

## ANALISIS ASPEK-ASPEK WAJIB PAJAK SEBAGAI ANTESEDEN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI GIANYAR

Anak Agung Istri Inten Febriyanti<sup>1</sup>  
Putu Ery Setiawan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail: istriintenmanggis@gmail.com/telp: +62 8987410142

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

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar. Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Data dikumpulkan dengan metode survei dengan kuesioner, dan kuesioner yang layak diolah sebanyak 100 kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar. Hal ini berarti semakin tinggi kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

**Kata Kunci:** kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak

### ABSTRACT

*This study aims to prove the influence of Taxpayer Awareness, Moral Duties, Service Quality and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance in Paying Motor Vehicle Tax at the SAMSAT Office of Gianyar. The population of this study are all motor vehicle taxpayers registered at SAMSAT Gianyar Joint Office. The sample used in this research is accidental sampling method is the technique of determining the sample by chance, ie anyone who by chance met with the researchers. Data were collected by survey method with questionnaires, and questionnaires were eligible for 100 questionnaires. Data analysis technique used is Multiple Linear Regression Analysis. The results showed that the awareness of taxpayers, moral obligations, service quality and tax sanctions have a positive effect on taxpayer compliance in paying motor vehicle tax at SAMSAT Gianyar Joint Office. This means the higher the awareness of taxpayers, moral obligations, service quality and tax sanctions, the higher the taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes.*

**Keywords:** awareness of taxpayers, moral obligations, service quality, taxation sanctions, taxpayer compliance

## PENDAHULUAN

Indonesia sebagai salah satu negara berkembang saat ini terus-menerus melaksanakan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, maka diperlukan adanya pembangunan nasional yang berkesinambungan serta masalah pembiayaan menjadi sangat vital. Pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit untuk menyelenggarakan pemerintahan umum dan melaksanakan pembangunan.

Salah satu sumber penerimaan dari dalam negeri yang potensial untuk terus digali adalah penerimaan dari sektor pajak. Penerimaan pajak memiliki peranan yang strategis dan merupakan komponen terbesar serta sumber utama penerimaan dalam negeri untuk menopang pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan nasional. Perkembangan kontribusi penerimaan pajak dalam penerimaan negara tahun 2011-2015 dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.**  
**Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2011-2015**  
**(dalam milyar rupiah)**

Tahun	Sumber penerimaan	
	Penerimaan Pajak	Penerimaan Non Pajak
2011	873.874	331.472
2012	980.518	351.804
2013	1.077.306	354.751
2014	1.146.865	398.590
2015	1.496.047	255.628

*Sumber : www.bps.go.id (2017)*

Berdasarkan Tabel 1. menunjukkan bahwa sumber penerimaan dari pajak jauh lebih besar dari sumber penerimaan non pajak. Komponen penerimaan pajak sebagai unsur penerimaan APBN mengalami peningkatan dari tahun ke tahun (Kusumawardani, 2010). Pemerintah senantiasa berusaha untuk meningkatkan

penerimaan pajak guna membiayai pembangunan yang dilaksanakan. Pemungutan pajak oleh negara merupakan wujud dari rasa pengabdian, kewajiban dan partisipasi rakyat untuk melaksanakan kewajiban perpajakan guna membiayai pengeluaran negara dan pembangunan nasional.

Pajak merupakan sumber pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta menjadi kontrak sosial antara warga negara dengan pemerintah (Rusyadi, 2009). Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak suatu negara adalah pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan ekonomi akan meningkatkan pendapatan masyarakat yang tentunya akan berpengaruh langsung terhadap kemampuan masyarakat secara finansial untuk membayar pajak. Penelitian Chau (2009) menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak suatu negara salah satunya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak masyarakat di negara tersebut. Apabila masyarakat semakin sadar dan patuh akan peraturan perpajakan maka tentunya akan berimbas kepada peningkatan pendapatan pajak dalam negeri. Semakin besar jumlah pajak yang diterima akan semakin menguntungkan bagi 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. Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang menyebutkan bahwa jenis pajak

daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain : pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, serta pajak air permukaan (Fitriandi, 2010).

Pemberian kewenangan dalam pengenaan pajak dan retribusi daerah diharapkan dapat mendorong pemerintah daerah untuk terus berupaya mengoptimalkan pendapatan asli daerah (PAD), yang merupakan salah satu pajak daerah yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan daerah, khususnya pada Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak ini merupakan salah satu pajak daerah yang membiayai pembangunan daerah provinsi. Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerja sama instansi terkait, yaitu Dispenda Provinsi Bali, Kepolisian RI dan Jasa Raharja.

Pemungutan pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pemungutan yang sudah lama dilakukan oleh pemerintah. Pajak ini sangat berpengaruh terhadap sumber pendapatan asli daerah, yang berguna untuk membiayai pelaksanaan tugas rutin pemerintah daerah. Pertumbuhan jumlah kendaraan yang diperoleh dari daerah mengalami peningkatan yang cukup tinggi dari tahun ketahun. Akan tetapi, masyarakat masih banyak yang belum sadar atas kewajibannya sebagai wajib pajak dan upaya yang dilakukan agar pajak yang mereka tanggung tidak terlalu besar (Tri, 2005).

Sistem pemungutan pajak *self assesment sistem* berlaku di Indonesia dimana wajib pajak diberikan kepercayaan dalam menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri besarnya pajak terutang. Dianutnya *self assesment sistem* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela. Hardiningsih (2011) mengemukakan bahwa penerapan *self assesment sistem* juga menyebabkan kebenaran pembayaran pajak tergantung kepada kejujuran wajib pajak sendiri dalam pelaporan kewajiban perpajakannya. Kesadaran yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor penting dalam pelaksanaan sistem tersebut (Riahi, 2004).

Peredaran jumlah kendaraan mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun terjadi di Kabupaten Gianyar. Peningkatan dan penurunan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Gianyar setiap tahunnya menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak yang terdaftar atas kendaraan bermotor juga mengalami kenaikan dan penurunan. Perkembangan jumlah kendaraan bermotor khususnya di Kabupaten Gianyar dapat dilihat dari jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar yang diuraikan pada Tabel 2 berikut.

**Tabel 2.**  
**Jumlah Kendaraan Bermotor Yang Beredar dan Telah Melaksanakan Kewajiban Perpajakan pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar Tahun 2011-2015 (dalam unit)**

Tahun	Jumlah Kendaraan Terdaftar	Jumlah Kendaraan Yang Telah Melaksanakan Kewajiban	Persentase Kepatuhan Wajib Pajak
2011	250.295	200.236	90%
2012	264.056	229.614	91%
2013	243.191	202.663	77%
2014	244.071	203.399	76%
2015	255.050	188.926	71%

Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Gianyar, 2017

Tabel 2 menunjukkan persentase kepatuhan wajib pajak yang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya, menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak PKB yang telah melaksanakan kewajiban perpajakan dari tahun 2011 ke tahun 2015 mengalami penurunan. Dimana pada 2011 ke tahun 2012 persentase kepatuhan wajib pajak mengalami kenaikan, pada tahun 2012 sampai tahun 2015 persentase kepatuhan wajib mengalami penurunan signifikan. Hal ini mengindikasikan wajib pajak masih kurang patuh dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar. Dari perkembangan jumlah kendaraan bermotor yang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya setiap tahunnya yang mengalami kenaikan dan penurunan akan berpengaruh terhadap pendapatan, tunggakan dan denda, hal ini dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3.**  
**Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, Tunggakan dan Denda di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar Tahun 2011-2015**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan</b>	<b>Tunggakan</b>	<b>Denda</b>
2011	52.759.537.275	4.110.186.500	1.605.546.019
2012	61.627.120.500	1.701.145.400	3.031.732.325
2013	64.225.380.600	2.195.871.800	2.044.021.600
2014	71.874.142.200	3.412.149.400	3.270.626.100
2015	70.284.820.050	3.294.242.000	3.768.924.200

*Sumber:* Kantor Bersama SAMSAT Gianyar, 2017

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa jumlah pendapatan mengalami peningkatan namun tunggakan dan denda dari tahun 2011 sampai tahun 2015 cukup besar dan mengalami fluktuasi. Jumlah tunggakan dan denda Pajak Kendaraan Bermotor mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun, hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya kesadaran dari wajib pajak walaupun

pihak fiskus sudah memberikan sanksi berupa denda. Mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak adalah salah satu permasalahan paling serius yang dihadapi oleh para pembuat kebijakan ekonomi (Torgler, 2005). Untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak maka perlu ditingkatkannya kepatuhan terhadap pajak. Hal ini karena kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan pajak, jika kepatuhan meningkat maka kesadaran wajib pajak akan meningkat. Kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Gerald,2009). Secara intensif perlu dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.

Beberapa faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor adalah kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan serta 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. Kewajiban moral merupakan tugas yang harus dilaksanakan oleh wajib pajak yang sudah memenuhi syarat-syarat tertentu dan tugas tersebut menjadi tanggung jawab yang mau tidak mau harus dilakukan oleh wajib pajak karena sudah mengikat secara hukum dan juga moral.

Faktor kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan juga sangat penting dalam membantu wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Kualitas

pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh wajib pajak dengan penilaian mereka terhadap kinerja suatu penyedia layanan. Apabila kualitas pelayanan fiskus sangat baik maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat (Murti, 2014) sedangkan, sanksi perpajakan dikenakan untuk memberikan efek jera bagi wajib pajak yang kurang taat terhadap kewajiban dalam membayar pajak. Hasil penelitian Ngadiman dan Huslin (2015) menunjukkan bahwa ketegasan saksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut: 1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar? 2) Apakah kewajiban moral berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar? 3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar? 4) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar?

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar; 2) Untuk mengetahui pengaruh kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan



bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar; 3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar; 4) Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat penelitian yang akan diperoleh yakni: Manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan informasi, pengetahuan, serta wawasan para pembaca dan penelitian ini untuk mendukung *Theory of Planned Behavior (TPB)* dalam menjelaskan perilaku wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya, dimana perilaku yang ditimbulkan oleh wajib pajak muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Manfaat praktisnya ialah bagi fiskus, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi fiskus yang dapat dijadikan pertimbangan dalam rangka menurunkan potensi terjadinya tunggakan pajak kendaraan bermotor. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif dan bahan pertimbangan kepada mahasiswa maupun pembaca lain mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior (TPB)*, sikap yang mendorong perilaku merupakan derajat dimana seseorang memiliki sikap positif atau negatif terhadap perilaku yang akan ditimbulkan. *Theory of Planned Behavior (TPB)* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dan adanya kesadaran wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya sehingga dapat meningkatkan

kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan dengan benar dan sukarela. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai dan ditaati. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Berdasarkan hasil penelitian (Purnomo, 2008) membuktikan bahwa pengaruh kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Gubeng Surabaya. Berdasarkan penelitian sebelumnya maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H<sub>1</sub> : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior (TPB)*, sikap yang mendorong perilaku merupakan derajat dimana seorang memiliki sikap positif atau negative terhadap perilaku yang akan ditimbulkan. *Theory of plPnned Behavior (TPB)* , relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dan adanya kewajiban moral untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Kewajiban moral merupakan norma individu yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan sesuatu, seperti misalnya etika dan prinsip hidup (Ajzen, 2002). Hal ini dikaitkan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam hal untuk kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arista (2011) membuktikan bahwa kewajiban moral berpengaruh Signifikan terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, Hal ini juga sejalan dengan penelitian dari Jennifer (2013) yang menyebutkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak maka semakin baik juga Mustikasari (2007) membuktikan kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian sebelumnya maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H<sub>2</sub> : Kewajiban Moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior (TPB)* , kualitas pelayanan fiskus terkait dengan *normative beliefs* merupakan fungsi dari harapan yang di persepsikan satu individu atau lebih untuk menyetujui perilaku tertentu dan memotivasi individu untuk mematuhi mereka. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperolehnya. Pelayanan pajak yang berkualitas merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Berdasarkan hasil penelitian Arista (2011) membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.. Berdasarkan penelitian sebelumnya maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H<sub>3</sub> : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior (TPB)* , sanksi administrasi terkait dengan *perceived behavioral control* karena sanksi dibuat untuk

mendukung wajib pajak agar mematuhi peraturan administrasi perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 20013:47). Penelitian yang dilakukan oleh Susilawati (2013) dan Rohmawati (2012) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak, wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Berdasarkan penelitian sebelumnya maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H<sub>4</sub> : Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tingkat eksplansi penelitian berbentuk penelitian asosiatif. Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Gianyar yang beralamat di Jl. Raya Samplangan, Samplangan, Kecamatan Gianyar, Kabupaten Gianyar. Alasan dipilihnya lokasi ini karena Kantor SAMSAT Gianyar merupakan tempat pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Gianyar serta perkembangan pariwisata di Kabupaten Gianyar yang terus berkembang sehingga kebutuhan akan alat transportasi semakin tinggi.

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Bersama SAMSAT

Gianyar yang dijelaskan oleh variabel kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Penelitian ini memiliki dua jenis variabel yakni variabel dependen dan independen. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan.

Jenis data dalam penelitian ini, yakni 1) Data kualitatif berupa daftar pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner, sejarah berdirinya Kantor SAMSAT Gianyar, struktur organisasi dan uraian tugas masing-masing bagian di Kantor SAMSAT Gianyar. 2) Data kuantitatif yakni jumlah wajib pajak kendaraan bermotor Kabupaten Gianyar dan hasil kuesioner yang berupa jawaban responden. Sumber data terdiri dari 1) Data primer, untuk memperoleh data primer tersebut penelitian ini menggunakan metode survei melalui teknik kuesioner dengan cara mengedarkan daftar pernyataan yang akan diisi oleh responden. 2) Data sekunder yakni data yang diperoleh dari Kantor SAMSAT Gianyar terkait mengenai tingkat kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor SAMSAT Gianyar. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013). Adapun yang menjadi kriteria responden dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama

SAMSAT Gianyar dan merupakan wajib pajak kendaraan bermotor langsung bukan calo. Perhitungan penentuan sampel diperoleh dengan rumus Slovin yaitu (Umar, 2008):

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

Keterangan:

n = Jumlah anggota sampel

N = Jumlah anggota populasi

e = Nilai kritis, dalam penelitian ini adalah 0,1

Perhitungan Sampel :

$$n = \frac{188.926}{(1 + 188.926 (0,1)^2)}$$

$$n = 100$$

Metode penumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: metode wawancara dengan wawancara tidak terstruktur dan kuesioner dengan skala *Likert* 4 poin untuk menghindari jawaban netral dari responden. Teknik analisis data yang dilaksanakan dalam penelitian ini, ialah statistik deskriptif, uji instrumen data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji kelayakan model, dan uji t.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar di Kabupaten Gianyar. Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang membayar Pajak Kendaraan Bermotornya di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan sebanyak 100 eksemplar kuesioner kepada 100 wajib pajak. Kuesioner disebarkan langsung kepada wajib

pajak pada saat berada di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar selama 14 hari. Seluruh kuesioner dikembalikan oleh responden dan tidak ada yang gugur, sehingga seluruh kuesioner dapat digunakan.

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan penjelasan deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian yang menunjukkan minimal, maksimal, rata-rata dan penyimpangan baku dari masing-masing variabel penelitian. dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

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

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Standar Deviasi
Kesadaran Wajib Pajak	100	4,00	14,94	11,2744	3,46940
Kewajiban Moral	100	4,00	15,68	11,5850	3,29465
Kualitas Pelayanan	100	18,00	66,52	51,0086	15,00946
Sanksi Perpajakan	100	3,00	11,58	8,1344	2,52350
Kepatuhan Wajib Pajak	100	3,00	11,50	8,5916	2,67794
Valid N ( <i>listwise</i> )	100				

Sumber: Hasil Output SPSS, 2017

Berdasarkan Tabel 4 dapat disimpulkan bahwa jumlah pengamatan (N) penelitian ini berjumlah 100. Nilai minimum kesadaran wajib pajak sebesar 4,00 dan nilai maksimumnya 14,94 dengan nilai rata-rata 11,2744. Nilai rata-rata sebesar 11,2744 menunjukkan bahwa responden cenderung sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Standar deviasi pada variabel kesadaran wajib pajak adalah sebesar 3,46940. Hal ini menunjukkan bahwa standar penyimpangan data terhadap nilai rata-ratanya adalah 3,46940.

Nilai minimum kewajiban moral sebesar 4,00 dan nilai maksimumnya 15,68 dengan nilai rata-rata 11,5850. Nilai rata-rata sebesar 11,5850 menunjukkan

bahwa responden cenderung memiliki kewajiban moral yang baik. Standar deviasi pada variabel kewajiban moral adalah sebesar 3,29465. Hal ini menunjukkan bahwa standar penyimpangan data terhadap nilai rata-ratanya adalah 3,29465.

Nilai kualitas pelayanan sebesar 18,00 dan nilai maksimumnya 66,52 dengan nilai rata-rata 51,0086. Nilai rata-rata sebesar 51,0086 menunjukkan bahwa responden cenderung setuju dengan kualitas pelayanan yang dimiliki pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar. Standar deviasi pada variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 15,00946. Hal ini menunjukkan bahwa standar penyimpangan data terhadap nilai rata-ratanya adalah 15,00946.

Nilai minimum sanksi perpajakan sebesar 3,00 dan nilai maksimumnya 11,58 dengan nilai rata-rata 8,1344. Nilai rata-rata sebesar 8,1344 menunjukkan bahwa responden cenderung memiliki kesadaran atas sanksi perpajakan. Standar deviasi pada variabel sanksi perpajakan adalah sebesar 2,52350. Hal ini menunjukkan bahwa standar penyimpangan data terhadap nilai rata-ratanya adalah 2,52350.

Nilai minimum kepatuhan wajib pajak sebesar 3,00 dan nilai maksimumnya 11,50 dengan nilai rata-rata 8,5916. Nilai rata-rata sebesar 8,5916 menunjukkan bahwa responden cenderung patuh dalam terhadap ketentuan pajak yang berlaku. Standar deviasi pada variabel kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 2,67794. Hal ini menunjukkan bahwa standar penyimpangan data terhadap nilai rata-ratanya adalah 2,67794.



Pengujian instrumen yakni uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Hasil uji validitas dalam penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 5 berikut.

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

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	X1.1	0,920	Valid
	X1.2	0,905	Valid
	X1.3	0,868	Valid
	X1.4	0,878	Valid
Kewajiban Moral	X2.1	0,901	Valid
	X2.2	0,928	Valid
	X2.3	0,845	Valid
	X2.4	0,700	Valid
Kualitas Pelayanan	X3.1	0,926	Valid
	X3.2	0,894	Valid
	X3.3	0,861	Valid
	X3.4	0,888	Valid
	X3.5	0,839	Valid
	X3.6	0,922	Valid
	X3.7	0,843	Valid
	X3.8	0,834	Valid
	X3.9	0,921	Valid
	X3.10	0,944	Valid
	X3.11	0,816	Valid
	X3.12	0,791	Valid
	X3.13	0,860	Valid
	X3.14	0,848	Valid
X3.15	0,919	Valid	
X3.16	0,895	Valid	
X3.17	0,777	Valid	
X3.18	0,767	Valid	
Sanksi Perpajakan	X4.1	0,913	Valid
	X4.2	0,904	Valid
	X4.3	0,868	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Y.1	0,953	Valid
	Y.2	0,947	Valid
	Y.3	0,971	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS, 2017

Berdasarkan hasil Tabel 5, hasil koefisien korelasi setiap pertanyaan lebih besar dari 0,30. Dengan demikian, semua butir pertanyaan dalam kuesioner adalah valid.

Pengujian instrumen yakni uji reliabilitas dilaksanakan untuk mengetahui seberapa besar suatu pengukuran dapat dipercaya. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama (Sugiyono, 2013:173). Hasil uji reliabilitas ditunjukkan pada Tabel 6 berikut.

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

<b>Variabel</b>	<b>Koefisien <i>Alpha Cronbach</i></b>	<b>Keterangan</b>
Kesadaran Wajib Pajak	0,912	Reliabel
Kewajiban Moral	0,868	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,980	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,874	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,954	Reliabel

*Sumber:* Hasil Output SPSS, 2017

Berdasarkan Tabel 6 diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk variabel independen dan dependen memiliki nilai lebih besar dari 0,7 pada masing-masing variabel menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Uji asumsi klasik yakni uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi dalam penelitian, variabel bebas dan terikat terdapat distribusi normal atau tidak.

Dari hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikan dari hasil uji normalitas pada persamaan tersebut sebesar 0,200. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi uji normalitas karena nilai *Asymp. Sig.* lebih besar dari 0,05.

Uji asumsi klasik yakni uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas

(independen). Model regresi yang baik ialah model yang terbebas dari gejala multikolinearitas.

Hasil dari uji multikolinearitas menunjukkan bahwa hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa masing-masing variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai *VIF* lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik tidak terjadi adanya heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel pada model regresi nilainya lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tersebut tidak mengandung heteroskedastisitas.

Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui atau memperoleh gambaran mengenai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat serta untuk menguji pengaruh langsung variabel independen terhadap dependen. Hasil uji regresi linear berganda terhadap keempat variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada Tabel 7 berikut ini.

**Tabel 7**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,135	,622		-,217	,829
Kesadaran Wajib Pajak	,166	,067	,215	2,462	,016
Kewajiban Moral	,190	,068	,234	2,788	,006
Kualitas Pelayanan	,047	,015	,265	3,056	,003
Sanksi Perpajakan	,276	,084	,260	3,268	,002
R.Square	=	0,690	F	=	52,852
Adj. R Square	=	0,677	Sig	=	0.000

Sumber: Hasil Output SPSS, 2017

Berdasarkan Tabel 7, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e \dots\dots\dots(2)$$

$$= -0,135X_1 + 0,166X_2 + 0,190X_3 + 0,047X_4 + 0,276X_5 + e$$

Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar -0,135 menunjukkan bahwa apabila variabel kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan sama dengan nol maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menurun sebesar -0,135 satuan. Nilai koefisien regresi ( $\beta_1$ ) dari variabel kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ) sebesar 0,166 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ( $Y$ ) sebesar 0,166. Artinya apabila kesadaran wajib pajak naik sebesar satu satuan sementara kewajiban moral ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ), dan sanksi perpajakan ( $X_4$ ) diasumsikan tetap, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor meningkat sebesar 0,166 satuan.

Nilai koefisien regresi ( $\beta_2$ ) dari variabel kewajiban moral ( $X_2$ ) sebesar 0,190 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kewajiban moral ( $X_2$ ) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) sebesar 0,190. Artinya apabila variabel kewajiban moral naik sebesar satu satuan sementara kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ), dan sanksi perpajakan ( $X_4$ ) diasumsikan tetap, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor meningkat sebesar 0,190 satuan.

Nilai koefisien regresi ( $\beta_3$ ) dari variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) sebesar 0,047 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) sebesar 0,047. Artinya apabila kualitas pelayanan ( $X_3$ ) naik sebesar satu satuan sementara kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ), kewajiban moral ( $X_2$ ), dan sanksi perpajakan ( $X_4$ ) diasumsikan tetap, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor meningkat sebesar 0,047 satuan.

Nilai koefisien regresi ( $\beta_4$ ) dari variabel sanksi perpajakan ( $X_4$ ) sebesar 0,276 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel sanksi perpajakan ( $X_4$ ) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) sebesar 0,276. Artinya apabila kesadaran wajib pajak naik sebesar satu satuan sementara kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ), kewajiban moral ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ), diasumsikan tetap maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor meningkat sebesar 0,276 satuan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R*<sup>2</sup> sebesar 0,677. Hal ini mengandung pengertian bahwa 67,7 persen variasi variabel kepatuhan wajib pajak

mampu dijelaskan oleh variabel kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan, sedangkan sisanya sebesar 32,3 persen dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam model.

Uji F bertujuan untuk mengetahui kelayakan model regresi linier berganda. Hasil Uji F dapat dilihat pada Tabel 10. Berdasarkan Tabel 10 nilai F hitung sebesar 52,852 dengan nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0.000. Nilai 0.000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 (5%) sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan merupakan variabel independen dalam penelitian ini layak digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebagai variabel independen.

Hipotesis pertama ( $H_1$ ) yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uji hipotesis kesadaran wajib pajak, menunjukkan hasil koefisien regresi 0,166 dengan signifikansi  $0,016 < \alpha = 0,05$  yang berarti memberikan pengaruh yang signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Koefisien regresi bernilai 0,166 menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar, sehingga hipotesis pertama diterima.

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami bagaimana mereka bertindak atau bersikap, adanya kesadaran wajib pajak dapat mewujudkan peduli akan adanya pajak, sehingga wajib pajak patuh dalam membayar pajak secara tepat. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari

pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Berdasarkan pembahasan diatas hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yudha (2011) dan Santika (2013). Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak (Putri, 2013). Jadi semakin tinggi kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis kedua ( $H_2$ ) yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uji hipotesis kewajiban moral, menunjukkan hasil koefisien regresi 0,190 dengan signifikansi  $0,006 < \alpha = 0,05$  yang berarti memberikan pengaruh yang signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Koefisien regresi bernilai 0,190 menunjukkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor bersama SAMSAT Gianyar, sehingga hipotesis kedua diterima.

Kewajiban moral adalah moral yang berasal dari masing-masing individu yang kemungkinan orang lain tidak memilikinya. Individu yang mengutamakan orientasinya pada nilai-nilai universal seperti kejujuran dan keadilan tentunya akan cenderung lebih patuh daripada individu yang kurang memperhatikan kejujuran dan keadilan. Kewajiban moral yang kuat dari wajib pajak akan mampu

meningkatkan tingkat Kepatuhannya dalam perpajakan. Jika kewajiban moral dari seseorang sudah baik, maka tidak akan ada kasus korupsi pajak ( Sumartaya, 2014). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kewajiban moral wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor bersama SAMSAT Gianyar. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bobek *et al.*(2013) menyatakan bahwa norma-norma pribadi berpengaruh langsung terhadap keputusan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan pembahasan diatas hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wenzel (2005) dan Ho (2009) menunjukkan bahwa moral wajib pajak, etika dan norma sosialnya sangat berpengaruh terhadap perilaku dari wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Indriyani (2014) dikatakan, terdapat pengaruh positif antara tanggung jawab moral pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Hasil yang sejalan juga dikemukakan oleh Cullis (2012) norma social berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk membayar pajak.

Hipotesis ketiga ( $H_3$ ) yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uji hipotesis kualitas pelayanan, menunjukkan hasil koefisien regresi 0,047 dengan signifikansi  $0,003 < \alpha = 0,05$  yang berarti memberikan pengaruh yang signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Koefisien regresi bernilai 0,047 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib



pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar, sehingga hipotesis ketiga diterima.

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan wajib pajak dengan apa yang diperolehnya. Setiap organisasi atau perusahaan berusaha memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memperbaiki kualitas pelayanan, selain itu harapan dan keinginan masyarakat harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan agar terciptanya rasa puas dari masyarakat. Jadi, menerima pelayanan yang baik dari fiskus akan membantu kesulitan masyarakat sebagai wajib pajak dalam proses perpajakan baik itu terkait dengan perhitungan, penyetoran dan pelaporan, sehingga wajib pajak mengerti dan paham akan kewajiban membayar pajak. Menerima pelayanan yang baik maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan dan dapat menyebabkan kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Niesiobedzka (2014) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan rasa percaya masyarakat terhadap otoritas pajak sehingga membentuk sebuah situasi yang baik sehingga meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dharma (2014) dan Jaman (2009) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya oleh Dewi (2016) dikatakan, Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari sikap petugas pajak pada wajib pajak, namun memberitahukan informasi secara langsung pada wajib pajak sebelum

melakukan suatu perubahan prosedur, baik tata cara pembayaran maupun perubahan tarif pajak juga merupakan bentuk pelayanan yang baik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lisi (2014) yang menyebutkan bahwa pelayanan yang transparan dan adil akan meningkatkan kepercayaan kepada otoritas pajak sehingga kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak akan meningkat.

Hipotesis keempat ( $H_4$ ) yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uji hipotesis sanksi perpajakan, menunjukkan hasil koefisien regresi 0,276 dengan signifikansi  $0,003 < \alpha = 0,05$  yang berarti memberikan pengaruh yang signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Koefisien regresi bernilai 0,276 menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar, sehingga hipotesis ketiga diterima.

Sanksi perpajakan adalah suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Sanksi yang diberikan pada wajib pajak secara tegas akan memberikan efek jera dan tertib kepada para wajib pajak, sehingga wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Berarti semakin tinggi sanksi pajak yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ali *et al.* (2001), Santoso (2008) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Hasil

penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Obid (2004) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, analisis dan interpretasi data, maka dapat disimpulkan bahwa : 1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor bersama SAMSAT Gianyar; 2) Kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kewajiban moral wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor bersama SAMSAT Gianyar; 3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan , maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar; 4) Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tegas sanksi perpajakan yang di terapkan , maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.

Berdasarkan pembahasan, maka saran yang dapat disampaikan yaitu sebagai berikut: 1) Pemerintah sebaiknya lebih rutin dalam mensosialisasikan

ketentuan peraturan perundang-undangan pajak kendaraan bermotor dan tentang pentingnya membayar pajak melalui media masa, seperti: media cetak, media elektronik dan media siber, agar masyarakat sadar untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mengurangi jumlah masyarakat yang terkena sanksi atau denda perpajakan; 2) Pemerintah diharapkan lebih mempermudah alur-alur pembayaran pajak kendaraan bermotor, misalnya pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui e-Banking.

## REFERENSI

- Ajzen, Icek. 2002. Perceived Behavioral Control, Self –Efficacy, Locus of Control, and The Theory of Planned Behavioral. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(4), pp: 665 – 683.
- Bobek, Donna, Hagemen, Amy, Killiher, Charles. (2013). Analyzing the Role of Social Norms in Tax Compliance Behavior. *Journal of Business Ethics*, 3(115), pp: 451-468.
- Cullis, Jhon. (2012). Social norms and tax compliance: Framing the decision to pay tax. *The Journal of Socio-Economics*, 2(41), pp: 159-168.
- Chau, Liung. 2009. A Critical Review of Fisher Tax Compliance Model (A Research Syntesis). *Journal of Accounting and Taxation*, 1(2), pp:34 – 40.
- Dewi, Anak Agung Sri Intan Komala. 2016. Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Dan Persepsi Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 17(1), h: 84 — 111.
- Dharma, Gde Pani Esa. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6(1), h: 340 — 353.
- Gerald, Chau and Patrick Leung. 2009. A Critical Review of Fischer Tax Compliance Model (A Research Syntesis). *Journal of Accounting and Taxation*, 1(2), pp:34-40.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ho, Daniel. 2009. A Study of Hongkong Tax Compliance Ethics. *International Business Research*, 2(4), pp: 188 – 193.
- Indriyani, Putu Arika. 2014. Tanggungjawab Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 7(2), h:431-443.
- Jaman Adi Putra, I Wayan. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Kereliasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 14(2), h:151-160.
- Jennifer, Victoria. 2013. Tax Morale and Tax Compliance among Small Business Enterprises in Uganda. *Research Journal Of Economics & Business Studies*, 72(2), pp: 67-74.
- Lisi, Gaetano. 2014. The interaction between trust and power: Effects on tax compliance and macroeconomic implications. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, Vol.53, pp: 24-33.
- Murti, Hanga Wicaksono, dkk. 2014. Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado. *Jurnal Emba*, 2(3), h: 389-398.
- Mustikasari, Elia. 2007. Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi X*. Universitas Hassanudin Makasar.
- Ngadiman dan Daniel Huslin. 2015. *Pengaruh Sunset Policy, Tax Amnesty, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan)*. Universitas Tarumanagara. *Jurnal Akuntansi/Volume XIX, No. 02, Mei 2015: 225-241*.
- Niesiobedzka. Malgorzata. 2014. Relations between Procedural Fairness, Tax Morale, Institutional Trust and Tax Evasion. *Journal Of Social Research & Policy*, 1(5), pp: 1-180.
- Obid, S., 2004. The Influence of Penalties on Taxpayers' Compliance: A Comparison of the Theoretical Models. *International Journal of Economics, Management and Accounting*, 12(1), pp: 1-31
- Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2004 tentang Pajak Kendaraan Bermotor.
- Peraturan Gubernur Bali Nomor 28 Tahun 2005 tentang Penyusunan Kembali Naskah Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Bali Nomor 2 Tahun 1998 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor.

Peraturan Gubernur Bali Nomor 31 Tahun 2006 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Putri, Amanda, R. Siswanto. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 2(3), h: 661 – 677.

Riahi, Ahmed. 2004. Relationship Between Tax Compliance Internationally and Selected Determinants of Tax Moral. *Journal of Bussiness and Management University of Illions at Chicago, USA*, 13(2), pp:135–143.

Rohmawati, Alifa Nur dan Ni Ketut Rasmini. 2012. Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*. 1(2), h:1 – 17.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sumartaya, D., & Hafidiah, A. (2014). The Influence Of Taxpayer's Awareness And Tax Morale Toward Tax Evasion. *International Journal of Business, Economics and Law*, 5(1), pp: 60-68.

Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budiarta. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 4(2), h: 345 – 357.

Torgler, B. 2005. Tax morale and Direct Democracy. *European Jouernal Of Political Economy*, 21(2), pp: 525-531.

Wenzel, M. 2005. Motivation or Rationalization Casual Relation Between Etichs, Norms and Tax Compliance. *Journal Of Economics Psychology*. 26(4), pp: 1 – 37.