutuhkan banyak biaya untuk membiayai pembangunan daerah. Alabede *et al.* (2008) berpendapat bahwa pendapatan pajak dan pendapatan non pajak merupakan sumber pendapatan pemerintah daerah.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 2 ayat (1) tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah bahwa jenis-jenis Pajak Provinsi ditetapkan sebanyak 5 (lima) jenis pajak, salah satunya pajak yang sangat besar pengaruhnya terhadap pemasukan kas daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1.
Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pajak Daerah
Tahun 2011- 2014

TAHUN	REALISASI		KONTRIBUSI PKB THD PENDAPATAN DAERAH (%)
	PKB (Rp)	PENDAPATAN DAERAH (Rp)	
2011	558.611.078.364	1.496.950.364.456	37,32
2012	622.807.566.395	1.813.341.218.696	34,35
2013	747.941.284.900	2.202.392.550.315	33,96
2014	857.361.045.850	2.517.443.041.010	34,06

Sumber: Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Bali, 2015

Tabel 1 menunjukkan persentase kontribusi pajak kendaraan bermotor terhadap pajak daerah tiap tahunnya mengalami fluktuasi dari tahun ketahun. Pada Tabel 1 terlihat pada tahun 2011 memiliki kontribusi terbesar dari pada tahun lainnya sebesar 37,32 persen terhadap pajak daerah. Pada tahun 2012 hingga 2013 jumlah pajak kendaraan bermotor mengalami peningkatan sehingga pendapatan daerah juga meningkat, akan tetapi persentase kontribusi antara keduanya mengalami penurunan dari 34,35 menjadi 33,96 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pada tahun 2012 hingga 2013 kontribusi pajak kendaraan bermotor terhadap pajak daerah sangat rendah.

Kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya perlu di tingkatkan demi terciptanya target pajak yang diinginkan (Doran, 2009). Kepatuhan yang meningkat akan mendukung upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Gerald, 2009). Ocheni (2015) menyatakan kepatuhan wajib pajak dengan kesediaan membayar pajak sangat penting dan tidak dapat diabaikan. Chau (2009) berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak suatu daerah diantaranya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak masyarakat di daerah tersebut. Torgler (2005) mengatakan bahwa, salah satu masalah yang paling serius bagi para pembuat kebijakan

ekonomi adalah mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Motivator utama dari kepatuhan wajib pajak adalah sanksi/denda yang ditetapkan oleh otoritas pajak (Witte dan Woodbury, 1985). Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan pajak, maka perlu secara insentif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam membayar pajak daerah (Nazmel, 2010).

Faktor pemahaman sangat penting dalam membantu wajib pajak melaksanakan tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya pemahaman dasar tentang perpajakan (Noormala, 2008). Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak dalam memenuhi peraturan perpajakan yang telah ada (Hardiningsih, 2011). Wajib pajak akan siap menerima sistem baru apapun yang diperkenalkan, seperti sistem *self-assesment*, jika mereka mempunyai pengetahuan yang besar untuk memahami sistem itu (Kasipillai, 2013). Pengetahuan pajak yang rendah dapat menyebabkan ketidakpercayaan dan sikap negatif terhadap pajak, sedangkan pengetahuan pajak yang baik berkorelasi dengan sikap positif terhadap pajak (Niemirowski *et al.*, 2003). Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Muslim, 2007) dalam Syahril (2013).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Romandana (2012) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Karang Pilang Surabaya. Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Yulayca (2013) menunjukkan bahwa pengetahuan

pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Surakarta.

Lerche (1980) mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Wajib pajak seharusnya membayar pajak bukan karena dalam keadaan terpaksa atau adanya kepentingan yang mendadak, tetapi karena kesadaran mereka (Susilawati, 2013). Kesadaran masyarakat yang tinggi akan mendorong semakin banyak masyarakat memenuhi kewajibannya untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan dan membayar pajaknya dengan benar sebagai wujud tanggung jawab dan berbangsa dan bernegara (James & Nobes, 1997).

Parasuraman, dkk. (1985) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian seseorang terhadap kinerja aktual dari penyedia layanan yang dibandingkan dengan harapan yang diinginkan. Kualitas pelayanan dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan (Cronin, 1992). Semakin efektif pelayanan kepada wajib pajak, semakin rendah biaya kepatuhan wajib pajak (Susilawati, 2013).

Instansi yang menangani pembiayaan pajak kendaraan bermotor adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerjasama tiga instansi terkait yaitu Dispenda Provinsi Bali, Kepolisian RI, dan Asuransi Jasa Raharja. Pada tiap Kantor SAMSAT diwakili oleh perwakilan yang disebut UPT.

Tiap UPT pada Kabupaten/Kota memiliki jumlah jenis kendaraan yang berbeda. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2.
Obyek Kendaraan yang Membayar Tahun Anggaran 2014 UPT Dispenda Provinsi Bali (Dalam Unit)

	JENIS KENDARAAN (PRIBADI DAN UMUM)				Jumlah
	Sedan, Jeep St. Wagon	Bus, Micro bus	Truck, Pick Up	Sepeda Motor	
Buleleng	13.367	320	9.129	194.922	217.738
Jembrana	5.612	195	5.050	96.399	107.256
Tabanan	18.576	367	11.778	182.548	213.269
Badung	68.035	1.246	16.094	375.984	461.359
Denpasar	128.403	2.328	31.601	594.398	756.730
Gianyar	26.063	324	8.353	191.060	225.800
Bangli	3.458	31	4.885	46.304	54.678
Klungkung	5.283	87	3.185	60.024	68.579
Karangasem	6.927	145	5.777	91.639	104.488
Jumlah	275.724	5.043	95.852	1.833.278	2.209.897

Sumber: Dinas Pendapatan Daerah, 2015

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa Kota Denpasar merupakan UPT yang memiliki unit kendaraan paling tinggi di antara UPT daerah lainnya di Bali dengan jumlah 756.730, sehingga jumlah pendapatan pun paling besar diantara UPT yang lain.

Sesuai dengan ketentuan UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, maka sejak tahun 2013 Dinas Pendapatan Kota Denpasar mulai menerapkan sistem *self-assessment* dalam penetapan pajak kendaraan bermotor. Pada Tabel 3 menunjukkan data tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar.

Berdasarkan Tabel 3 diatas terlihat bahwa masih banyak wajib pajak yang belum melunasi kewajibannya yang dicerminkan dengan masih adanya tunggakan pajak. Hal ini mengindikasikan wajib pajak masih kurang patuh

dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar.

Tabel 3
Data Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar Tahun 2011-2014

No	Tahun	Unit Yang Terealisasi	Unit Yang Menunggak	Tunggakan (Rp)	Denda (Rp)
1	2011	720.279	2.357	10.913.002	2.985.042
2	2012	775.292	462	10.620.876	2.543.986
3	2013	938.149	836	127.672.800	1.500.300
4	2014	756.730	313	76.330.500	255.200

Sumber: Dinas Pendapatan Provinsi Bali, 2015

Rumusan masalah dalam penelitian ini ada tiga yaitu apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar, apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar, dan apakah akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar.

Adapun tujuan penelitian ini untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar, untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar, dan untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar.

Terdapat dua kegunaan penelitian ini yaitu yang pertama penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk dijadikan perbandingan,

pengembangan, dan penyempurnaan dalam teori yang mendukung mengenai kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik, dan yang kedua penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi, masukan-masukan, bahan pertimbangan bagi pihak pembuat kebijakan di Kantor SAMSAT Denpasar.

Teori legitimasi merupakan salah satu landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini. 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 (Ghozali dan Chairi, 2007:411). O'Donovan (2002) berpendapat legitimasi organisasi saling berkaitan saling mempengaruhi antara masyarakat dan perusahaan. Selain teori legitimasi, *theory of planned behavior* juga digunakan sebagai landasan teori dalam penelitian ini. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Mustikasari, 2007) yaitu *behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs*.

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman wajib pajak atas peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Romandana, 2012). Memahami peraturan diharapkan dapat memunculkan kesadaran diri yang tinggi bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak patuh dengan sukarela (Pratiwi, 2015).

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada (Hardiningsih, 2011). Dengan memahami peraturan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak

akan mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak itu sendiri dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2015) menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Denpasar.

H₁: Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar.

Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Dewinta dan Syafruddin, 2012). Penelitian yang dilakukan oleh Manik (2009) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2015) menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak reklame.

H₂: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar.

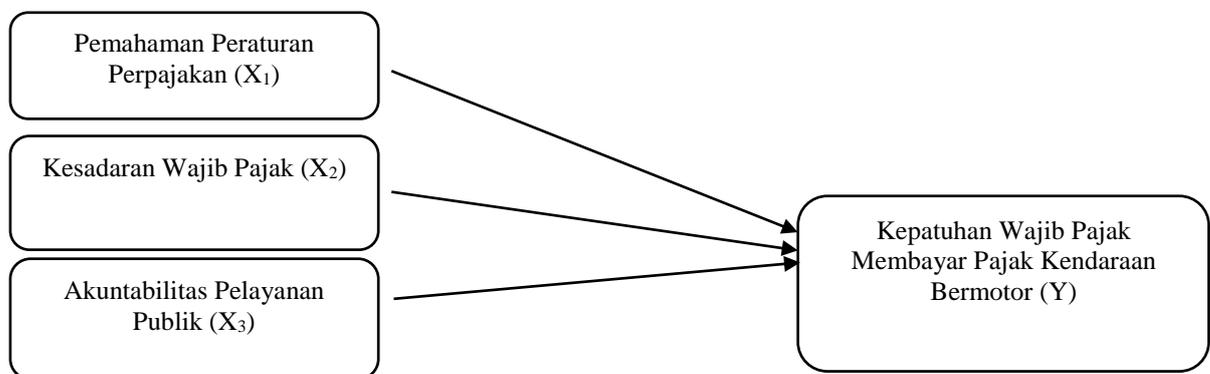
Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sasongko, 2008). Penelitian yang dilakukan oleh Susilawati (2013) memperoleh hasil bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh

positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Singaraja.

H₃: Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berbentuk asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Rahyuda dkk, 2004:17). Penelitian ini membahas mengenai pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maka model penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Desain Penelitian

Sumber: Data diolah (2016)

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar yang beralamat di Jalan Kapten Tantular No. 1 Denpasar Bali. Obyek Penelitian adalah suatu obyek yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian memperoleh kesimpulan (Sugiyono, 2013:17). Obyek penelitian dalam

penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kota Denpasar.

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan variabel bebasnya adalah pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik.

Pemahaman peraturan perpajakan yaitu proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak daerah khususnya pajak kendaraan bermotor. Mengukur variabel pemahaman peraturan perpajakan diukur dengan instrumen pertanyaan yang terdiri dari 5 item pertanyaan dan menggunakan skala *likert* lima point.

Kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan di mana seseorang mengetahui, memahami, membayar dan melapor pajak serta memenuhi hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak. Semakin wajib pajak sadar maka kepatuhan wajib pajak itu sendiri akan meningkat sehingga penerimaan daerah akan semakin naik dan pembangunan daerah akan berjalan dengan lancar. Mengukur variabel kesadaran wajib pajak diukur dengan instrumen pertanyaan yang terdiri dari 5 item pertanyaan dan menggunakan skala *likert* lima point.

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebuah instansi negara yang memiliki budaya kerja yang baik, dapat dilihat dan diamati oleh masyarakat yang menerima pelayanan publik. Mengukur variabel kesadaran

wajib pajak diukur dengan instrumen pertanyaan yang terdiri dari 15 item pertanyaan dan menggunakan skala *likert* lima point.

Marziana *et al.* (2010) menyatakan bahwa kepatuhan pajak didefinisikan sebagai sejauh mana seorang wajib pajak sesuai atau gagal untuk mematuhi peraturan perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh James dan Clinton (1999) kepatuhan pajak adalah subyek yang kompleks dengan implikasi yang luas. Mengukur variabel kesadaran wajib pajak diukur dengan instrumen pertanyaan yang terdiri dari 15 item pertanyaan dan menggunakan skala *likert* lima point.

Berdasarkan sifat data, penelitian ini menggunakan data sebagai berikut yaitu data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah wajib pajak kendaraan bermotor Kota Denpasar dan hasil kuesioner yang berupa jawaban responden yang dikuantitatifkan terhadap variabel yang dimaksud yaitu, pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejarah berdirinya Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar, struktur organisasi dan uraian tugas masing-masing bagian Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

Pada penelitian menggunakan dua sumber data yaitu skunder dan primer. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui pengelolaan kuesioner. Peneliti memperoleh data secara langsung dari responden penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini adalah kontribusi pajak kendaraan bermotor terhadap pajak daerah, data jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya, jumlah tunggakan dan denda pada kantor

SAMSAT Denpasar, sejarah terbentuknya Dinas Pendapatan Daerah Kota Denpasar, struktur organisasi, uraian tugas dan kegiatan Dinas Pendapatan Daerah Kota Denpasar.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor aktif yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar Tahun 2014 yaitu sebesar 756.730 unit. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian adalah 100 wajib pajak kendaraan bermotor milik sendiri. Berdasarkan penentuan sampel maka, dapat diperoleh dengan rumus Slovin yaitu (Husein, 2008:78).

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan metode penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey* dengan teknik kuesioner dengan skala *likert* lima point.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Uji instrumen penelitian dilakukan dengan dua cara yaitu uji validitas, dan uji reliabilitas. Penelitian ini juga melakukan intervalisasi data. Data ordinal (skala kuesioner) yang diperoleh dari hasil kuesioner harus ditransformasi menjadi data interval agar dapat dianalisis dengan menggunakan statistik parametric.

Analisis linear berganda pada penelitian ini merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan,

kesadaran wajib pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik, terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Uji asumsi klasik dilakukan dengan cara melakukan uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel terikatnya. Uji statistik F digunakan untuk menguji kelayakan atau validitas dari suatu model regresi berganda dan digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel-variabel independen terhadap variabel dependen (terikat). Pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik t (uji signifikansi parameter individual).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. Ringkasan pengiriman dan pengembalian kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4.
Rincian Pengiriman dan Pengolahan Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	100
Kuesioner yang kembali	100
Kuesioner yang digunakan	100
Tingkat pengembalian (<i>response rate</i>) = $100/100 \times 100\%$	100%
Tingkat penggunaan (<i>usable respon rate</i>) = $100/100 \times 100\%$	100%

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa kuesioner yang tersebar ke responden adalah 100 eksemplar dengan tingkat pengembalian kuesioner sebanyak 100 eksemplar atau 100%, sehingga kuesioner yang dapat digunakan sebanyak 100 kuesioner dari seluruh kuesioner yang disebar.

Tabel 5.
Hasil Uji Validitas

	<i>Item</i>	<i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X ₁)	X1.1	0,980	Valid
	X1.2	0,992	Valid
	X1.3	0,992	Valid
	X1.4	0,986	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X ₂)	X2.1	0,844	Valid
	X2.2	0,875	Valid
	X2.3	0,960	Valid
	X2.4	0,945	Valid
	X2.5	0,910	Valid
Akuntabilitas Pelayanan Publik (X ₃)	X3.1	0,833	Valid
	X3.2	0,885	Valid
	X3.3	0,928	Valid
	X3.4	0,863	Valid
	X3.5	0,814	Valid
	X3.6	0,723	Valid
	X3.7	0,785	Valid
	X3.8	0,890	Valid
	X3.9	0,839	Valid
	X3.10	0,933	Valid
	X3.11	0,883	Valid
	X3.12	0,879	Valid
	X3.13	0,903	Valid
	X3.14	0,900	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1	0,943	Valid
	Y2	0,949	Valid
	Y3	0,810	Valid
	Y4	0,900	Valid

Sumber: Data diolah, 2016

Syarat minimum suatu kuesioner yang memenuhi validitas adalah jika korelasi antara skor butir dengan skor total tersebut (*pearson correlation*) positif dan lebih dari 0,30 dengan tingkat signifikansi 0,5 (Sugiyono, 2013:178). Hasil uji validitas dapat dilihat Tabel 5.

Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa seluruh indikator pernyataan dalam variabel memenuhi syarat, sehingga seluruh indikator dalam masing – masing variabel adalah valid.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*, dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* (α) $> 0,60$ (Ghozali, 2013:48). Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 6 sebagai berikut.

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach's</i> <i>Alpha</i>	Kesimpulan
1	Pemahaman Peraturan Perpajakan (X_1)	0,991	Reliabel
2	Kesadaran Wajib Pajak (X_2)	0,946	Reliabel
3	Akuntabilitas Pelayanan Publik (X_3)	0,973	Reliabel
4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,922	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan dalam Tabel 6 dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

Statistik deskriptif memberikan gambaran tentang variabel-variabel dalam suatu penelitian. Gambaran statistik deskriptif disajikan pada Tabel 7 sebagai berikut. Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan statistik deskriptif dari variabel-variabel yang diteliti, berikut pendeskripsian untuk masing-masing variabel. Pemahaman peraturan perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 4,00, nilai maksimum sebesar 16,00. Nilai rata-rata untuk variabel pemahaman peraturan perpajakan adalah sebesar 12,32, berarti jika jumlah skor jawaban responden lebih besar dari 12,32 maka termasuk pada responden yang memahami adanya pemahaman tinggi perpajakan tinggi, dan sebaliknya. Nilai deviasi standar dari variabel pemahaman peraturan perpajakan adalah sebesar 1,49.

Tabel 7
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Standar Deviation
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X ₁)	100	4,00	16,00	12,3200	1,49784
Kesadaran Wajib Pajak (X ₂)	100	9,00	20,00	15,0900	1,86458
Akuntabilitas Pelayanan Publik (X ₃)	100	22,00	55,00	39,2600	6,05196
Kepatuhan Pajak (Y)	100	5,00	16,00	12,1100	1,65080

Sumber: data diolah, 2016

Kesadaran wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 9,00, nilai maksimum sebesar 20,00. Nilai rata-rata untuk variabel kesadaran wajib pajak adalah sebesar 15,09, berarti jika jumlah skor jawaban responden lebih besar dari 15,09 maka termasuk pada responden yang memahami adanya kesadaran yang tinggi, dan sebaliknya. Nilai deviasi standar dari variabel kesadaran wajib pajak adalah sebesar 1,86.

Akuntabilitas pelayanan publik memiliki nilai minimum sebesar 22,00, nilai maksimum sebesar 55,00. Nilai rata-rata untuk variabel akuntabilitas pelayanan publik adalah sebesar 39,26, berarti jika jumlah skor jawaban responden lebih besar dari 39,26 maka termasuk pada responden yang mendapatkan tingkat pelayanan yang baik, dan sebaliknya. Nilai deviasi standar dari variabel akuntabilitas pelayanan publik adalah sebesar 6,05.

Kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 5,00, dan nilai maksimum sebesar 16,00. Nilai rata-rata untuk variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 12,11, berarti jika jumlah skor jawaban responden lebih besar dari 12,11 maka termasuk pada reponden yang memiliki kepatuhan perpajakan tinggi, dan

sebaliknya. Nilai deviasi standar dari variabel kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 1,65.

Adapun kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel adalah disajikan pada Tabel 8, Tabel 9, Tabel 10, dan Tabel 11.

Tabel 8.
Skor Penilaian Responden atas pernyataan dari variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan

No	Indikator	Mean	Keterangan
1.	Wajib pajak mengetahui fungsi dan manfaat pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan daerah dan sarana umum bagi masyarakat.	3,0800	Baik
2.	Wajib pajak mengetahui bagaimana cara membayar pajak dengan benar	3,0800	Baik
3.	Wajib pajak mengetahui bahwa dalam Peraturan Kota Denpasar mengenai perpajakan daerah, bagi wajib pajak yang terlambat membayar Pajak Kendaraan Bermotor dapat dikenakan sanksi berupa denda.	3,0800	Baik
4.	Wajib pajak mengetahui setiap kali ada perubahan peraturan perpajakan daerah di Kota Denpasar.	3,0800	Baik

Sumber : Data diolah, 2016

Tabel 8 diatas menunjukkan jawaban responden terhadap empat pertanyaan untuk mengukur tingkat pemahaman peraturan perpajakan yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Denpasar. Berdasarkan hasil tersebut, dilihat dari nilai rata-rata masing-masing pertanyaan, bahwa tanggapan responden mengenai pemahaman peraturan perpajakan adalah cenderung baik.

Tabel 9 menunjukkan jawaban responden terhadap lima pertanyaan untuk mengukur tingkat kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor yang diterapkan di Kota Denpasar. Berdasarkan hasil tersebut, dilihat dari nilai rata-rata masing-masing pertanyaan, bahwa tanggapan responden mengenai kesadaran wajib pajak cenderung baik.

Tabel 9
Skor Penilaian Responden atas pernyataan dari variabel Kesadaran Wajib Pajak

No	Indikator	Mean	Keterangan
1.	Pajak Kendaraan Bermotor merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan daerah.	3,1900	Baik
2.	Menunda pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak kendaraan bermotor sangat merugikan daerah.	2,8800	Baik
3.	Pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan	2,9700	Baik
4.	Hasil pemungutan pajak dinikmati kembali oleh wajib pajak walaupun tidak secara langsung.	3,0200	Baik
5.	Membayar pajak dengan tepat waktu akan mempercepat realisasi program pemerintah untuk kemajuan kesejahteraan rakyat.	3,0300	Baik

Sumber : Data diolah, 2016

Tabel 10 menunjukkan jawaban responden terhadap empat belas pertanyaan untuk mengukur tingkat akuntabilitas pelayanan publik yang diterapkan di SAMSAT Kota Denpasar. Berdasarkan hasil tersebut, dilihat dari nilai rata-rata masing-masing pertanyaan, bahwa tanggapan responden mengenai akuntabilitas pelayanan publik cukup baik.

Tabel 11 menunjukkan jawaban responden terhadap empat pertanyaan untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil tersebut, dilihat dari nilai rata-rata masing-masing pertanyaan, bahwa tanggapan responden mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah cukup baik.

Berdasarkan Tabel 12 nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* dari model regresi yang diuji sebesar 0,067 lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Tabel 10
Skor Penilaian Responden atas pernyataan dari variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik

No	Indikator	Mean	Keterangan
1.	Teknologi yang dimiliki oleh Kantor Bersama SAMSAT Denpasar memadai	2,9800	Baik
2.	Kondisi gedung Kantor Bersama SAMSAT Denpasar memadai	2.8600	Baik
3.	Petugas Kantor Bersama SAMSAT Denpasar berpenampilan menarik	2,8200	Baik
4.	Kesediaan petugas Kantor Bersama SAMSAT Denpasar secara sigap menanggapi setiap kepentingan wajib pajak	2,8900	Baik
5.	Petugas Kantor Bersama SAMSAT Denpasar memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak.	2,8600	Baik
6.	Kecepatan petugas Kantor Bersama SAMSAT Denpasar dalam menanggapi kepentingan wajib pajak sehingga wajib pajak tidak harus menunggu lama.	2,5700	Baik
7.	Kecepatan petugas Kantor Bersama SAMSAT Denpasar dalam menindaklanjuti keluhan yang disampaikan wajib pajak.	2,6400	Baik
8.	Kantor Bersama SAMSAT Denpasar memiliki prosedur yang tepat dan mudah dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.	2,7500	Baik
9.	Petugas Kantor Bersama SAMSAT Denpasar mampu menyampaikan informasi secara benar sesuai dengan peraturan yang ada.	2,9800	Baik
10.	Petugas Kantor Bersama SAMSAT Denpasar mampu memberikan pelayanan secara akurat dan andal.	2,8000	Baik
11.	Kantor SAMSAT Denpasar memberikan ruang pelayanan yang nyaman.	2,7700	Baik
12.	Kemampuan petugas Kantor Bersama SAMSAT Denpasar dalam menghadapi masalah yang dihadapi wajib pajak.	2,8100	Baik
13.	Keramahan petugas Kantor Bersama SAMSAT Denpasar yaitu sikap karyawan dalam memberikan pelayanan sehingga wajib pajak merasa dihargai.	2,7600	Baik
14.	Petugas Kantor Bersama SAMSAT Denpasar dalam melayani seluruh wajib pajak tanpa memandang status sosial wajib pajak.	2,7700	Baik

Sumber : Data diolah, 2016

Tabel 11
Skor Penilaian Responden atas pernyataan dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

No	Indikator	Mean	Keterangan
1.	Wajib pajak tunduk terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan pajak kendaraan bermotor.	2,9800	Baik
2.	Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan lengkap, benar, dan jelas.	3,0000	Baik
3.	Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor dalam jumlah yang sesuai dengan biaya-biaya yang tertera pada surat-surat kendaraan.	3,1800	Baik
4.	Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor yang terutang tepat pada waktunya.	2,9500	Baik

Sumber : Data diolah, 2016

Tabel 12
Hasil Uji Normalitas

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
Normal Parameters	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,44994164
<i>Most Extreme Differences</i>	Absolute	,154
	Positive	,154
	Negative	-,108
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		,154
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,067 ^c

Sumber: data diolah, 2016

Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* atau *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 atau nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat dikatakan bahwa model regresi bebas dari masalah multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas disajikan dalam Tabel 13 berikut.

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji *glejser* dengan melihat nilai signifikansinya. Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada Tabel 14 diperoleh nilai signifikansi masing-masing variabel yang menunjukkan level

$\text{sig} > \alpha (0,05)$. Hal tersebut berarti model regresi yang digunakan dalam penelitian ini terbebas dari heteroskedastisitas.

Tabel 13.
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
(Constant)			
Pemahaman Peraturan Perpajakan	,982	1,018	Bebas multikolinearitas
Kesadaran Wajib Pajak	,909	1,101	Bebas multikolinearitas
Akuntabilitas Pelayanan Publik	,903	1,107	Bebas multikolinearitas

Sumber: data diolah, 2016

Tabel 14
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
(Constant)		
Pemahaman Peraturan Perpajakan	0,066	Bebas Heteroskedastisitas
Kesadaran Wajib Pajak	0,093	Bebas Heteroskedastisitas
Akuntabilitas Pelayanan Publik	0,052	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: data diolah, 2016 (lampiran 10)

Tabel 15.
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,661	1,596		2,293	,024
Pemahaman Peraturan Perpajakan	,217	,075	,261	2,883	,005
Kesadaran Wajib Pajak	,237	,084	,265	2,819	,006
Akuntabilitas Pelayanan Publik	,056	,028	,190	2,011	,047
Dependen variabel					Kepatuhan Wajib Pajak
Adjusted R Square					,204
F hitung					9,480
Signifikansi F					0,000

Sumber: data diolah, 2016

Hasil uji regresi linear berganda terhadap ketiga variabel independen yaitu pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik dapat dilihat pada Tabel 15.

Berdasarkan Tabel 15 dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,661 + 0,217 X_1 + 0,237 X_2 + 0,056 X_3 + \epsilon \dots \dots \dots (1)$$

Berdasarkan persamaan diatas, dapat dijelaskan hal-hal sebagai berikut. Nilai konstanta sebesar 3,661 menunjukkan bahwa jika variabel-variabel bebas diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Y adalah sebesar 3,661 satuan.

Nilai koefisien regresi pemahaman peraturan perpajakan (X_1) = 0,217 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel pemahaman peraturan perpajakan (X_1) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) sebesar. Artinya apabila pemahaman peraturan perpajakan (X_1) naik sebesar satu satuan sementara kesadaran wajib pajak (X_2) dan akuntabilitas pelayanan publik (X_3) diasumsikan tetap, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebesar 0,217 satuan.

Nilai koefisien regresi kesadaran wajib pajak (X_2) = 0,237 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kesadaran wajib pajak (X_2) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) sebesar 0,237. Artinya apabila kesadaran wajib pajak (X_2) naik sebesar satu satuan sementara pemahaman peraturan perpajakan (X_1) dan akuntabilitas pelayanan publik (X_3) diasumsikan tetap, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebesar 0,237 satuan.

Nilai koefisien regresi akuntabilitas pelayanan publik (X_3) = 0,056 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel akuntabilitas pelayanan publik (X_3) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) sebesar 0,056. Apabila akuntabilitas pelayanan publik (X_3) naik sebesar satu satuan sementara pemahaman peraturan perpajakan (X_1) dan kesadaran wajib pajak (X_2) diasumsikan tetap, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebesar 0,056 satuan.

Besarnya nilai koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai *adjusted R square* (R^2) adalah yang disajikan pada Tabel 15. Hasil ini berarti bahwa pengaruh variabel pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 20,4 persen dan sisanya 79,6 persen dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Uji Statistik F dilakukan dengan kriteria penilaian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi F dihitung dengan nilai signifikansi $\alpha = 0,05$ maka model penelitian dapat atau layak digunakan. Hasil uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 15.

Berdasarkan Tabel 15, hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar sebesar 9,480 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil daripada 0,05, sehingga disimpulkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik yang merupakan variabel independen dalam penelitian ini layak digunakan untuk

memprediksi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang merupakan variabel dependen.

Berdasarkan Tabel 15 nilai signifikansi t_{hitung} pemahaman peraturan perpajakan sebesar $0,005 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Pengaruh kesadaran wajib pajak atau X_2 terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai signifikansi t_{hitung} kesadaran wajib pajak sebesar $0,006 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Nilai signifikansi t_{hitung} akuntabilitas pelayanan publik sebesar $0,047 < 0,05$ maka H_0 ditolak.

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier berganda, menunjukkan bahwa koefisien regresi pemahaman peraturan perpajakan memiliki tanda positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman peraturan perpajakan maka tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan mengalami peningkatan dengan tingkat signifikansi uji t uji satu sisi sebesar dari α . Artinya bahwa hipotesis pertama yang menyatakan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar dapat diterima.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif dari keseluruhan pernyataan dalam kuesioner yang disebarkan, bahwa pemahaman peraturan perpajakan yang diketahui oleh wajib pajak cukup baik. Hal ini perlu ditingkatkan lagi kepada wajib pajak oleh Kantor SAMSAT dan UPT. Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Bali agar wajib pajak mengetahui hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak khususnya pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier berganda, menunjukkan bahwa koefisien regresi kesadaran wajib pajak memiliki tanda positif. Hal tersebut

menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan mengalami peningkatan dengan tingkat signifikansi uji t uji satu sisi sebesar dari α .

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif dari keseluruhan pernyataan dalam kuesioner yang disebar, bahwa kesadaran wajib pajak yang dimiliki oleh wajib pajak cukup baik. Ini berarti bahwa jika wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi maka cenderung meningkatkan kepatuhan khususnya pada kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier berganda, menunjukkan bahwa koefisien regresi akuntabilitas memiliki tanda positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat akuntabilitas maka tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan mengalami peningkatan dengan tingkat signifikansi uji t uji satu sisi sebesar dari α .

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif dari keseluruhan pernyataan dalam kuesioner yang disebar, bahwa akuntabilitas pelayanan publik sudah cukup baik bagi wajib pajak. Hal ini berarti bahwa jika akuntabilitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Denpasar semakin baik maka cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat diambil simpulan bahwa Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar. Hal ini menunjukkan

bahwa apabila pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan semakin baik, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar akan meningkat.

Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kesadaran wajib pajak tentang hak, tugas, dan tanggungjawabnya maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar akan meningkat.

Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar. Hal ini berarti bahwa jika akuntabilitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Denpasar semakin baik maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah Bagi Kantor SAMSAT di Kota Denpasar lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan bertindak profesional dalam melayani wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Dengan demikian diharapkan wajib pajak akan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik.

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu mendorong peneliti-peneliti selanjutnya untuk mengamati faktor-faktor lain seperti kewajiban moral, biaya administrasi, tingkat penghasilan wajib pajak, yang dapat mempengaruhi kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) selain pemahaman

peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik karena berdasarkan hasil penelitian ini pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik yang memiliki pengaruh tergolong kecil yang dilihat dari nilai *adjusted R square* terhadap kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR REFERENSI

- Alabede, J. Zainnnol Affrim, Z. B. and Idris K. M. 2011. Tax Service Quality and Compliance Behavior in Nigeria : Do Taxpayers Financial Condition and Risk Preference Play and Moderating Role. *European Journal of Economic, Finance and Administrative Science*. Vol. 35. pp:90-108.
- Chau, Liung. 2009. A Critical Review of Fischer Tax Compliance Model. *Journal of Accounting and Taxation*.
- Cronin, J. Joseph, Steven, A. Taylor. 1992. Measuring Service Quality. *Journal of Marketing*. 56: h:55-68.
- Dewinta, Rinta Mulia dan Syafruddin. 2012. Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. *Diponegoro journal of accounting*. Vol. 1. No. 2. h:1-9.
- Doran, Michael. 2009. Tax Penaltie and Tax Compliance. *Harvard Journal On Legislation*. Vol. 46. page:111-161.
- Gerald, Chau and Patrick Leung. 2009. A Critical Review of Fischer Tax Compliance Model (A Research Syntesis). *Journal of Accounting and Taxation*. 1(2): h:34-40.
- Ghozali, I. dan A. Chairi. 2007. *Teori Akuntansi*. Semarang: BP UNDIP
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. BP UNDIP: Semarang.
- Husein, Umar. 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Hardiningsih, Pancawati & Nila Yulianawati. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*. 3(1): h:126-142.
- James & Nobes. 1997. *The Economics of Taxation, Principle, Policy and Practice*, Europe: Prentice Hall.
- James, Simon and Clinton Alley. 1999. Tax Compliance, Self-Assessment and Tax Administration. *Journal of Finance and Management in Public Service*, Vol. 2. No 2. pp:27-42.
- Kasipillai, Jeyapalan. Norhani, Aripin dan Noor Afza Amran. 2003. The Influence of Education on Tax Avoidance and Tax Evasion. *Journal of Tax Research*. The University of New South Wales: Atax. Vol. 1. No. 2. pp:134-146
- Lerche, Dietrich. 1980. Efficiency of Taxation in Indonesia, *BIES*. Vol. 16. No. 1. pp:34-51.
- Manik, Asri Wuri. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Marziana Bt. Hj. Mohamad, Norkhazimah Bt. Ahmad, and Mohamad Sakarnor Bin Deris. 2010. The Relationship Between Perceptions and level of compliance Under Self Assessment System-A Study in The East Coast Region. *Journal of Global Business and Economic*, 1(1), pp:241-257.
- Mustikasari, Elia. 2007. Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi X*. Makasar. Hal 1-4.
- Nazmel, Nazir. 2010. Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas WP-OP PBB di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo). *Jurnal Informasi, Perbankan, dan Keuangan Publik*. Vol. 5. No. 2. Juli 2010.
- Niemirowski, Pauline, Steve Baldwin and Alexander J Wearing. 2003. Tax Related Behaviours, Beliefs, Attitudes And Values And Taxpayer Compliance In Australia. *Journal Of Australian Taxation*.
- Noormala, Sheikh, Obid. 2008. *Voluntary compliance: tax education* Preventiv. Internasional Conference on Bussiness and Economy 6-8 November 2008. Constanta Romania, *International Islamic*. University Malaysia. p:30-40

- Ocheni, Stephen. 2015. A Causality Analysis between Tax Compliance Behaviour and Nigerian Economic Growth. *Mediterranean Journal of Social Sciences MCSER Publishing, Rome-Italy*. 6(1): pp:2039-2117.
- O'Donovan, G. 2002. Environmental Disclosure in the Annual Report, Extending the Applicability and Predictive Power of Legitimacy Theory. *Accounting Auditing and Accountability Journal*. 15(3): pp:344-371.
- Parasuraman, Zeithaml, Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality Its Implication Future Research. *Journal of Marketing*. 49: h:41-50.
- Pratiwi, I Gusti Ayu Made Agung Mas Andriani dan Putu Ery Setiawan. 2015. 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* 1.2 h:456-473. ISSN: 2302-8556.
- Pratiwi, Putu Surya. 2015. Pengaruh Pemahaman Peraturan, Administrasi, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Denpasar. *Skripsi*. Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Rahyuda, I. K., Murjana Yasa, dan Nyoman Yuliarmi. 2004. *Metodologi Penelitian*. Diktat Kuliah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Romandana, Anggraini. 2012. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi tentang Petugas Pajak dan Sistem Administrasi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Artikel Ilmiah*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.
- 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.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budiarta. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 4.2 h:345-357. ISSN: 2303-8556.
- Syahril, Farid. 2013. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Torgler, B. 2005. Direct Democracy and Tax Morale. *European Journal of Political Economy*. 21, h:525-531.

Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Witte, A. D dan D. F Woodbury. 1985. The Effect of Tax Laws and Tax Administration on Tax Compliance: The Case of the U.S Individual Income Tax. *National Tax Journal*. 38(1): pp:1-13.

Yulayca, Ardian Rahmawati. 2013. Analisis Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. *Skripsi*. Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.