



Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Samsat Karangasem

Ni Nyoman Purnamita Sanjiwani¹, Ida I Dewa Ayu Mas Manik Sastri²,
Cokorda Krisna Yudha³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Warmadewa, Denpasar, Bali
purnamitasanjiwani@gmail.com

How to cite (in APA style):

Sanjiwani, Ni Nyoman Purnamita. Sastri, Ida I Dewa Ayu Mas Manik. Yudha, Cokorda Krisna. (2024). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Samsat Karangasem. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, Vol 5(1), 48-52. doi: <https://doi.org/10.22225/jraw.5.1.10002.48-52>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Karangasem dengan sampel penelitian yang berjumlah 100 responden yang diambil menggunakan Teknik accidental sampling. Seluruh data yang diperoleh dari distribusi kuisioner layak digunakan, selanjutnya dianalisis menggunakan regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t dan uji f). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem. Hal ini menunjukkan semakin baik atau meningkat Pengetahuan Wajib Pajak, maka akan semakin meningkat pula Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem (2) Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem. Hal ini menunjukkan semakin baik atau meningkat Kualitas Pelayanan Pajak, maka akan semakin meningkat pula Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem (3) Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem. Hal ini menunjukkan semakin baik atau meningkat Sanksi Perpajakan maka akan semakin meningkat pula Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem.

Kata Kunci: *Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak.*

PENDAHULUAN

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2018:3). Pajak juga merupakan sumber utama bagi penerimaan negara khususnya pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam

melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak yang patuh merupakan Wajib Pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan (Siti Kurnia, 2018:193).

Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Jadi semakin tinggi tingkat kebenaran menghitung dan memperhitungkan, ketepatan menyetor, serta mengisi dan memasukkan surat pemberitahuan wajib pajak, maka diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya. Dimana kepatuhan perpajakan ini merupakan salah satu penunjang yang mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak provinsi yang memberikan kontribusi besar terhadap penerimaan pajak daerah khususnya di Bali. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Bali mensosialisasikan Peraturan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, khususnya Pasal 74 terkait kendaraan bermotor yang didaftarkan bisa dihapuskan. Aturan itu terkait Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), yakni kendaraan bermotor (ranmor) bakal dihapus jika tidak melakukan registrasi identifikasi (regident) ulang sekurang-kurangnya dua tahun setelah habis masa berlaku STNK.

Pengetahuan yang kurang mengenai perpajakan mengakibatkan kurangnya kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Masyarakat kurang tertarik akan membayar pajak karena tidak adanya insentif atau timbal balik secara langsung dari negara untuk mereka. Kualitas pelayanan merupakan persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan. Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang di harapkan oleh pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi pajak bagi para pelanggarnya. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Ahmad dan Yushita, 2019).

Penurunan penerimaan PKB yang sangat signifikan (30,67%) di Kabupaten Karangasem di tahun 2021 dan adanya perbedaan hasil dalam penelitian terdahulu memotivasi peneliti untuk melakukan penelitian kembali mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka dapat ditentukan judul dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Karangasem“.

KAJIAN PUSTAKA

Teori Atribusi

Teori atribusi yang dikemukakan oleh Harold Kelley (1972) merupakan perkembangan dari teori atribusi yang dicetuskan oleh Fritz Heider (1958). Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins dan Judge, 2008).

Pengetahuan Wajib Pajak

Menurut Sitorus dan Humairo (2019), tingkat pengetahuan pajak yang tinggi dapat menghasilkan kepatuhan yang tinggi pula. Pengetahuan pajak seorang wajib pajak dapat diperoleh melalui pendidikan formal maupun non formal, karena pengetahuan pajak merupakan hal mendasar yang harus diketahui Wajib Pajak.

Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Priyatmoko dalam buku (Nashar, 2020), Pelayanan merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Kualitas pelayanan pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak, dimana mutu pelayanan yang berkualitas pada wajib pajak akan membuat wajib pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Ahmad dan Yushita, 2019).

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Widajantie (2019), semakin banyak wajib pajak yang dapat memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya, maka wajib pajak dapat dikatakan patuh terhadap peraturan perpajakan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada kantor Samsat Karangasem Provinsi Bali yang beralamat di Jl. Achmad Yani, Subagan, Kec. Karangasem, Kabupaten Karangasem, Bali 80811. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada kantor samsat Karangasem. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan menggunakan metode *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dengan sumber data primer. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji instrumen, uji asumsi klasik, Analisis Regresi Linear Berganda dan dilanjutkan dengan uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji instrumen penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh data dari distribusi kuesioner layak untuk digunakan dikarenakan hasil uji validitas seluruh instrumen penelitian memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,30 dan hasil uji reliabilitas seluruh instrumen penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Hasil uji normalitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov adalah sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 maka mengindikasikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal. Berdasarkan uji multikolinear ditunjukkan bahwa seluruh variabel bebas dari penelitian ini memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai *VIF* lebih kecil dari 10, oleh karena itu seluruh variabel bebas pada penelitian ini bebas multikolinearitas. Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil analisis regresi linear berganda dengan program SPSS versi 25, dapat dilihat pada Tabel 1 berikut :

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-5.460	1.804		-3.027	0.003
Pengetahuan Wajib Pajak	0.401	0.090	0.302	4.462	0.000
Kualitas Pelayanan Pajak	0.583	0.100	0.400	5.817	0.000
Sanksi Perpajakan	0.480	0.090	0.348	5.319	0.000
R					0,818
R Square					0,670
Adjusted R Square					0,660
F Statistic					64,930
Signifikansi Uji F					0,000

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 1, dapat ditulis persamaan regresi linear berganda tersebut menunjukkan arah masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

$\beta_1 = + 0,401$ menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kebutuhan wajib pajak. Koefisien regresi bernilai positif artinya ada pengaruh yang searah, dimana apabila pengetahuan wajib pajak meningkat maka kebutuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan.

$\beta_2 = + 0,583$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kebutuhan wajib pajak. Koefisien regresi bernilai positif artinya ada pengaruh yang searah, dimana apabila kualitas pelayanan pajak meningkat maka kebutuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan.

$\beta_3 = + 0,480$ menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kebutuhan wajib pajak. Dimana apabila sanksi perpajakan meningkat maka kebutuhan wajib pajak mengalami peningkatan.

Pembahasan

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa nilai signifikansi uji t sebesar 0,000 yaitu kurang dari nilai *alpha* 0,05. Hal tersebut menandakan bahwa variabel independen yaitu Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem. Hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem dapat diterima. Hal tersebut menjelaskan bahwa apabila Pengetahuan Wajib Pajak ditingkatkan atau baik, maka dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem. Sebaliknya, apabila terjadi penurunan Pengetahuan Wajib Pajak, maka akan berdampak pada menurunnya Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Saraswati Prayitna dkk (2022) yang menyatakan bahwa Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa nilai signifikansi uji t sebesar 0,000 yaitu kurang dari nilai *alpha* 0,05. Hal tersebut menandakan bahwa variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Pajak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem. Hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem dapat diterima. Hal tersebut menjelaskan bahwa apabila Kualitas Pelayanan Pajak baik atau ditingkatkan, maka dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem, apabila terjadi penurunan Kualitas Pelayanan Pajak, maka akan berdampak pada menurunnya Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem.

Hasil ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Saraswati Prayitna dkk (2022) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa nilai signifikansi uji t sebesar 0,000 yaitu kurang dari nilai *alpha* 0,05. Hal tersebut menandakan bahwa variabel independen yaitu Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem. Hipotesis ketiga (H_3) yang menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem dapat diterima. Hal tersebut menjelaskan bahwa apabila Sanksi Perpajakan baik atau ditingkatkan, maka dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem, apabila terjadi penurunan Sanksi Perpajakan, maka akan berdampak pada menurunnya Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem.

Hasil ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Imam Hidayat (2022) yang menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka didapat simpulan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem. Hal ini menunjukkan semakin baik atau meningkat Pengetahuan Wajib Pajak, maka akan semakin meningkat pula Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem.
2. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem. Hal ini menunjukkan semakin baik atau meningkat Kualitas Pelayanan Pajak, maka akan semakin meningkat pula Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem.
3. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem. Hal ini menunjukkan semakin baik atau meningkat Sanksi Perpajakan maka akan semakin meningkat pula Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem baik atau meningkat Sanksi Perpajakan maka akan semakin meningkat pula Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem.

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, maka saran-saran yang dapat disampaikan berkaitan dengan pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Karangasem sebaiknya memberikan sosialisasi untuk masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak dan mengetahui manfaat dari membayar pajak, melayani wajib pajak dengan cepat dan sigap, serta memberikan sosialisasi mengenai sanksi yang akan diterima wajib pajak apabila terlambat dalam membayar pajak.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah sampel penelitian serta memperluas wilayah sampel penelitian, bukan hanya di Kabupaten Karangasem saja namun bisa juga diperluas di Kabupaten lainnya.
3. Dalam penelitian ini masih terdapat variabel independen lain yang mempengaruhi variansi dalam variabel Kepatuhan Wajib Pajak, diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengembangkan variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Yushita. 2019. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul. *Jurnal Fakultas Ekonomi UNY*, 7(5).
- Humairo & Sitorus. 2019. pengaruh pengetahuan perpajakan dan E-commerce Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Internal Control sebagai Variabel Moderating. *Media Akuntansi Perpajakan*.
- Madiasmo. 2018. *Perpajakan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Nashar. 2020. Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat.
- Prayitna, S. (2022). Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib pajak SAMSAT Kota Surakarta). *KRAITH-EKONOMIKA*, 1(5).
- Robbins, S. P. 2008. *Organizational Behavior* Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Selvianah, M., & Hidayat, I. 2022. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Keputusan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang. *Bongaya Journal of Research in Accounting*, 5(1), 1-10.
- Siti Kurnia Rahayu. 2018. Tax Amnesty Policy As Tax Reform Foundation. <https://icobest.unikom.ac.id> [10/04/2019]>
- widajantie, T. D. 2020. Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioral Accounting Journal*, 129-143.