

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK,  
KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, SANKSI  
PAJAK DAN PENERAPAN E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT DENPASAR**

**Abstrak**

Pajak merupakan sumber penerimaan yang paling dominan dan merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan pembangunan nasional. Sumber pendapatan asli daerah (PAD) berasal dari pajak daerah provinsi dan pajak daerah kabupaten/kota. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang digunakan dalam anggaran otonomi daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak, dan penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar.

Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Denpasar tahun 2017-2021. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang ditentukan berdasarkan metode accidental sampling. Alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi pajak, pengetahuan dan penerapan e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel lain secara teori mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, seperti tingkat pendapatan dan kualitas pelayanan.

Kata kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Penerapan E-Samsat.