

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PENGETAHUAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KABUPATEN BULELENG**

TESIS



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PENGETAHUAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KABUPATEN BULELENG**

TESIS

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen
Program Studi Ilmu Manajemen**

**oleh
Pattama Putta Laksmi Sanjaya
NIM 2329131029**

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis oleh Pattama Putta Laksmi Sanjaya ini telah diperiksa dan disetujui untuk Mengikuti Ujian Tesis.

Singaraja, 01 Agustus 2025

Pembimbing I


Dr. I Nengah Suarnanayasa, S.E., M.Si.
NIP 198502202010121007

Pembimbing II


Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP 197611102014042001

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Tesis oleh Pattama Putta Laksmi Sanjaya ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Program Studi S2 Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal : 05 Agustus 2025

Oleh
Tim Penguji



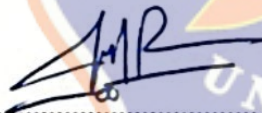
Ketua
(Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E.,
M.Si.)
NIP 197611102014042001



Anggota
(Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.)
NIP 198502202010121007



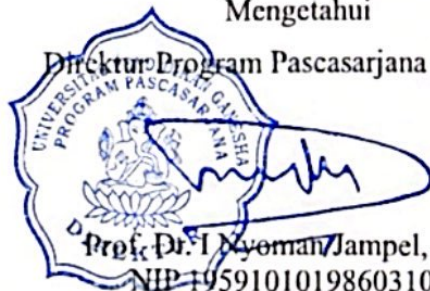
Anggota
(Dr. Ni Made Ary Widiastini, SST.Par.,
M.Par.)
NIP 198104162005012002



Anggota
(Prof. Putu Indah Rahmawati, SST. Par.,
M.Bus., Ph.D.)
NIP 198002172002122001

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana Undiksha



Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.
NIP 195910101986031003

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumber-sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.



(Pattama Putta Laksmi Sanjaya)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah-Nya, sehingga tesis yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Buleleng”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi S2 Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijin penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
2. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., sebagai pembimbing II, yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik sesuai harapan;
3. Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par. dan Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;
4. I Komang Agoes Udayana Putra, S.H., M.H., selaku mitra penelitian di tempat melakukan penelitian yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian;
5. Para wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng yang telah bersedia terlibat banyak sebagai subyek penelitian pada penelitian ini;
6. Kepala Kantor UPTD PPRD Samsat Kabupaten Buleleng yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Kantor UPTD PPRD Samsat Kabupaten Buleleng;
7. Kepala Kantor Cabang PT Jasa Raharja Singaraja yang telah memberikan izin dan bantuan administratif sehingga penulis memperoleh kesempatan melanjutkan studi dan menyelesaikan tesis ini;
8. Koordinator Program Studi S2 Ilmu Manajemen dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;
9. Direktur Program Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;
10. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
11. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi S2 Ilmu Manajemen yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk kedirian penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini;

12. Bapak Guno Sanjaya, S.Pd. dan Ibu Lasminah selaku orang tua penulis, yang telah banyak membantu secara material dan moral selama penyelesaian tesis ini;
13. Komang Ayu Triastiti, S.M. sebagai pasangan penulis, yang telah memberikan dukungan dan telah banyak membantu secara material dan moral selama penyelesaian tesis ini;

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.



Singaraja, 05 Agustus 2025
Penulis

Pattama Putta Laksmi S.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	16
1.3 Pembatasan Masalah	17
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	17
1.5 Tujuan Penelitian	18
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	18
1.7 Penjelasan Istilah	20
1.8 Rencana Publikasi	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA	22
2.1 Teori Kepatuhan (<i>Compliance Theory</i>)	22
2.2 Pajak	24
2.2.1 Pengertian Pajak	24
2.2.2 Jenis-jenis Pajak	25
2.2.3 Pajak Daerah	26
2.2.4 Pajak Kendaraan Bermotor	27
2.3 Kepatuhan Pajak	29
2.3.1 Pengertian Kepatuhan Pajak	29

2.3.2 Indikator Kepatuhan Pajak	31
2.4 Kualitas Pelayanan Pajak.....	33
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak	33
2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak	35
2.5 Pengetahuan Pajak.....	36
2.5.1 Pengertian Pengetahuan Pajak	36
2.5.2 Indikator Pengetahuan Pajak	38
2.6 Sanksi Pajak.....	39
2.6.1 Pengertian Sanksi Pajak	39
2.6.2 Indikator Sanksi Pajak	41
2.7 Penelitian Terdahulu yang Relevan	43
2.8 Hubungan Antar Variabel	52
2.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	52
2.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kepatuhan Wajib Pajak	54
2.8.3 Pengaruh Kualitas Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	55
2.8.4 Pengaruh Kualitas Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	57
2.9 Kerangka Berfikir.....	58
2.10 Hipotesis Penelitian	60
BAB III METODE PENELITIAN	61
3.1 Jenis Penelitian	61
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	62
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	62
3.4 Definisi Variabel dan Operasional Variabel Penelitian	65
3.4.1 Variabel Penelitian	65
3.4.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	66
3.5 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	69
3.6 Pengujian Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	71
3.6.1 Uji Validitas	71

3.6.2 Uji Reliabilitas.....	73
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data	75
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	75
3.7.2 Analisi Regresi Linear Berganda	78
3.7.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	79
3.8 Uji Hipotesis	79
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	82
4.1 Deskripsi Data Penelitian	82
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan Bermotor yang Dimiliki.....	84
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Wajib Pajak	84
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi Pembayaran PKB ..	85
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Lunas PKB	86
4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	87
4.2.1 Uji Normalitas	87
4.2.2 Uji Multikolinieritas	88
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	89
4.3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	91
4.3.1 Koefisien Determinasi (R^2)	93
4.3.2 Uji F (Simultan).....	94
4.3.3 Uji t (Parsial)	96
4.4 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	98
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	99
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak...	100
4.4.3 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ...	100
4.4.4 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	101
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	102
4.5.1 Pengaruh Pelayanan, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	102

4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak...	106
4.5.3 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ...	110
4.5.4 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	114
4.6 Keterbatasan Penelitian	118
BAB V PENUTUP.....	120
5.1 Simpulan.....	120
5.2 Saran-Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN	133



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Tabel Data Jumlah Objek Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2020 sampai dengan 2024.....	6
Tabel 3.1 Definisi Variabel Penelitian.....	66
Tabel 3.2 Skala Nilai	70
Tabel 3.3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Item Variabel	72
Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel	74
Tabel 4.1 Rincian Pendistribusian dan Pengembalian Kuesioner Penelitian	83
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	84
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Wajib Pajak	85
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi Pembayaran Pajak.....	85
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Lunas PKB	86
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Variabel	88
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas Variabel	89
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel	90
Tabel 4.10 Ringkasan Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda	91
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	94
Tabel 4.12 Hasil Uji F (Simultan)	95
Tabel 4.13 Hasil Uji Partial (Uji T) Variabel X1	97
Tabel 4.14 Hasil Uji Partial (Uji T) Variabel X2	97
Tabel 4.15 Hasil Uji Partial (Uji T) Variabel X3	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Surat Izin Penelitian	133
Lampiran 02 Kuesioner Penelitian.....	134
Lampiran 03 Tabulasi Data Responden	139
Lampiran 04 Tabulasi Data Jawaban Responden	140
Lampiran 05 Hasil Output SPSS	150
Lampiran 06 Dokumentasi Penelitian.....	157

