

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA SURAKARTA TAHUN
2020-2022**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Akuntansi Program Studi Strata 1 Akuntansi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun Oleh:

NANETA PERMATA PUTRI

20220056

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
TAHUN 2024**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Naneta Permata Putri
NIM : 20220056
Program Studi : Akuntansi
Judul : Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan
Wajib Pajak Di Kota Surakarta Tahun 2020-2023

Disetujui dan disahkan :

Hari : Selasa
Tanggal : 16 Juli 2024

Pembimbing



Arif Nugroho Rachman, S.E., M.M
NIDN: 0607098403

Mengetahui,
Wakil Ketua 1



Aditya Lilian, S.M.B., M.M.
NIDN. 0606118902

PENGESAHAN

Nama : Naneta Permata Putri
NIM : 20220056
Program Studi : Akuntansi
Judul : Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Surakarta
Tahun 2020-2022

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapkan tim penguji skripsi Sekolah
Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta dan diterima untuk memenuhi persyaratan gelar
Sarjana akuntansi.

Pada Hari : Rabu
Tanggal : 14 Agustus 2024

Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua :

(.....)

Anggota :

(.....)

Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta

Dr. Budhiyanto, S.E., M.M., M.H



NIDN. 0625127401

Pernyataan Keahlian Skripsi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA SURAKARTA TAHUN
2020-2022**

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pegakuan pada penulis aslinya. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Surakarta, 16 Juli 2024

Yang memberi Pernyataan



Naneta Permata Putri

MOTTO

“Allahumma Yassir Wala Tu'assir”
(HR. Bukhari dan Muslim)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati dulu lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.”

-Boy Chandra-

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri.”
-Hindia-

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Dengan penuh rasa syukur peneliti mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua tercinta. Bapak Djoko Purnomo dan Ibu Siti Fatimah. Terima kasih telah mengizinkan anak perempuanmu menelusuri jalan sesuai keinginannya serta memberikan doa, dukungan dan kepercayaannya atas keputusan yang di ambil. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi untuk selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup peneliti.
2. Kedua kakak saya Imam Pambudi dan Nanda Berliana Purwanti. Serta adik saya Syahrul Aprillio. Terimakasih selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi sehingga bisa ke tahap ini.
3. Dan yang terakhir untuk diri saya sendiri, apresiasi yang sebesar-besarnya untuk diri saya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih telah berjuang atas segala usaha yang dilakukan dan semangatnya untuk tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Kendaraan Bermotor di Kota Surakarta Tahun 2020-2022” ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Penyusunan skripsi ini telah mendapatkan banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus hati ini menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Ibu Adeviani Fiardhani, S.E., M. Ak., selaku Ketua program studi akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M.M., selaku Wakil Ketua I STIE Surakarta
4. Bapak Arif Nugroho Rachman, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang senantiasa menuntun dan membimbing penulis.
5. Bapak Eko Triyanto, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan STIE Surakarta.
7. Seluruh pegawai Kantor Samsat Kota Surakarta yang telah memberikan izin peneliti dalam melakukan penelitian.
8. Orang tua yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat dan kesabaran yang luar biasa dalam setiap langkah hidup peneliti.
9. Tri Utami Pratiwi, Nuke Sukma Agustin, Suranti Ika Saraswati, dan Tri Ernawati selaku teman seperjuangan yang selalu membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan ini.
10. Kurnia Eka Qur'aini, Deby Fitriana Musani, Khafi Dhotul Khasanah dan Nova Ferdianingsih selaku sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat dan support terbaik untuk mengerjakan dan menyelesaikan ini.

11. Kepada teman-teman seperjuangan prodi Akuntansi angkatan 2020 yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku kuliah.
12. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dari semua pihak yang telah mendampingi peneliti. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Akhir kata, semoga hasil penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pembaca dan dapat bermanfaat untuk perkembangan dan peningkatan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Surakarta, 16 Juli 2024

Naneta Permata Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Pikir	22
D. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Objek Penelitian	27
B. Jenis Penelitian.....	27
C. Sumber Data.....	27
D. Populasi dan Sampel	28
E. Teknik Pengumpulan Data	29

F. Definisi Operasional Variabel.....	31
G. Teknik analisis data.....	33
BAB IV	38
A. Identitas responden.....	38
B. Analisis data	42
C. Pembahasan.....	52
BAB V PENUTUP.....	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Di Kota Surakarta	2
Tabel 1.2 Jumlah Tunggakan Kendaraan Bermotor Di Kota Surakarta	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	40
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan.....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode <i>Spearman Rho</i>	48
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	50
Tabel 4.17 Hasil Uji Model Summary (R^2).....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penilaian Pelayanan Samsat Kota Surakarta	4
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi Data

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Lampiran 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 5. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA SURAKARTA**

TAHUN 2020-2022

Naneta Permata Putri

20.22.0056

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Surakarta. Objek penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan di Kota Surakarta. Populasi dari penelitian ini berjumlah 481.532 dengan jumlah sampel 100 responden dengan menggunakan rumus slovin. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling. Teknik analisis data menggunakan uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heterokodastisitas), analisis regresi linier berganda, uji t, dan analisis koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

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

**FACTORS AFFECTING THE COMPLIANCE OF MOTOR VEHICLE
TAXPAYERS IN THE CITY OF SURAKARTA IN THE YEAR 2020-2022**

Naneta Permata Putri

20.22.0056

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of tax service quality, taxpayer awareness, tax knowledge and tax sanctions on taxpayers' compliance in paying motor vehicle taxes in the city of Surakarta. The object of this research is vehicle taxpayers in the city of Surakarta. The population of this study is 481,532 with a sample of 100 respondents using the slovin formula. The sampling technique in this study uses a simple random sampling technique. Data analysis techniques used instrument tests (vality and reliability), classical assumption tests (normality, multicollinearity, heterocodasticity), multiple linear regression analysis, t-test, and determination coefficient analysis (R²). The results of this study show that the quality of tax services, taxpayer awareness, tax knowledge and tax sanctions affect taxpayers' compliance in paying motor vehicle taxes.

Keywords: Quality of Tax Services, Taxpayer Awareness, Tax Knowledge, Tax Sanctions and Taxpayer Compliance.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia pajak memiliki peran yang besar karena kontribusi wajib kepada pemerintah secara terutang dan bersifat memaksa. Hal ini dikarenakan pajak salah satu sumber penerimaan pendapatan negara. Menurut Astuti (2022) pendapatan yang didapat dari penerimaan pajak merupakan sumber utama APBN yang dialokasikan untuk mendanai berbagai pengeluaran negara untuk kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Di wilayah Indonesia hampir semua menggali pendapatan daerahnya melalui pajak daerah. Oleh sebab itu pemerintah daerah harus meningkatkan sumber potensi daerah yang salah satunya dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Berdasarkan Undang-undang Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007, pembayaran pajak bukan hanya sebuah kewajiban yang harus dibayarkan tetapi juga merupakan sebuah hak seluruh masyarakat di Indonesia dalam berperan terhadap pembiayaan negara maupun pembangunan nasional.

Pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan di Kantor Samsat. Samsat merupakan sistem administrasi terpadu yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Samsat berkerja sama dengan Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja dalam pelayanan yang berhubungan dengan pemasukan uang ke kas negara melalui pajak kendaraan bermotor. Selain

pembayaran pajak samsat sendiri juga melayani beberapa kegiatan seperti menerbitkan STNK, Bea Balik Nama Kendaraan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas.

Pada saat ini, jumlah pemilik kendaraan bermotor semakin bertambah setiap tahunnya. Kendaraan bermotor bukan lagi menjadi barang yang mewah untuk masyarakat Indonesia saat ini, karena di setiap rumah terkadang memiliki lebih dari satu kendaraan bermotor dan sekarang kredit juga dipermudah sehingga membuat minat beli masyarakat meningkat. Kendaraan bermotor sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat karena memudahkan masyarakat untuk menuju ke suatu tempat. Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor berharap akan meningkatkan pendapatan negara jika wajib pajak patuh akan membayar pajak kendaraan bermotor. Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor dapat dilihat dari jumlah kendaraan yang terus meningkat setiap tahunnya. Berikut data jumlah kendaraan bermotor roda dua tahun 2020-2022 di Kota Surakarta :

Tabel 1.1 Jumlah kendaraan bermotor roda dua di Kota Surakarta :

Tahun	Jumlah Kendaraan
2020	389.746
2021	463.984
2022	474.715

Sumber : UPPD Kota Surakarta

Berdasarkan data diatas jumlah kendaraan paling tinggi adalah di tahun 2022. Jika dilihat dari data jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya terus mengalami peningkatan dan seharusnya jumlah penerimaan pajak kendaraan juga terus mengalami peningkatan. Kepemilikan kendaraan bermotor setiap

tahunnya terus meningkat yang artinya semakin banyak wajib pajak yang memiliki kewajiban dalam membayar pajak kendaraan bermotor sehingga semakin banyak penerimaan pajak yang diterima. Namun hal tersebut tidaklah mudah dikarenakan kurangnya kepatuhan wajib pajak selaku pemilik dari objek pajak kendaraan bermotor. Pada dasarnya pemungutan pajak tidak selalu berjalan lancar. Tingkat kepatuhan membayar pajak dapat dilihat dari jumlah tunggakan kendaraan bermotor di Samsat Kota Surakarta. Berikut data mengenai jumlah kendaraan bermotor yang mengalami tunggakan tahun 2020-2022 di Kota Surakarta :

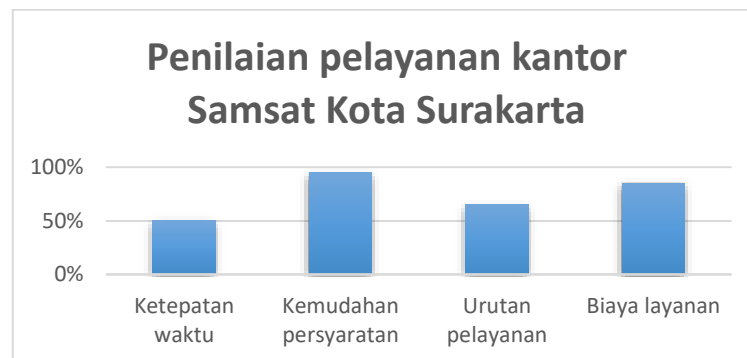
Tabel 1.2 Jumlah tunggakan kendaraan bermotor roda dua di Kota Surakarta :

Tahun	Jumlah Tunggakan
2020	22.121
2021	26.930
2022	41.191

Sumber : Kantor UPPD Surakarta

Berdasarkan data jumlah kendaraan yang mengalami tunggakan terus meningkat setiap tahunnya. Jumlah tunggakan di tahun 2020 sebesar 22.121 kendaraan dan di tahun 2021 sebesar 26.930 kendaraan. Tahun paling tinggi yang mengalami tunggakan paling banyak di tahun 2022 sebesar 41.191 kendaraan. Hal ini dikarenakan kurangnya kepatuhan dan kesadaran dari wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surakarta. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor disebabkan beberapa faktor salah satunya tingkat kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Surakarta.

Gambar 1.1 Penilaian Pelayanan Kantor Samsat



Sumber : UPPD Kantor Samsat

Fenomena yang ditemui di kantor samsat seperti sistem pelayanan dan administrasi kantor Samsat yang diberikan kepada masyarakat selaku wajib pajak. Dari gambar 1.1 menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sangat rendah. Membayar pajak di kantor Samsat bisa memakan waktu 30 menit-3 jam. Waktu yang diestimasikan oleh samsat dengan kenyataannya berbeda. Samsat memberikan estimasi waktu pelayanan seperti pajak ulang dan STNK yang diestimasikan kurang lebih 30 menit tetapi kenyataannya bisa lebih dari waktu yang diestimasikan sehingga hal ini akan membuat wajib pajak harus meluangkan waktunya lebih banyak. Hal ini didukung dengan penilaian wajib pajak terhadap pelayanan di Samsat Kota Surakarta terkait ketepatan waktu sehingga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Wangi *et al.*, (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Sarlina *et al.*, (2019) Kualitas pelayanan pajak

merupakan kemampuan dalam melakukan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak seperti pelayanan umum maupun pelayanan administrasi. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memberikan kepuasan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya dengan kesadaran wajib pajak dalam pentingnya membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan dan sanksi pajak. Kesadaran membayar pajak berbanding lurus dengan kemauan membayar pajak, semakin tinggi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak maka semakin tinggi pula kemauannya untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Menurut dalam penelitian Juliantari & dkk (2021) menunjukkan bahwa kesadaran pajak mempengaruhi kepatuhan terhadap pajak. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Kesadaran dan kepedulian wajib pajak sangat sulit untuk diwujudkan.

Pemahaman tentang apa saja kegunaan dari pajak masih minim sehingga menjadi kendala untuk meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Menurut penelitian Anis (2019) Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang dan tata cara perpajakan yang benar. Memberikan pengetahuan tentang penting dan kegunaanya

membayar pajak akan membuat para wajib pajak berfikir untuk lebih taat dalam melakukan kewajibannya membayar pajak.

Faktor lain dalam kepatuhan membayar wajib pajak yaitu sanksi wajib pajak. Menurut penelitian Hidayat & Maulana (2022) Sanksi adalah hukuman atas keterlambatan dalam pembayaran pajak dengan cara membayar denda. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar sehingga menciptakan kedisiplinan wajib pajak dalam perpajakan. Semakin banyaknya wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya pemerintah memberikan sanksi berupa pengenaan bunga ditujukan bagi wajib pajak yang terlambat membayar pajak yang sudah jatuh tempo dengan dikenakan denda sebesar 2% per bulan dihitung dari tanggal jatuh tempo hingga tanggal pembayaran.

Meningkatnya kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu faktor terpenting dalam penerimaan dan pelaksanaan kewajiban pajak karena mampu meningkatkan pendapatan daerah. Kepatuhan pajak merupakan keadaan dimana bentuk kedisiplinan dalam membayar kewajiban pajak dan hak pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku (Kowel *et al.*, 2019). Semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak maka akan semakin meningkat pendapatan negara.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti mengambil judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Surakarta Tahun 2020 - 2022.”

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surakarta?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surakarta?
3. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surakarta?
4. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surakarta.
2. Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surakarta.
3. Mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surakarta.
4. Mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran lagi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya untuk masalah pajak kendaraan bermotor.
- b. Dapat memberikan manfaat bagi para pembaca yang membutuhkannya.

2. Manfaat Praktis

a. Wajib Pajak

Dapat memberikan informasi tentang perpajakan kepada masyarakat untuk lebih mengetahui lagi tentang pajak sehingga dapat mewujudkan peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

b. Peneliti

1. Dapat menambah wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Surakarta.

2. Universitas

- a. Dapat menambah referensi buku bacaan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
- b. Sebagai acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan sebuah teori pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang berhubungan dengan keyakinan, sikap dan perilaku pada tindakan yang dilengkapi dengan kontrol perilaku. Teori TPB ini dikembangkan oleh Icek Ajzen pada tahun 1998. Menurut Ajzen (1991), *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan teori yang memperlihatkan hubungan perilaku di setiap individu dalam melakukan sebuah tindakan. Faktor utama dari *Theory of Planned Behavior* adalah niat yang ditunjukkan seseorang dalam kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan.

Faktor yang mendasari teori ini adalah niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku dimana niat dapat diindikasikan oleh seberapa kuat keinginan seseorang untuk mencoba atau seberapa besar usaha yang dilakukan untuk melaksanakan perilaku tersebut. Menurut Ajzen (1991) Semakin besar niat seseorang untuk berperilaku, maka semakin tinggi kemungkinan bahwa perilaku tersebut dapat dicapai atau dilaksanakan.

Theory of Planned Behavior membagi 3 alasan yang dapat mempengaruhi tindakan yang akan diambil oleh individu seperti niat untuk memenuhi kewajiban pajak :

1. *Behavioral belief*

Keyakinan akan menghasilkan dari suatu perilaku dan evaluasi berupa penilaian terhadap hasil perilaku tersebut.

2. *Normative belief*

Keyakinan individu tentang harapan normatif dan motivasi orang lain dalam melakukan suatu perilaku yang diberikan.

3. *Control belief*

Keyakinan dan persepsi individu tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung atau menghambat persepsinya atas perilaku tersebut.

Dikaitkan dengan penelitian ini kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh wajib pajak. Hubungan antara *Theory of Planned Behavior (TPB)* dengan penelitian ini yaitu dengan menerapkan teori TPB ini dapat mendorong setiap individu untuk melakukan kepatuhan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Surakarta. Sebelum melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya sehingga individu atau wajib pajak memutuskan untuk melakukannya. Hal ini berhubungan dengan *behavioral belief*. Kualitas pelayanan pajak yang baik akan memberikan kepuasan terhadap wajib pajak sehingga menimbulkan motivasi dan mempengaruhi sikap wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berikutnya, wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran yang tinggi akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya

membayar pajak untuk pembangunan negara ini. Berikutnya, pengetahuan tentang perpajakan dapat mempengaruhi cara seseorang mengendalikan perilaku mereka terkait dengan perpajakan. Tingginya pengetahuan perpajakan tentang tata cara, sistem dan fungsi perpajakan maka akan berpotensi mempengaruhi perilaku wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Adanya sanksi pajak yang berlaku dapat mempengaruhi perilaku individu. Sanksi yang diberikan atas adanya pelanggaran sehingga akan mempengaruhi perilaku wajib pajak untuk lebih taat membayara pajak.

2. Pajak Kendaraan Bermotor

a. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Termasuk dalam pengertian Kendaraan Bermotor adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang digunakan di semua jenis jalan darat dan air digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak.

Dalam pengenaan pajak tidak semua kepemilikan dan penguasaan dikenai pajak, ada beberapa klasifikasi kendaraan yang tidak dikenakan pajak. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 3 ayat 3, dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor yang kepemilikan dan penguasaan atasnya menjadi objek pajak kendaraan bermotor adalah:

1. Kereta api
2. Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara.
3. Kendaraan yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah.
4. Objek Pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

b. Dasar Pengenaan Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 3 ayat 1 menyatakan bahwa dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor ada dua unsur pokok :

1. Nilai Jual Kendaraan Bermotor
2. Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan Kendaraan Bermotor.

c. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Untuk menghitung tarif PKB pun beragam, berikut rincian tarif PKB yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak :

1. Tarif pajak kendaraan bermotor pribadi untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor pertama sebesar 1% sampai 2%. Sedangkan untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor kedua dan seterusnya sebesar 2% sampai 10%.

2. Tarif pajak kendaraan bermotor pemerintahan pusat dan daerah sebesar 0,5% sampai 1%.
3. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor alat-alat berat sebesar 0,1% sampai 0,2%.

3. Kualitas pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Adi Hartopo *et al.*, (2020) kualitas pelayanan pajak merupakan sebuah layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Kepatuhan wajib pajak berkaitan dengan mutu layanan yang telah diberikan. Kualitas pelayanan dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas pelayanan yang diberikan (Saputra *et al.*, 2021).

Menurut Rahmatyah (2022) kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan diterima. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima tidak sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Pelayanan yang berkualitas membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak.

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan yang terdapat dalam penelitian Anggun (2023) yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak antara lain :

1. Transparan, menyediakan akses pelayanan yang mudah.
2. Responsif, memberikan pelayanan secara cepat.
3. Reliability, memberikan pelayanan secara tepat dan terpercaya.
4. Tidak Diskriminatif, memberikan pelayanan.

4. Kesadaran Wajib Pajak

a. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Isnaini & Karim, (2021) kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas. Menurut Aswati *et al.*, (2018) kesadaran wajib pajak merupakan sebuah upaya dalam membangun kesadaran wajib pajak masyarakat dengan mengajak masyarakat selaku wajib pajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku.

Menurut Rosita *et al.*, (2023) seorang wajib pajak akan membayar pajak karena mengetahui bahwa pemerintah daerah mempunyai landasan hukum yang menjadi keharusan yang nyata bagi seluruh masyarakat sebagai wajib pajak jika menunda membayar pajak akan berpengaruh terhadap pendapatan daerah dan berakibat pada pembangunan dan kesejahteraan rakyat.

b. Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Indikator kesadaran yang terdapat dalam penelitian Cahyidi (2021) yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak antara lain :

1. Hak dan kewajiban perpajakan harus dipahami guna memenuhi kewajiban membayar pajak.
2. Kesiadaan masyarakat untuk membayar pajak untuk pendanaan negara dan daerah.
3. Motivasi diri untuk secara sukarela membayar pajak.

5. Pengetahuan Perpajakan

a. Pengertian Pengetahuan Perpajakan

Menurut Anwar (2022) pengetahuan perpajakan adalah kemampuan dan sikap seorang wajib pajak untuk mengetahui peraturan perpajakan berdasarkan Undang-Undang menjadi dasar wajib diketahui untuk menambah tingkat kepatuhan wajib pajak.

Menurut L. Wuryanto, U. Sadiati (2019) pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar yang wajib diketahui oleh wajib pajak semakin banyak pengetahuan perpajakan yang didapat, maka akan menambah tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayarkan pajak kendaraan bermotornya dengan tepat pada waktunya. Pengetahuan perpajakan diperlukan agar setiap wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dapat sesuai dengan prosedur yang berlaku.

b. Indikator Pengetahuan Perpajakan

Indikator pengetahuan wajib pajak yang disampaikan Mulyati & Ismanto (2021) dalam penelitian yang dilakukan :

1. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia.
3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

6. Sanksi Pajak

a. Pengertian Sanksi Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sanksi adalah tindakan untuk memaksa orang menepati perjanjian atau ketentuan tertentu perundang-undangan. Menurut Winasari (2020) sanksi pajak merupakan hukuman atas peraturan perundang-undangan perpajakan dengan tujuan wajib pajak menaati dan mematuhi peraturan yang berlaku, sehingga membuat wajib pajak lebih taat untuk membayar pajaknya.

Menurut Rois dan Fadrijh (2022) Sanksi Pajak merupakan hukuman yang diberikan kepada Wajib Pajak karena tidak mematuhi peraturan dan ketentuan pajak yang berlaku dengan tujuan untuk membentuk kedisiplinan setiap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan harus secara tegas kepada semua wajib pajak yang dilanggar.

b. Indikator Pengenaan Sanksi

Indikator untuk mengukur variabel sanksi pajak menurut (Prayitna & Witono, 2022) yaitu :

1. Keterlambatan melaporkan dan membayarkan pajak harus dikenai sanksi.
2. Tingkat penerapan sanksi.
3. Sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.
4. Sanksi meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

7. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Muhnia *et al.*, (2023) Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah suatu keadaan saat wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perundangan yang mengatur tentang pajak kendaraan bermotor dan selalu menaatinya.

Menurut Zelmiyanti & Amalia (2020) kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan wajib pajak dengan melakukan pembayaran dan pelaporan atas perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang bersangkutan dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Semakin banyak wajib pajak yang dapat memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya, maka wajib pajak dapat dikatakan patuh terhadap peraturan perpajakan.

b. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator kepatuhan wajib pajak yang disampaikan Julintari dkk., 2021 dalam penelitian yang dilakukan :

1. Mampu memenuhi kewajiban dalam membayar pajak kendaraan bermotor
2. Membayar pajak sesuai jangka waktu yang telah ditentukan
3. Seluruh tunggakan yang menjadi kewajiban selalu bisa terpenuhi
4. Wajib pajak patuh dengan sanksi administrasi
5. Tidak melanggar peraturan pajak kendaraan bermotor

B. Tabel Penelitian Pendahuluan

Hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Tahun	Judul	Alat Analisis	Hasil
1	Juliantari & dkk (2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar	Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan kesadaran pajak, sanksi pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral tidak berpengaruh

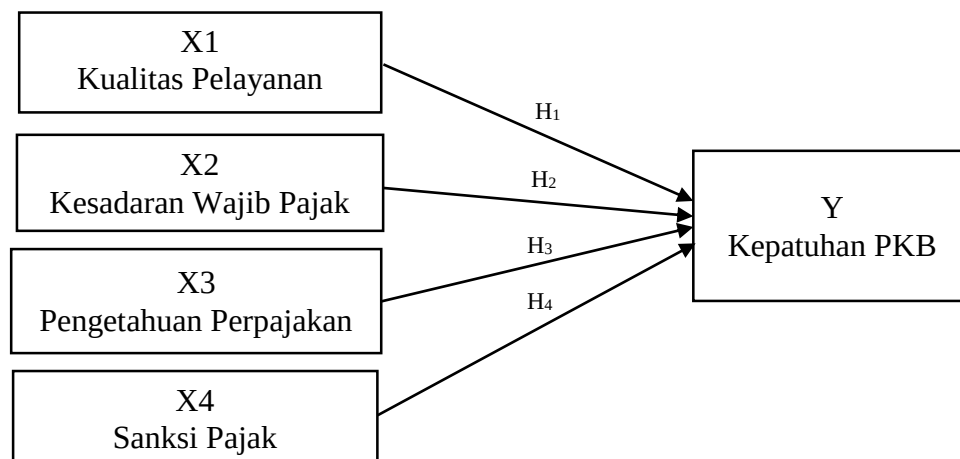
				terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2	Rizal (2019)	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem Samsat <i>Drive Thru</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sistem <i>drive thru</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3	Amri & Syahfitri (2020)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sumbawa	Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan pengetahuan perpajakan, kesadaran pajak, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4	Sari (2022)	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam	Penelitian ini menggunakan analisis	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan

		Membayar Kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Marabahan.	regresi linier berganda	sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
5	Panday (2020)	Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan pengetahuan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
6	Tituk <i>et al.</i> (2020)	Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor	Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan kesadaran dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan

		Bersama Samsat Surabaya Selatan)		pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
7	Aditya <i>et al.</i> , (2021)	Pengaruh Kesadaran, Sanksi, Samsat Drive Thru, Pelayanan Fiskus, Dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan kesadaran, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan penerapan E-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan Samsat sistem drive thru tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
8	Abdul Gofur (2019)	Pengaruh Sanksi Pajak, Tingkat Pendapatam, Kualitas Pelayana, dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan samsat keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan sanksi dan tingkat pendapatan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka variabel dependen dan variabel independen dalam penelitian ini dapat dirumuskan melalui kerangka pikir sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Berdasarkan gambar diatas terdapat dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen.

1. Variabel Dependen

Menurut Manajerial *et al.*, (2019) Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang mempengaruhi akibat adanya variabel independen atau variabel bebas. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Variabel Independen

Menurut Manajerial *et al.*, (2019) Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen yang digunakan dalam

penelitian ini merupakan kualitas pelayanan pajak (X1), kesadaran wajib pajak (X2), pengetahuan perpajakan, (X3) dan sanksi pajak (X4).

D. Hipotesis Penelitian

Menurut Zaki & Saiman (2021) Hipotesis merupakan dugaan sementara atau jawaban sementara terhadap rumusan masalah atau pertanyaan penelitian yang masih harus diuji kebenarannya.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Nadia (2020) kualitas pelayanan pajak adalah adalah tingkat baik buruknya sikap aparat pajak dalam melayani atau membantu segala keperluan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Tarjriani (2023) pada Kabupaten Majalengka menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian (Arizona, 2023) penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kota Bandung. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Tituk *et al.*, (2020) kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor semakin tinggi.

Penelitian yang dilakukan Prayitna & Witono (2022) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Widiowati & Elisabeth (2023) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H2 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Manafae (2023) Pengetahuan perpajakan merupakan bagian dari persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya dalam

mematuhi saat melakukan kewajibannya. Jika pengetahuan dalam perpajakan yang dimiliki oleh seseorang tinggi maka akan membuat wajib pajak berperilaku lebih baik sehingga tingkat kepatuhan yang dimiliki dalam membayar pajak akan tinggi juga.

Penelitian yang dilakukan Sofianty (2023) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian juga dilakukan oleh Karolina (2023) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H3 : Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Fathansyah & Halimatusadiah (2023) sanksi pajak adalah hukuman yang diberikan karena adanya pelanggaran perpajakan. Sanksi pajak yang ditetapkan dan diterapkan dengan tegas dan disiplin diharapkan mampu mendorong keinginan wajib pajak untuk membayar pajak, sehingga wajib pajak lebih patuh dalam membayar pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Hasfira (2023) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian juga dilakukan oleh Caroline *et al.*, (2023) menunjukkan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan

wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H4 : Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pengujian terhadap variabel Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surakarta.
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surakarta.
3. Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surakarta.
4. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surakarta.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pengujian terhadap variabel Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak maka penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Adapun saran yang dapat peneliti berikan bagi kantor samsat Kota Surakarta mengenai kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada

wajib pajak harapannya pelayanan yang diberikan lebih baik khususnya mengenai estimasi atau ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi tingkat kemauan wajib pajak dalam membayar pajak.

2. Bagi wajib pajak diharapkan dapat lebih patuh terhadap pajak khususnya pajak kendaraan bermotor di Kota Surakarta supaya pembangunan-pembangunan negara dapat berjalan dan bermanfaat untuk wajib pajak itu sendiri.
3. Pada penelitian ini menggunakan empat variabel independen yaitu kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak. Untuk penelitian selanjutnya bisa menambah variabel lainnya supaya mengetahui variabel apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. selain itu pada penelitian ini penulis menggunakan sampel berjumlah 100 wajib pajak dari jumlah populasi yang terdaftar pada kantor Samsat Kota Surakarta. Untuk peneliti selanjutnya bisa menambah jumlah sampel agar memperoleh hasil yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. (2019). 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Adi Hartopo, Endang Masitoh, & Purnama Siddi. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kesadaran Pajak, Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kecamatan Delanggu. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen*, 16(2), 50–56. <https://doi.org/10.31599/jiam.v16i2.394>
- Aditya, I. G. S. ., Mahaputra, I. N. K. A. ., & Sudiartana, I. M. (2021). Pengaruh Kesadaran, Sanksi, Samsat Drive Thru, Pelayanan Fiskus, Dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1)(April), 187–199. www.jararakpos.com
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Amri, H., & Syahfitri, D. I. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sumbawa. *Journal of Accounting, Finance and Auditing*, 2(2), 108–118. <http://jurnal.uts.ac.id/index.php/jafa/article/view/542>
- Anggun, T. (2023). *KINERJA DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BANDAR LAMPUNG*. 01, 1–23.
- Astuti, P. (2022). Pengaruh Kesadarn Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto*.
- Caroline, E., Eprianto, I., Kuntadi, C., & Pramukty, R. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tarif Pajak Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Economina*, 2(8), 2114–2121. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i8.722>
- Eva, Arizona, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Badung. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, Vol. 5, No(1), 1–11.
- Fathansyah, M. A., & Halimatusadiah, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Bandung. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 3(1), 1–10.

<https://doi.org/10.29313/bcsa.v3i1.6592>

- Hasfira, I. (2023). *Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Masa Pandemi Covid-19*. 13.
<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/43974/17312033.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang. *Bongaya Journal for Research in Accounting (BJRA)*, 5(1), 11–35. <https://doi.org/10.37888/bjra.v5i1.322>
- Juliantari, N. K. A., & dkk. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.
- Karolina, P. (2023). *PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN DAN KEBIJAKAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK*.
- Kowel, V. A. A., Kalangi, L., & Tangkuman, S. J. (2019). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 4251–4260.
- Manafae, A. (2023). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB di Kota Surabaya*.
- Muhniah, N., Alam, S., & Shaleh, M. (2023). Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Paradoks : Jurnal Ilmu Ekonomi*, 6(2), 117–127. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v6i2.635>
- Mulyati, Y., & Ismanto, J. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pegawai Kemendikbud. *JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia)*, 4(2), 139. <https://doi.org/10.32493/jabi.v4i2.y2021.p139-155>
- Nadia, A. (2020). *PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB)*.
- Nihlah, S., Suhadi, S., Husnurrosyidah, H., & Nurhayati, N. (2023). Kepatuhan Wajib Pajak Ditinjau Dari Kesadaran Wajib Pajak, Layanan Samsat, Dan Pemutihan. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 8(1), 90–100. <https://doi.org/10.25139/jaap.v8i1.8060>
- Panday, D. (2020). *PENGARUH PEMAHAMAN DAN PENGETAHUAN WAJIB PAJAK TENTANG PERATURAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB*

PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR.
<http://repository.untag-sby.ac.id/20384/84/JURNAL.pdf>

- Rahmatyah, S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (Stnk) Pada Samsat Wilayah Kota Kendari. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(11), 2371–2382.
<https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i11.350>
- Rizal, A. S. (2019). PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN SISTEM SAMSAT DRIVE THRU TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*, Vol. 7, No.
- Romadhon, M. (2023). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Kualitas Pelayanan dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Samsat Seluruh Kota Surabaya) memenuhi fasilitas publik sebagai sarana penting bagi masyarakat . Pajak ada*. 2(2).
- Rosita, R., Yanti, & Rachpriliani, A. (2023). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak, Penegasan Sanksi Pajak, dan Layanan E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Karawang). *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(1), 2095–2112.
- Safitri, N. (2023). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN SAMSAT TALIWANG. 1(2), 1–23.
- Saputra, D., Arbain, T., & Riduansyah Syafari, M. (2021). Kualitas Pelayanan Uji Berkala Kendaraan Bermotor. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Politik Dan Administrasi Binsnis*, 5(1), 30–48.
<https://doi.org/10.35722/pubbis.v5i1.282>
- Sari, P. (2022). *Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Marabahan*.
- Sarlina, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). PENGARUH AKSES PAJAK, FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI ADANYA REWARD TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja Jl. Oto Iskandardinata No. 76 Subang. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 183–198.
- Sofianty, M. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Penerapan Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Riset Akuntansi*, 11–16. <https://doi.org/10.29313/jra.v3i1.1761>

- Tarjriani, D. (2023). *Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Tentang, Pajak Pajak, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Pelayanan, Kualitas Pajak, Petugas Kepatuhan, Terhadap Pkb, Bermotor Pajak, D A N Balik, B E A Kendaraan, Nama Bbnkb, Bermotor Kabupaten, D I. 2*(1), 1–20.
- Tituk, W. D., Ratnawati Dyah, T. T., & Hilmi, A. M. (2020). *Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan)*. <https://baj.upnjatim.ac.id/index.php/baj/article/view/246>
- Toniarta, I. N., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2023). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Tarif Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(5), 4955–4967. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Wangi, N. M. P., Mahaputra, I. N. K. A., Ardianti, P. N. H., & Putra, M. D. P. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Tarif Pajak dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Tabanan. *Jurnal Kharisma*, 3(3), 349–358.
- Widiowati, L. Y., & Elisabeth, D. R. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Samsat Surabaya Utara). *Jurnal Kompetensi Social Science*, 1(2), 80–90.
- Zaki, M., & Saiman, S. (2021). Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(2), 115–118. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i2.216>
- Zelmiyanti, R., & Amalia, D. (2020). *Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak*. 7(1), 27–34.

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr Responden

Ditempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi guna memenuhi syarat menyelesaikan studi program S1 Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Surakarta Tahun 2020-2022”.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon bantuan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk menjadi responden dalam penelitian ini dan mengisi secara objektif kuesioner terlampir. Partisipasi Bapak/Ibu/Sdr akan sangat membantu dalam keberhasilan penelitian ini. Seluruh jawaban dan informasi yang diberikan hanya digunakan untuk keperluan penyusunan skripsi. Demikian surat pengantar ini disampaikan, Peneliti mengucapkan terima kasih atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu yang berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat saya,

Naneta Permata Putri

KUESIONER PENELITIAN

Identitas Responden

Dimohon dengan hormat Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi identitas secara lengkap (kecuali untuk nama boleh tidak diisi). Setiap pertanyaan diharapkan hanya ada satu jawaban untuk menjamin validitas data.

Nama :

Jenis kelamin :

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia :

☐ <20 tahun ☐ 20-40 tahun ☐ >40 tahun

Pekerjaan :

☐ Pelajar ☐ Pegawai swasta ☐ Pengusaha
☐ Pegawai negeri ☐ Lainnya :

Pendidikan Terakhir :

☐ SMA/SMK ☐ D I/II/III ☐ S1/S2/S3
☐ Lainnya :

Domisili :

☐ Banjasari ☐ Jebres ☐ Laweyan
☐ Pasar Kliwon ☐ Serengan

Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda √ pada kolom sesuai dengan jawaban dari Bapak/Ibu/Saudara/(i) terhadap pilihan jawaban yang disediakan dalam pernyataan kuesioner dibawah ini:

Keterangan :

Poin 1 (STS) = Sangat Tidak Setuju

Poin 2 (TS) = Tidak Setuju

Poin 3 (S) = Setuju

Poin 4 (SS) = Sangat Setuju

Kualitas Pelayanan Pajak					
NO	PERTANYAAN	STS	TS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Saya merasa petugas samsat melayani dengan ramah				
2.	Saya merasa nyaman terhadap fasilitas yang diberikan Samsat				
3.	Saya merasa samsat menyediakan akses pelayanan yang mudah				
4.	Saya merasa petugas mampu memberikan perhatian terhadap masalah yang berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor				

Kesadaran Wajib Pajak					
NO	PERTANYAAN	STS	TS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Saya menyadari bahwa membayar pajak merupakan sebuah kewajiban				
2.	Saya menyadari bahwa membayar pajak merupakan salah satu bentuk partisipasi dan peran saya dalam pembangunan negara/daerah				
3.	Saya menyadari bahwa menunda dan tidak membayar pajak dapat merugikan negara				
4.	Saya membayar pajak tanpa adanya paksaan				

Pengetahuan Perpajakan					
NO	PERTANYAAN	STS	TS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Saya mengetahui bahwa wajib pajak yang terlambat akan diberikan sanksi				
2.	Saya mengetahui fungsi membayar pajak untuk pembangunan daerah				
3.	Saya memahami tata cara dan ketentuan membayar pajak kendaraan bermotor				

Sanksi Pajak					
NO	PERTANYAAN	STS	TS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Saya membayar pajak kendaraan bermotor karena tidak ingin dikenakan sanksi				
2.	Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak				
3.	Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku				
4.	Pemberian sanksi memberikan efek jera				

Kepatuhan Wajib Pajak					
NO	PERTANYAAN	STS	TS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Saya membayar pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya				
2.	Saya membayar denda jika terlambat membayar pajak				
3.	Saya selalu taat terhadap peraturan pajak				
4.	Saya melakukan pengecekan nominal pajak yang akan saya bayar secara online				
5.	Saya tidak memiliki tunggakan pajak kendaraan bermotor				