

ABSTRAK

Sanjaya, Pattama Putta Laksmi (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Buleleng*. Tesis, Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si dan Pembimbing II: Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh: (1) kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan (4) sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng dengan objek penelitian yang diteliti yaitu kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi pajak. Populasi data wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng terdapat sebanyak 269.486 wajib pajak, dari populasi tersebut peneliti melakukan pengambilan sampel menggunakan teknik pengambilan sampel *probability sampling* dengan metode *simple random sampling* sebagai representatif (mewakili) dari populasi. Penentuan jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini dihitung dengan rumus perhitungan Taro Yamane, sehingga diperoleh jumlah sampel penelitian sebanyak 100 wajib pajak yang terdapat di Kabupaten Buleleng. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey dengan menggunakan instrument kuesioner, yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi pajak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (3) pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan (4) sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata-kata kunci : kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan pajak dan sanksi pajak

ABSTRACT

Sanjaya, Pattama Putta Lakshmi (2025). *The Influence of Service Quality, Tax Knowledge and Tax Sanctions on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Buleleng Regency*. Thesis, Management Science, Postgraduate Program, Ganesha University of Education

This thesis has been approved and reviewed by supervisor I : Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si and supervisor II : Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.

This research aims to analyze the influence (1) service quality, knowledge and tax sanctions on taxpayer compliance, (2) service quality on taxpayer compliance, (3) knowledge on taxpayer compliance, and (4) tax sanctions on taxpayer compliance. This research uses a quantitative research design. The research subjects in this study were motor vehicle taxpayers in Buleleng Regency with the research objects being studied, namely service quality, knowledge and tax sanctions. The data population of motor vehicle taxpayers in Buleleng Regency is 269,486 taxpayers, from this population the researcher took samples using a probability sampling technique with a simple random sampling method. Determining the number of samples used in this research was calculated using the Taro Yamane calculation formula, so that the total research sample was 100 taxpayers in Buleleng Regency. The data collection method used was a survey method using a questionnaire instrument, which was then analyzed using the multiple linear regression analysis method. The results of this research show that (1) service quality, knowledge and tax sanctions have a significant effect simultaneously on taxpayer compliance, (2) service quality has a positive and significant effect on taxpayer compliance (3) knowledge has a positive and significant effect on taxpayer compliance, and (4) tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance.

Key words: taxpayer compliance, service quality, tax knowledge and tax sanction.