e-ISSN 2798-8961

Hita Akuntansi dan Keuangan
Universitas Hindu Indonesia
Edisi April 2022

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor Bersama Samsat Karangasem)

Ni Kadek Suarniti [(1)]
Cokorda Gde Bayu Putra [(2)]
[(1)(2)]Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia,
Jl. Sangalangit, Penatih, Denpasar
e-mail: suarniti100@gmail.com

ABSTRACT

Taxpayer compliance has always been an important component in increasing tax revenue. This observe aims to decide how much affect Taxpayer consciousness, Tax Sanctions, and best of service have on Motor Vehicle Taxpayer Compliance. The populace in this study have been all taxpayers registered on the SAMSAT Karangasem Workplace, amounting to 897,982 and the sample in this observe turned into a hundred respondents calculated based at the unintentional slovin sampling components. Statistics turned into accumulated through the use of a survey method thru a questionnaire. The records analysis method used in this research is multiple linier regression. Primarily based at the analysis, it shows that taxpayer awareness has a wonderful and sizable impact on Taxpayer compliance, tax sanctions havent any extensive impact on taxpayer compliance, while provider first-class has a wonderful and huge impact on motor vehicle taxpayer compliance on the Karangasem SAMSAT Joint workplace.
keywords: *Taxpayer, attention, provider, high-quality, tax compliance.*

PENDAHULUAN

Sejumlah besar pembangunan serta pergerakan roda pemerintahan mempergunakan dana yang diperoleh dari pajak. Terdapat dua pajak di Indonesia Menurut dari lembaga pemungutannya, yaitu pajak daerah dan pajak pusat. Adapun pajak daerah yakni pemungutan pajaknya dilaksanakan dengan pemerintahan daerah serta dipergunakan sebesar-besarnya demi kepentingan daerah. Satu dari sekian tipe penerimaan pajak daerah didapat lewat Pajak Kendaraan Bermotor (Widnyani & Suardana, 2016). Data dari BAPENDA Provinsi Bali pada 2018 menyebutkan, pendapatan Pajak Daerah yang paling banyak berkontribusi pada PAD ialah Pajak Kendaraan Bermotor (radarbali.jawapos.com). Menurut (Suari et al., 2019) Pajak kendaraan bermotor ialah satu dari sekian pajak yang membantu pembiayaan pembangunan daerah. Lembaga yang bertanggung jawab atas pajak pada kendaraan yang bermotor yaitu BAPENDA lewat Kantor (SAMSAT), yang tak lain adalah kerjasama antara tiga lembaga yakni BAPENDA Provinsi Bali, Asuransi Jasa Raharja, serta Kepolisian Republik Indonesia.

Sesuai data yang dikeluarkan oleh kantor bersama SAMSAT Karangasem, ditemukan fakta total kendaraan bermotor yang ada di Karangasem kian meningkat dalam empat tahun belakangan (2017-2020). Kenaikan tersebut diakibatkan oleh determinan seperti peningkatan

daya beli serta kebutuhan rakyat atas alat transportasi. Dengan meningkatnya total wajib pajak, semestinya pendapatan pemerintah terutama dari pajak kendaraan bermotor juga meningkat. Hanya saja faktanya masih banyak sekali tunggakan yang tercatat pada Kantor Bersama SAMSAT Karangasem, berarti cukup banyak wajib pajak yang tak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Ini terlihat dari jumlah tunggakan serta sanksi denda yang tercatat masih amat besar.

Tabel 1. Obyek Pajak Kendaraan Yang Sudah Melakukan Kewajiban Pajak DiKantor SAMSAT Karangasem Tahun 2017-2020.

Tahun	Unit	Pokok	Tunggakan	Denda
2017	116.664	50.609.456.000	4.290.966.300	1.945.589.207
2018	126.517	59.596.940.650	5.233.407.400	1.801.461.700
2019	137.320	65.390.722.765	4.570.150.700	2.021.646.600
2020	126.381	60.032.524.500	9.972.610.800	956.352.900

Sumber: BAPENDA Provinsi Bali, 2020

Sesuai Tabel diatas Tunggakan pajak kendaraan bermotor di Karangasem meningkat pada 2017 hingga 2018 serta menurun pada 2019 hingga 2020. Hal ini memperlihatkan makin turun rasa kepatuhan wajib pajak guna menunaikan kewajiban perpajakan utamanya pada pembayaran pajak kendaraan bermotor. Tunggakan yang nilainya tinggi, kemungkinan diakibatkan oleh faktor perekonomian setelah terjadi krisis moneter di Indonesia. Jumlah wajib pajak yang mempunyai tunggakan meningkat tiap tahun, ini mengindikasikan kesadaran wajib pajak masyarakat sangat rendah serta hukuman pajak yang diberikan belum tegas dalam menindaklanjuti wajib pajak yang tak patuh.

Kasus yang umum terjadi pada SAMSAT Karangasem yaitu tuntukan masyarakat mengenai perbaikan atas layanan terutama dalam kelengkapan kendaraan tak hanya yang sifatnya fisik namun juga administrasi, sebab pergerakan masyarakat sudah mulai meningkat. Masyarakat sering terpaksa harus meninggalkan sementara kegiatannya demi membayar pajak kendaraan bermotor. Apabila layanan yang ditawarkan tak efektik-efisien, masyarakat mau tak mau harus melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotornya dengan waktu yang semakin lama dan tentu saja wajib pajak akan banyak melaksanakan pelanggaran.

Penelitian ini dilaksanakan kembali sebab ada sejumlah *gap* pada temuan penelitian terdahulu. Atas dasar hal itu, peneliti ingin melaksanakan penelitian mengenai kepatuhan wajib

PKB yang dugaannya dipengaruh pada sejumlah determinan, sehingga judul penelitian ini yakni "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Karangasem".

Temuan penelitian harapannya mampu memberi manfaat teoretis pada penulis maupun pembaca perihal pengaruh dari kesadaran wajibpajak padaKepatuhan Wajib PKB, Sanksi Perpajakanpada Kepatuhan Wajib PKB, dan KualitasPelayanan pada KepatuhanWajib PKB, serta secara praktis dapat menjadi masukan sebagai pertimbangan dalam meningkatkan, kesadaran wajib pajak, sanksi/hukuman pajak, serta kualitas pelayanan kepada wajibpajak.

KAJIAN PUSTAKA

Teori TPB *(Theory of Planned Behavior)* memaparkan tingkah laku yang dilaksanakan seseorang muncul sebab ada intensi untuk melaksanakan tindakan itu. Timbulnya intensi bertingkah laku dipengaruhi oleh tiga hal menurut Ajzen, (1991) yakni *Behavioral beliefs* merupakan kepercayaan seseorang atas hasil dari tingkah laku serta pengevaluasian atas hasil itu sendiri. Selanjutnya, yang bersangkutan akan menentukan akan melaksanakannya ataukah tidak. *Normative beliefs* yakni kepercayaan mengenai harapan normatif pihak lain serta dorongan dalam mewujudkannya. *Control beliefs* yakni kepercayaan mengenai adanya sesuatu yang mendorong ataupun menjadi penghambat tingkah laku serta pandangannya mengenai sekuat apa hal itu mendorong serta menjadi penghambat tingkah laku itu sendiri (perceived power).

Menurut (Wardani,2017) menjelaskan, kesadaran perpajakan ialah keadaan memahami pajak tanpa dipaksa oleh orang lain, wajib pajak yang memiliki kesadaran rendah umumnya tak menjalankan kewajiban pajaknya hingga melakukan pelanggaran atas aturan yang ada. Kesadaran wajib pajak harapannya mampu menaikkan kepatuhan wajib pajak, juga menaikkan pendapatan asli daerah guna membantu pelaksanaan pembangunan daerahnya.

Sanksi yaitu hukuman yang ditujukan ke pihak pelanggar aturan. Sanksi ini sebagai penjamin agar aturan undang-undang dilaksanakan, jadi sanksi perpajakan adalah instrumen pencegahan kecurangan Wajib Pajak (Mardiasmo, 2013:59). Samudra (2015) menyebutkan, ada dua jenis sanksi yakni sanksi pidana serta sanksi administrasi. Adapun sanksi administrasi berupa membayar kembali atas kerugian yang dialami negara, contohnya seperti denda, bunga, serta kenaikan. Adapun sanksi pidana ialah sanksi berbentuk penderitaan yang ditujukan ke wajib pajak sebagai hukuman dari pelanggaran yang dibuat. Sanksi Pidana terdiri dari dua bentuk yaitu Kurungan dan Penjara.

UU RI No. 25 Tahun 2011 mengenai pelayanan publik, pelayanan merupakan aktivitas demi memenuhi kebutuhan pelayanan selaras dengan aturan untuk tiap penduduk atas jasa maupun barang maupun layanan administrasi yang di sediakan penyelenggara layanan publik ataupun menyiapkan sesuatu yang diperlukan oleh wajib pajak demi pemenuhan kewajiban pajaknya .

Kendaraan bermotor ialah keseluruhan kendaraan beroda dan seluruh gandengan yang dipergunakan pada seluruh tipe jalan darat, serta memanfaatkan alat teknik seperti motor atau peralatan lainnya untuk menggerakkan (Samudra (2015), Pajak ini termasuk pajak masa yang dikenakan 12 bulan (berkesinambungan) yang dihitung sejak kendaraan bermotor itu didaftarkan serta pajaknya dibayar dimuka.

Kesadaran seorang wajib pajak adalah niat baik individu demi melaksanakan kewajiban pembayaran pajak yang bersumber dari hati nuraninya sendiri. Tingginya taraf kesadaran wajib pajak menyebabkan mereka akan paham serta menjalankan kewajiban pajaknya dengan lebih baik, alhasil mampu menaikkan taraf kepatuhan (Muliari & Setiawan, 2011). Temuan penelitian (Cahyadi & Jati, 2016), dan (Widyana & Putra, 2020) yang menemukan kesadaran wajibpajak berkorelasi positif pada kepatuhan Wajib PKB.

H1: Kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor .

Sanksi adalah hukuman atas tak dilaksanakannya kewajiban yang sudah ditetapkan oleh undang-undang ataupun aturan-aturannya. Sanksi perpajakan dipergunakan menjadi instrumen pencegahan pelanggaran peraturan pajak. Pemahaman atas jenis sanksi perpajakan memotivasi wajib pajak supaya makin patuh untuk menunaikan kewajiban pajaknya. Penelitian oleh (Dewi & Jati, 2018), (Rusmayani & Supadmi, (2017), serta (Jaya & Jati, (2016) menjelaskan, sanksi perpajakan berkorelasi positif serta signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Atas dasar temuan-temuan diatas, asumsi yang dapat ditarik yakni :

H2: Sanksi Perpajakan mempunyai pengaruh positif pada kepatuhanwajib pajak kendaraan bermotor.

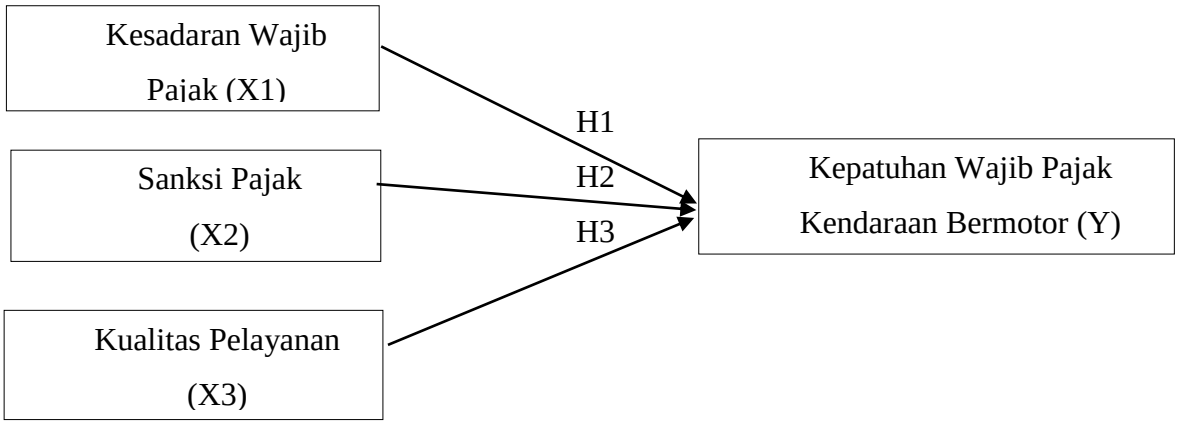
Kualitas dari pelayananpajak mampu memengaruhi para WajibPajak dalam menunaikan kewajiban perpajakannya. Adapun pelayanan tersebut berupa interaksi antarindividu. Adanya interaksi akan memudahkan pelanggan mengevaluasi kualitas dari layanan yang disediakan (Pranata & Setiawan, 2015). Hasil penelitian (Sanjaya, 2014),(Subarkah & Dewi, 2017), dan (Rusmayani & Supadmi, 2017) menjelaskan, kualitas layanan berkorelasi positif serta signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran diatas, mampu dinyatakan pelayanan baik

akan memunculkan kepuasan di diri wajib pajak alhasil mereka makin patuh melakukan pembayaran atas pajaknya. Atas dasar itu, asumsi yang diusulkan yakni:

H3: KualitasPelayanan mempunyai pengaruh positif pada kepatuhanWajib Pajak kendaraan bermotor.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian mempergunakan penedekatan kuantitatif-asosiatif. Adapun penelitian asosiatif mempunyai tujuan mencari tahu korelasi dua atau lebih variable (Sugiono, 2016:55), pendekatan kuantitatif ialah teknik yang memiliki populasi maupun sampel yang tujuannya menguji hipotesis (Sugiono, 2016:13).



Gambar 1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini Populasi yang dipergunakan yakni seluruh Wajibpajak KB pada kantor SAMSAT Karangasem sebanyak 897.982 unit KB. Sampel diambil dengan teknik *accidental sampling*. Total sampel yang dipergunakan yaitu 100 wajibpajak kendaraabermotor. Data dihimpun dengan melakukan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data mencakup (1) Statistik Deskriptif; (2) Pengujian Instrumen Data; (3)Analisis Regresi Linear Berganda; (4) Pengujian Asumsi Klasik; (5) Pengujian Kelayakan Model.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.1. Hasil Analisis Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.298	2.065		2.082	.040

X1	.349	.102	.316	3.442	.001
X2	.160	.091	.163	1.769	.080
X3	.123	.029	.382	4.281	.000

a. Dependent Variable: Y

Sesuai hasil SPSS, model penelitian mampu ditulis pada persamaan berikut :

Persamaan regresi diatas memperlihatkan konstanta bernilai 4,298, jadi apabila Kesadaran wajibpajak,Sanksi pajak,dan kualitas pelayanan bernilai nol, nilai kepatuhan wajibpajak yakni 4,298.

Nilai *Adjusted R-Square* yaitu 0,527 memperlihatkan 52,7%. Hal tersebut berarti bahwa 52,7% variabel kepatuhan wajib pajak mampu diuraikan oleh variable kesadaran wajib pajak, sanksi perpajak, serta kualitas pelayanan. Sisanya yakni 47,3% mampu diuraikan oleh variabel lain.

Atas dasar pengujian Anova ataupun *F-test* diperoleh F_{hitung} 37.783 dimana taraf signifikansinya 0,000. Besaran F-*test* dipergunakan mencari tahu korelasi antara variabel independen dan dependen yakni 37.783, taraf *signifikan* ialah 0,000. Dikarenakan *probabilitas signifikan* kurang dari 0,05, maka veriabel (X_1)Kesadaran wajibpajak, (X_2)sanksi perpajakan, serta (X_3)kualitas pelayanan secara serempak memiliki pengaruh pada Kepatuhan WajibPajak Kendaraan Bermotor (Y).

Temuan pengujian t tiap variabel independen pada variabel dependen. Variabel Kesadaran wajibpajak bernilai koefisien parameter 0.349, taraf sig 0.001 kurang dari 0,05 mampu ditarik simpulan, Kesadaran wajib pajak berkorelasi positif juga signifikan, Jadi hipotesis pertama terbukti. Variabel Sanksi perpajakan bernilai koefisien parameter 0.160, taraf sig 0,080 > 0,05 artinya sanksi perpajakan tak berkorelasi secara signifikan, artinya hipotesis kedua mengalami penolakan.Variabel Kualitas Pelayanan bernilai koefisien parameter 0.123 dimana taraf signifikansinya 0,000 dibawah 0,05, maka kualitas pelayanan berkorelasi positif serta signifikan, sehingga hipotesis ketiga terbukti.

PEMBAHASAN

Berdasarkan Perhitungan menggunakan Uji Regresi Linier Berganda, Kesadaran wajib pajak mendapatkan koefisien senilai 0.349 dan tingkat sig 0,001 < 0,05. Artinya hipotesis pertama diterima. Semakin tinggi tingkat dari kesadaranwajib pajak, maka mengakibatkan semakin meningkat kepatuhan wajibpajak untuk melaksanakan pembayaran pajak tepat pada waktunya. Jikalau wajib pajak telah melakoni kewajiban perpajakannya secara ikhlas serta sadar akan pentingnya pajak bagi kemajuan daerah, tak akan muncul lagi sikap tak patuh untuk melakukan pembayaran pajak (Susilawati & Budiarta, 2013). Temuan ini linier dengan temuan penelitian terdahulu oleh Cahyadi (2016), Dharma (2014), Subarkah (2017),

Widyana (2020) yang memaparkan, kesadaran wajibpajak mempunyai korelasi positif juga signifikan pada kepatuhanwajib PKB.

Sesuai perhitungan mempergunakan Uji Regresi Linier Berganda, Sanksi perpajakan menunjukkan nilai koefisien yaitu 0.160 dengan tingkat sig 0,080 > 0,05, sanksi perpajakan tak berkorelasi secara signifikan pada Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga hipotesis dua tak terbukti. Sanksi perpajakan bukan sesuatu yang menyebabkan wajib pajak mau mematuhi pembayaran PKB. Adapun sanksi perpajakan mempunyai tujuan meminimalisir wajib pajak yang melaksanakan pelanggaran atas aturan pajak. Namun, sanksi yang diterapkan amat ringan yang menjadikan wajib pajak tetap tak mematuhi pembayaran pajak. Apabila wajib pajak tak mematuhi serta menganggap hukuman yang didapat tak terlalu berat menyebabkan wajib pajak tak patuh menunaikan kewajiban pajak kendaraan bermotornya. Temuan ini selaras dengan penelitian Putri (2017) yang memaparkan, sanksi pajak tak berkorelasi signifikan padakepatuhan wajibpajak.

Atas dasar dalam perhitungan dengan Uji Regresi Linier Berganda, kualitas Pelayanan menunjukkan nilaikoefisien sebesar 0.123dengan tingkat signifikansi0,000 < 0,05. Ini menyatakan kualitaspelayanan berkorelasi positifserta signifikan pada Kepatuhanwajib PKB. Sehingga hipotesis tiga terbukti. Artinya, Pelayanan yang baik oleh petugas SAMSAT Karanagasem, menyebabkan wajib pajak berkeyakinan, terdorong, untuk mematuhi pajak. Sikap ramah-tamah petugas pajak, juga kemudahan membayar serta sistem infomrasi perpajakan mampu memberi citra baik ketika wajib pajak akan melaksanakan pembayaran pajak, jadi harapannya kualitas pelayanan yang bagus mampu menaikkan rasa patuh wajib pajak guna menunaikan pembayaran Pajak KendaraanBermotor. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh (Sanjaya, 2014) , Subarkah (2017), juga (Rusmayani, 2017) dimana Kualitas pelayanan berkorelasi positif serta signifikan padakepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Sesuai hasil pembahasan analisis diatas , diperoleh simpulan antara lain :

1. Kesadaran wajibpajak mempunyai pengaruh positif serta signifikan pada kepatuhan wajib PKB.
2. Sanksi perpajakan tidak mempunyai pengaruh signifikan pada kepatuhan wajib PKB.
3. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif serta signifikan pada kepatuhan wajibPKB.

Atas dasar uraian di atas, saran yang mampu diberikan yakni :

1. Saran bagi Wajib Pajak yaitu sebaiknya meningkatkan kesadaran bahwa pajak kendaraan bermotor adalah wujud kontribusi demi menyokong pembangunan daerah. Menunda membayar pajak adalah hal yang merugikan pemerintah.
2. Saran bagi petugas Kantor Bersama Samsat Karangasem yaitu mempertegas sanksi perpajakan melalui pemberian sanksi administrasi serta pidana bagi wajib pajak yang melanggar kewajiban.
3. Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu sebaiknya mengamati variabel lainnya yang diduga memengaruhi rasa patuh atas pembayaran PKB.

Daftar Pustaka

Ajzen, Icek. (1991). *The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol 50, pp: 179-211.

Cahyadi, I. M. W., & Jati, I. K. (2016). Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, *16*, 2342–2373.

Dharma, G. P. E., & Suardana, K. A. (2014). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud),Bali, Indonesia negara untuk mengatasi masalah sosial , meningkatkan kesejahteraan dan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, *1*, 340–353.

Ghozali, Iman. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 1–23.

Mardiasmo. (2016). Perpajakan Edisi Revisi.

Rusmayani, N. M. L., & Supadmi, N. L. (2017). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana ISSN: 2302-8556*, *20*(1), 173–201.

Radarbali.jawapos.com. (2018). *PAD Bali Rp 3 Triliun Lebih, Pajak Kendaraan Penyumbang Tertinggi*.Www.Radarbali.Jawapos.Com.https://radarbali.jawapos.com/ekonomi/01/02/2018/pad-bali-rp-3-triliun-lebih-pajak-kendaraan-penyumbang-tertinggi

Sanjaya, I. P. A. P. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, *1*(7), 207–222.

Samudra, & Azhari Aziz. (2015). Perpajakan di Indonesia : Keuangan, Pajak Dan Retribusi Daerah.

Subarkah, J., & Dewi, M. W. (2017). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, *17*(02), 61–72.

Suari, D. P. A. M., Yuesti, A., & Dewi, N. P. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Gianyar. 896–903.

Widnyani, I. A. D., & Suardana, K. (2016). Pengaruh Sosialisasi, Sanksi Dan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, *16*(3), 2176–2203.

Wardani, D. K., & Rumiyatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, *5*(1), 15.

Widyana, D. P. G., & Putra, I. N. W. A. (2020). Pengaruh Kesadaraan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.