

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN,  
SANKSI PAJAK, E-SAMSAT DAN TINGKAT PENDAPATAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**(di Samsat Kabupaten Sukoharjo)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Menempuh Sebagian Syarat Program Studi Strata 1  
Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta**

**Disusun Oleh :**

Indri Putri Fajariyani

20210025

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA  
TAHUN 2023**

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN,  
SANKSI PAJAK, E-SAMSAT DAN TINGKAT PENDAPATAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**(di Samsat Kabupaten Sukoharjo)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Menempuh Sebagian Syarat Program Studi Strata 1  
Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta**

**Disusun Oleh :**

**Indri Putri Fajariyani**

**20.21.0025**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA  
TAHUN 2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Indri Putri Fajariyani  
NIM : 20210025  
Prodi : S1 Akuntansi  
Judul : **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan,  
Sanksi Pajak, E-Samsat, dan Tingkat Pendapatan Terhadap  
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Di Samsat  
Sukoharjo)**  
Disetujui dan disahkan :  
Hari : Selasa  
Tanggal : 20 Februari 2024

Pembimbing



Ismunawati, S.E., M.Si

NIDN. 0621027402

Mengetahui,  
Wakil Ketua 1



Aditya Lilivan, S.M.B.,M.

NIDN: 0606118902

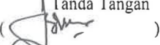
#### PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Indri Putri Fajariyani  
NIM : 20210025  
Program Studi : SI Akuntansi  
Judul : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan,  
Sanksi Pajak, E-Samsat, dan Tingkat Pendapatan Terhadap  
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Di Samsat  
Sukoharjo)

Skrripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi Sekolah  
Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta dan diterima untuk memenuhi persyaratan gelar  
Sarjana Akuntansi.

Pada hari : Jumat  
Tanggal : 22 Maret 2024

Tim Penguji  
Ketua : Ismunawan, S.E.,M.Si  
Anggota : Nur Kholis,S.E.,M.Sc.

Tanda Tangan  
(  )  
(  )

  
Mengetahui,  
Ketua STIE Surakarta  
  
Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H  
NIDN. 0625127401

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :  
**Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, E-Samsat, dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Di Samsat Sukoharjo)**

tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan 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 pengakuan pada penulis aslinya. Apabila dikemudian 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,

Yang memberikan pernyataan



Indri Putri Fajariyani

20.21.0025

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto**

“Rasulullah bersabda : Barangsiapa menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu,  
Allah akan memudahkan jalan menuju surga”

HR. Muslim

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja 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

### **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan yang Maha Mulia,  
Maha Tinggi, serta Maha Agung , karena berkat rahmat serta kesempatan yang  
diberikan, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi. Hasil  
penelitian yang sederhana ini, penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua, terimakasih atas kasih sayang dan cinta yang tulus, serta jerit payah, dukungan doa yang selalu tercurah. Semoga dengan mendapat gelar ini, bisa membanggakan hati bapak dan ibu.
2. Kakak dan adik saya Asri Eko Purnomo, Diah Kusumaningrum, dan Almira Septri Alvitamara, terimakasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Bapak Ismunawan, S.E.,M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, semangat dan dukungan untuk membimbing serta mengarahkan penulisan dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.

4. Teruntuk Dovinda Brian Kharisma. Beliau telah berkontribusi banyak dalam skripsi ini, baik tenaga, waktu, maupun materi. Terimakasih telah menjadi rumah yang tidak berupa tanah dan bangunan.
5. Teman-teman saya (Indah Dwi Safitri, Fitria Handayani, Linda Permatasari, Dyah Widiyastuti, dan Nanda Kusuma) yang telah menemani selama awal kuliah sampai sekarang dan senantiasa memberikan motivasi untuk menjadi lebih baik
6. Diri sendiri, Terimakasih sudah berusaha dan tidak patah semangat.

## KATA PENGANTAR

Assalamualikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayat-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, E-Samsat, dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Di Samsat Sukoharjo)”** ini dapat berjalan dengan baik dan lancar. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata 1 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Penyusunan skripsi ini telah mendapatkan banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka karena itu, dengan setulus hati menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Budi Istiyanto, S.E.,M.M.,M.H selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta
2. Bapak Ismunawan, S.E.,M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, semangat dan dukungan untuk membimbing serta mengarahkan penulisan dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
3. Ibu Adeviyani Fiardhani, S.E.,M.Ak. selaku ketua program studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
4. Ibu Era Trianita Saputra, S.E.,M.Si.,M.B.A. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberi arahan tentang akademik di kampus.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta telah mendidik penulis selama proses perkuliahan.
6. Kedua Orang Tua tercinta beserta keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan doa, semangat, motivasi dan dukungan.
7. Sahabat dan teman-teman yang sudah mendukung dan mendoakan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Responden yang telah membantu dan mendoakan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan ilm dan pengalaman yang dimiliki peneliti, 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.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Surakarta,

Indri Putri Fajariyani

## DAFTAR ISI

|                                    |      |
|------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL.....                 | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....    | iii  |
| PENGESAHAN SKRIPSI.....            | iii  |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....   | iv   |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....         | vi   |
| KATA PENGANTAR.....                | viii |
| DAFTAR ISI.....                    | x    |
| DAFTAR TABEL.....                  | xii  |
| DAFTAR GAMBAR.....                 | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN.....               | xiv  |
| ABSTRAK.....                       | xv   |
| ABSTRACT.....                      | xvi  |
| BAB I PENDAHULUAN.....             | 1    |
| A. Latar Belakang.....             | 1    |
| B. Rumusan Masalah.....            | 6    |
| C. Tujuan Penelitian.....          | 6    |
| D. Manfaat Penelitian.....         | 7    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....       | 8    |
| A. Teori yang Relevan.....         | 8    |
| B. Penelitian Terdahulu.....       | 12   |
| C. Kerangka Pikir.....             | 20   |
| D. Hipotesis.....                  | 21   |
| BAB III METODE PENELITIAN.....     | 26   |
| A. Objek Penelitian.....           | 26   |
| B. Jeni dan Sumber Data.....       | 26   |
| C. Populasi dan Sampel.....        | 26   |
| D. Teknik Pengumpulan Data.....    | 27   |
| E. Definisi Operasional.....       | 29   |
| F. Teknik Analisis Data.....       | 32   |
| BAB IV ANALISI DAN PEMBAHASAN..... | 37   |
| A. Deskripsi Objek Penelitian..... | 37   |
| B. Identitas Responden.....        | 37   |
| C. Analisis Data.....              | 41   |
| D. Pembahasan.....                 | 54   |
| BAB V PENUTUP.....                 | 59   |
| A. Kesimpulan.....                 | 59   |

|               |    |
|---------------|----|
| B. Saran..... | 59 |
|---------------|----|

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. Realisasi PAD Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Sukoharjo..... | 2  |
| Tabel 2. Penelitian Terdahulu.....                                       | 14 |
| Tabel 3. Definisi Operasional.....                                       | 29 |
| Tabel 4. Jenis Kelamin Responden.....                                    | 37 |
| Tabel 5. Usia Responden.....                                             | 38 |
| Tabel 6. Pekerjaan Responden.....                                        | 38 |
| Tabel 7. Jenis Kendaraan Responden.....                                  | 39 |
| Tabel 8. Lama Kepemilikan Kendaraan Responden.....                       | 39 |
| Tabel 9. Jumlah Kendaraan Responden.....                                 | 40 |
| Tabel 10. Hasil Uji Validasi Variabel Pengetahuan Perpajakan.....        | 41 |
| Tabel 11. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....           | 42 |
| Tabel 12. Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak.....                 | 42 |
| Tabel 13. Hasil Uji Validitas Variabel E-samsat.....                     | 43 |
| Tabel 14. Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Pendapatan.....           | 43 |
| Tabel 15. Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....        | 44 |
| Tabel 16. Hasil Uji Reliabilitas.....                                    | 45 |
| Tabel 17. Hasil Uji Normalitas.....                                      | 46 |
| Tabel 18. Hasil Uji Multikolinearitas.....                               | 46 |
| Tabel 19. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....                             | 48 |
| Tabel 20. Hasil Uji T.....                                               | 49 |
| Tabel 21. Hasil Uji F.....                                               | 50 |
| Tabel 22. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                 | 51 |
| Tabel 23. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....                | 52 |

## DAFTAR GAMBAR

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| Gambar 1. Kerangka Pikir..... | 20 |
|-------------------------------|----|

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kusioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Responden
- Lampiran 3. Tabulasi Data
- Lampiran 4. Hasil Uji Instrumen Data
- Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6. Hasil Uji Analisis Berganda
- Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN,  
SANKSI PAJAK, E-SAMSAT, DAN TINGKAT PENDAPATAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMONTOR  
(DI SAMSAT SUKOHARJO)**

**Indri Putri Fajariyani,**

**20.21.0025**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji adanya Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, E-Samsat, dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermontor (Di Samsat Sukoharjo). Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner untuk metode penarikan sampel menggunakan metode *random sampling* dimana sampel berjumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari pengujian instrumen data yaitu uji validitas dan reliabilitas dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji yang terakhir adalah uji hipotesis yang terdiri dari, uji parsial (Uji T), Uji Simultan (Uji F), uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), dan uji regresi linier berganda dengan bantuan alat uji IBM SPSS Statistics versi 25. Manfaat penelitian ini adalah menghasilkan data yang dapat dijadikan suatu informasi sebagai bahan evaluasi dan pengembangan maupun perbaikan bagi semua pihak yang membutuhkan. Hasil penelitian secara parsial yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan tingkat pendapatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermontor di Samsat Sukoharjo, sedangkan variabel sanksi pajak dan E-Samsat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermontor di Samsat Sukoharjo.

**Kata Kunci : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, E-Samsat, dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermontor**

**THE INFLUENCE OF TAX KNOWLEDGE, SERVICE QUALITY, TAX  
SANCTIONS, E-SAMSAT, AND INCOME LEVEL ON  
TAXPAYER COMPLIANCE WITH MOTORIZED VEHICLES (AT  
SUKOHARJO SAMSAT)**

**Indri Putri Fajariyani,  
20.21.0025**

**ABSTRACT**

*This research aims to examine the influence of tax knowledge, service quality, tax sanctions, e-Samsat, and income level on motorized vehicle tax payer compliance (in Sukoharjo Samsat). The research method uses quantitative research using a questionnaire for the sampling method using a random sampling method where the sample consists of 100 respondents. The data analysis technique used consists of testing data instruments, namely validity and reliability tests, followed by classic assumption tests consisting of normality tests, multicollinearity tests and heteroscedasticity tests. The final test is a hypothesis test which consists of a partial test (T test), simultaneous test (F test), coefficient of determination test ( $R^2$ ), and multiple linear regression test with the help of the IBM SPSS Statistics version 25 test tool. The benefit of this research is that it produces data that can be used as information for evaluation, development and improvement for all parties who need it. The results of the partial research carried out show that the variables of tax knowledge, service quality and income level do not have a significant effect on motor vehicle taxpayer compliance at Sukoharjo Samsat, while the tax sanctions and E-Samsat variables have a significant effect on motor vehicle taxpayer compliance at Sukoharjo Samsat .*

***Keywords: Effect of Tax Knowledge, Service Quality, Tax Sanctions, E-Samsat, and Income Level on Taxpayer Compliance with Motorized Vehicles***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Otonomi daerah memberikan kewenangan yang begitu besar bagi daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Pengembangan otonomi pada daerah kabupaten dan kota diselenggarakan dengan memperhatikan prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, dan keadilan serta potensi untuk mengurangi ketergantungan fiskal terhadap pemerintah dan meningkatkan kemandirian daerah (Mahaputri dan Noviani, 2016 dalam Ardiyanti dan Supadmi, 2020). Pemerintah daerah diharapkan dapat memaksimalkan pemanfaatan sumber penerimaan daerah yang berpotensi, termasuk pajak daerah dan retribusi daerah sebagai unsur utama pendapatan asli daerah.

Pajak kendaraan bermotor salah satu pajak daerah yang memiliki potensi cukup besar dalam mendanai pembangunan daerah, sehingga pemerintah daerah mengoptimalkan pemungutan pajak ini (Dharma, 2014 dalam Adi *et al*, 2020). Pada perkembangan kendaraan bermotor yang setiap tahunnya bertambah, maka penting bagi kantor samsat untuk melakukan pemungutan pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor tersebut (Wardani dan Rumiyatun, 2017).

Salah satu fenomena tentang pajak kendaraan bermotor, seperti yang terjadi di Kabupaten Sukoharjo.

TABEL 1.

Realisasi Pendapatan Asli Daerah Pajak Kendaraan Bermotor di  
Sukoharjo Tahun 2021-2023

| tahun                                | Target (Murni)  | Realisasi<br>Penerimaan | %     | Sisa anggaran belum<br>terealisasi |
|--------------------------------------|-----------------|-------------------------|-------|------------------------------------|
| 2021                                 | 157.785.000.000 | 153.300.608.500         | 97,16 | 4.484.391.500                      |
| 2022                                 | 188.810.070.000 | 179.052.952.500         | 94,83 | 9.757.117.500                      |
| 2023<br>(Sampai<br>bulan<br>Oktober) | 207.530.445.000 | 149.808.561.375         | 72,19 | 57.721.883.625                     |

*Sumber : PAD Online Provisi Jawa Tengah*

Dilihat dari table diatas jumlah anggaran di Sukoharjo dari tahun 2021-2023 bulan Oktober mengalami kenaikan. Kondisi tersebut menunjukkan masih ada yang menunggak membayar pajak kendaraan, pada berita radar solo tunggan pajak kendaraan di Sukoharjo mencapai 147M, ini berarti masih terdapat wajib pajak yang belum patuh dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak.

Pengetahuan dan pemahaman yang kurang tentang pajak mengakibatkan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak (Hartopo dkk, 2020). Bukan hanya pengetahuan wajib pajak yang menjadi pengaruh kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu diperlukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Usaha untuk memaksimalkan perolehan Pajak Kendaraan Bermotor, pemerintah daerah berinovasi dan memanfaatkan teknologi melalui penerapan sistem e-SAMSAT (Elektronik Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap). Dengan mengadakan layanan sistem e-SAMSAT diekspektasikan subjek pajak bisa termotivasi untuk membayarkan pajak karena kemudahan sistem

pembayaran secara daring lewat media elektronik sehingga nantinya perolehan pajak kendaraan bermotor sebuah wilayah bisa bertambah (Winasari, 2020). Layanan e-SAMSAT merupakan sarana penyetoran pajak secara daring yang bisa dilaksanakan lewat aplikasi samolnas atau samsat online nasional dimana penyetoran bisa dilakukan melalui ATM bank maupun online banking yang sudah ditetapkan dari samsat tertentu. Layanan e-SAMSAT merupakan usaha yang dilaksanakan oleh Korlantas Polri maupun lembaga terkait demi memaksimalkan tingkatan ketaatan serta mempermudah subjek pajak untuk menyetorkan pajak yang ditanggung (Siregar, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor adalah pengetahuan perpajakan. Hal ini disampaikan Adi Hartopo, Endang Masitoh, dan Purnama Siddi (2020) dalam penelitiannya membuktikan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pada penelitian Ridhwan Nafi'i dan Bambang Suryono (2021) pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun pada penelitian Dewi Kusuma Wardani dan Rumiya (2017) pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil yang sama ditemukan oleh Asrofi Langgeng Noerman Syah dan Krisdiyawati (2017).

Kualitas pelayanan dapat membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak. Hal ini sama seperti yang disampaikan Asrofi Langgeng

Noerman Syah, Bahri Kamal dan Mella Katrina Sari (2018) yang membuktikan penelitiannya bahwa pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan Asrofi Langgeng Noerman Syah dan Kridiyawati (2017) juga menunjukkan hasil yang sama. Namun pada penelitian Adi Hartopo, Endang Masitoh, dan Purnama Siddi (2020) serta Ridhwan Nafi'i dan Bambang Suryono (2021) menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor juga dapat ditentukan dari faktor sanksi perpajakan. Penelitian yang dilakukan Asrofi Langgeng Noerman Syah dan Kridiyawati (2017) menunjukkan hasil sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil yang sama juga diteliti oleh Joko Sabtohadhi, Mulyanto, Andreas Setiawan, Mutiara Kartika Dewi, Rita Arian (2021). Pada penelitian Adi Hartopo, Endang Masitoh, dan Purnama Siddi (2020) sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil yang sama ditemukan oleh Dewi Kusuma Wardani dan Rumiyaatun (2017).

Tingkat pendapatan dianggap hal penting dalam kepatuhan wajib pajak kendaraan. Hal ini dibuktikan dari penelitian Asrofi Langgeng Noerman Syah dan Kridiyawati (2017) tingkat penghasilan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Joko Sabtohadhi, Mulyanto, Andreas Setiawan, Mutiara Kartika Dewi, Rita Arian (2021) dalam penelitiannya mengungkapkan tingkat pendapatan berpengaruh signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pada penelitian Gede Ayu Sakura dan Arif Nugroho Rachman (2021) tidak terdapat dampak bagi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, begitupun dengan Asrofi Langgeng Noerman Syah, Bahri Kamal, dan Mella Katrina Sari (2018) dalam penelitiannya tingkat penghasilan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kepatuhan wajib pajak kendaraan juga dipengaruhi tentang adanya E-Samsat. Hal ini dibuktikan dari penelitian Ni Komang Megi Megayani dan Nanik Noviari (2021) dalam penelitian mengungkapkan program E-Samsat berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Mengacu pada penelitian terdahulu dapat diketahui faktor-faktor penentu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, antara lain: pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan tingkat pendapatan. Akan tetapi, hasilnya masih bertentangan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini dilakukan untuk mengkaji ulang pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sukoharjo.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Sukoharjo?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Sukoharjo?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Sukoharjo?
4. Apakah tingkat E-Samsat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Sukoharjo?
5. Apakah tingkat pendapatan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Sukoharjo?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, penelitian ini mempunyai tujuan untuk:

1. Menganalisis signifikansi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Menganalisis signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Menganalisis signifikansi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4. Menganalisis signifikansi pengaruh E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
5. Menganalisis signifikansi pengaruh tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu anatar lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan dan referensi yang bermanfaat bagi perkembangan penelitian dibidang Akuntansi.

2. Manfaat Praktis

- A. Bagi objek penelitian

Sebagai masukan untuk kebijakan dan pengambilan keputusan pada Samsat Sukoharjo

- B. Bagi mahasiswa

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah mahasiswa memberikan informasi mengenai kepatuhan wajib pajak.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **C. Teori yang Relevan**

Menurut Ajzen (1991) *Theory of Planned Behavior* dijelaskan bahwa perilaku individu untuk patuh terhadap ketentuan perpajakan ditentukan oleh niat (*intention*). Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor, yaitu *behavior beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs*. Dikaitkan dengan penelitian ini, *theory of planned behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Seseorang dapat patuh terhadap peraturan perpajakan, tidak lain termotivasi dari diri sendiri. Bahwa dengan membayar pajak, kita dapat mendukung perekonomian Negara (Ermawati, 2018).

#### **1. Pajak**

Pajak sendiri didefinisikan sebagai kontribusi yang sifatnya wajib dan memaksa kepada negara yang dibayarkan oleh masyarakat baik perseorangan atau badan, yang mana tidak langsung mendapat imbalan atas kontribusi tersebut. Pajak memiliki fungsi sebagai kebutuhan negara guna menjamin kesejahteraan rakyat serta memiliki peran besar dalam

peningkatan pendapatan dalam negeri (Undang-Undang No. 28 Tahun 2007).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dijelaskan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang dapat dipaksakan dan sesuai aturan pada undang-undang serta tidak dapat memperoleh imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal yang dapat ditunjukan untuk membayar pengeluaran umum (Resmi,2019:1).

## **2. Wajib Pajak**

Pengertian Wajib pajak menurut Thomas Sumarsan (2017:9) yaitu orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

## **3. Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di kantor bersama samsat. Kantor Bersama Samsat ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Badan Pendapatan Daerah,

Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

#### **4. Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan bersumber dari kata patuh yang berarti menuruti, taat pada peraturan. Berdasarkan pengertian ini, maka kepatuhan wajib pajak didefinisikan yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak tunduk dan taat dalam pelaksanaan kewajiban secara disiplin menurut ketentuan yang ada di undang-undang dan perpajakan yang berlaku. Bentuk-bentuk kepatuhan perpajakan yakni kepatuhan dalam bentuk formal dan bentuk material (Rahayu, 2010: 138 dalam Nafi'i dan Suryono, 2021).

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka pemberian kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela (Mukmin dan Maemunah, 2019). Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat system perpajakan di Indonesia menganut system Self Assesment dimana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung membayar dan melaporkan kewajibannya.

#### **5. Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan wajib pajak adalah seberapa banyak ilmu atau wawasan tentang pajak yang dimiliki wajib pajak. Dalam kaitan dengan penelitian ini, pengetahuan wajib pajak merupakan segala sesuatu yang diketahui oleh wajib pajak mengenai perpajakan, baik dalam segi sistem

perpajakan, tata cara pembayaran pajak, pelaporan pajak, maupun sanksi perpajakan (Kowel et al., 2019).

Pengertian pengetahuan perpajakan menurut Wardani & Rumiyatun (2017) adalah pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar. Melalui pendidikan formal dan pendidikan nonformal dapat meningkatkan pengetahuan perpajakan.

Pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar yang wajib diketahui oleh wajib pajak. Karena semakin banyak pengetahuan perpajakan yang didapat, maka akan menambah tingkat kepatuhan dan kesadaran wajib pajak untuk membayarkan pajak kendaraan bermotornya dengan tepat pada waktunya.

Tanpa adanya pengetahuan tentang perpajakan pastinya akan membuat wajib pajak sulit dalam melakukan pembayaran pajak. Jika sudah memiliki pengetahuan pajak maka akan memperkecil terjadinya penunggakan pajak.

## **6. Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan (dalam Hartopo et al., 2020) merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperolehnya. Setiap organisasi atau perusahaan berusaha memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggannya dengan memperbaiki kualitas pelayanan. Menurut Rukmana (dalam Hartopo et al., 2020) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah

pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Pelayanan yang berkualitas membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak.

## **7. Sanksi Pajak**

Sanksi perpajakan merupakan sebuah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011 dalam Nirajenani, 2018). Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam undang-undang tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan, sanksi perpajakan ialah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangundangan mengenai perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati Hartopo et al., 2020).

## **8. Tingkat Pendapatan**

Tingkat penghasilan berpengaruh dalam ketepatan waktu pembayaran pajak. Masyarakat yang memiliki penghasilan terbatas akan lebih memilih untuk melengkapi kebutuhan sehari-hari terlebih dahulu dibanding membayar pajak tepat pada waktunya, akan tetapi masih ada masyarakat yang menyisihkan pendapatan mereka untuk membayarkan pajak tepat pada waktunya yang sudah ditetapkan (Sakura dan Rachman, 2021). Semakin besar penghasilan yang diterima oleh wajib pajak maka

akan lebih mudah untuk melakukan pembayaran pajak karena uang yang sudah tersedia dengan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, wajib pajak yang memiliki penghasilan masih rendah akan enggan untuk membayar pajak karena tidak adanya uang untuk membayar pajak kendaraan bermotor (Syah et al., 2018).

## **9. E-SAMSAT**

Program e-samsat adalah sebuah program untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan dan mempermudah sistem pelayanan dengan menggunakan alat elektronik (ATM). Program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak yang akan membayar pajak PKB diberikan kualitas pelayanan yang baik, mudah, nyaman, dan aman dalam membayar pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak akan patuh terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor. Susanti (2018) menyatakan bahwa e-samsat atau elektronik samsat adalah layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui e-banking atau ATM Bank yang telah ditentukan. e-samsat ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya. e-samsat ini telah diterapkan di Pulau Jawa dan Bali.

## **D. Penelitian Terdahulu**

Menurut Randi (2018:15) penelitian terdahulu menjadi sumber acuan penelitian dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu

memiliki fungsi untuk memperluas dan memperdalam teori yang akan dipakai dalam kajian penelitian. Selain itu untuk membandingkan apa yang kurang dan kelebihan untuk dikembangkan. Berikut penelitian terdahulu:

**Tabel 2. Penelitian Terdahulu**

| No | Nama penelitian                                                              | Judul penelitian                                                                                                          | Variable yang digunakan                                                                                                    | Hasil penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | 1. Ridhwan Nafi'i Ridhwannafi<br>2. Bambang Suryono<br>(2021)                | Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor | Kepatuhan Pajak (Y)<br>Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )<br>Sanksi Wajib Pajak ( $X_2$ )<br>Pengetahuan Perpajakan ( $X_3$ )    | 1. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan kurang puasnya pelayanan dari petugas.<br><br>2. Sanksi wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.<br><br>3. Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. |
| 2. | 1. Asrofi Langgeng Noerman Syah,<br>2. Bahri Kamal,<br>3. Mella Katrina Sari | Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Tegal          | Kepatuhan Wajib Pajak (Y)<br>Pengetahuan Pajak ( $X_1$ )<br>Pelayanan Pajak ( $X_2$ )<br>Sanksi Pajak ( $X_3$ )<br>Tingkat | 1. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.<br><br>2. Sanksi wajib pajak tidak berpengaruh                                                                                                                                                                                                                                     |

|    |                                                                                       |                                                                                               |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | (2018)                                                                                |                                                                                               | Pendidikan (X <sub>4</sub> )<br>Tingkat Penghasilan (X <sub>5</sub> )                                            | <p>signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dikarenakan sanksi wajib pajak merupakan penyebab eksternal yakni dari luar wajib pajak yang menimbulkan persepsi berupa penilaian dari wajib pajak sendiri.</p> <p>3. Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dikarenakan pengetahuan perpajakan termasuk faktor internal yang berasal dari dalam wajib pajak, oleh karena itu persepsi mengenai pengetahuan perpajakan merupakan pendapat individu dari masing-masing wajib pajak tanpa ada pengaruh dari luar.</p> |
| 3. | <p>1. Cokorda Istri Putra Nirajenani</p> <p>2. Ni Kt. Lely Aryani M</p> <p>(2018)</p> | Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor | <p>Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PKB (Y)</p> <p>Kesadaran Wajib Pajak (X<sub>1</sub>)</p> <p>Kualitas</p> | <p>1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.</p> <p>2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|    |                                                                       |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                       |                                                                                                                                                                    | <p>Pelayanan (X<sub>2</sub>)</p> <p>Pemahaman Peraturan (X<sub>3</sub>)</p> <p>Sanksi Perpajakan (X<sub>4</sub>)</p> <p>Sosialisasi Perpajakan (X<sub>5</sub>)</p>                                                                           | <p>kepatuhan wajib pajak.</p> <p>3. Pemahaman peraturan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.</p> <p>4. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.</p> <p>5. Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>                                             |
| 4. | <p>1. Asrofi Langgeng Noerman Syah,</p> <p>2. Krisdiyawati (2017)</p> | <p>Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor ( Studi Empiris Pada Kantor Uppd / Samsat Brebes )</p> | <p>Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</p> <p>Pengetahuan Pajak (X<sub>1</sub>),</p> <p>Pelayanan Pajak (X<sub>2</sub>),</p> <p>Denda Pajak (X<sub>3</sub>),</p> <p>Tingkat Pendidikan (X<sub>4</sub>),</p> <p>Tingkat Pendapatan (X<sub>5</sub>),</p> | <p>1. Variabel pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor UPPD/SAMSAT Brebes.</p> <p>2. Variabel pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor UPPD/SAMSAT Brebes.</p> |

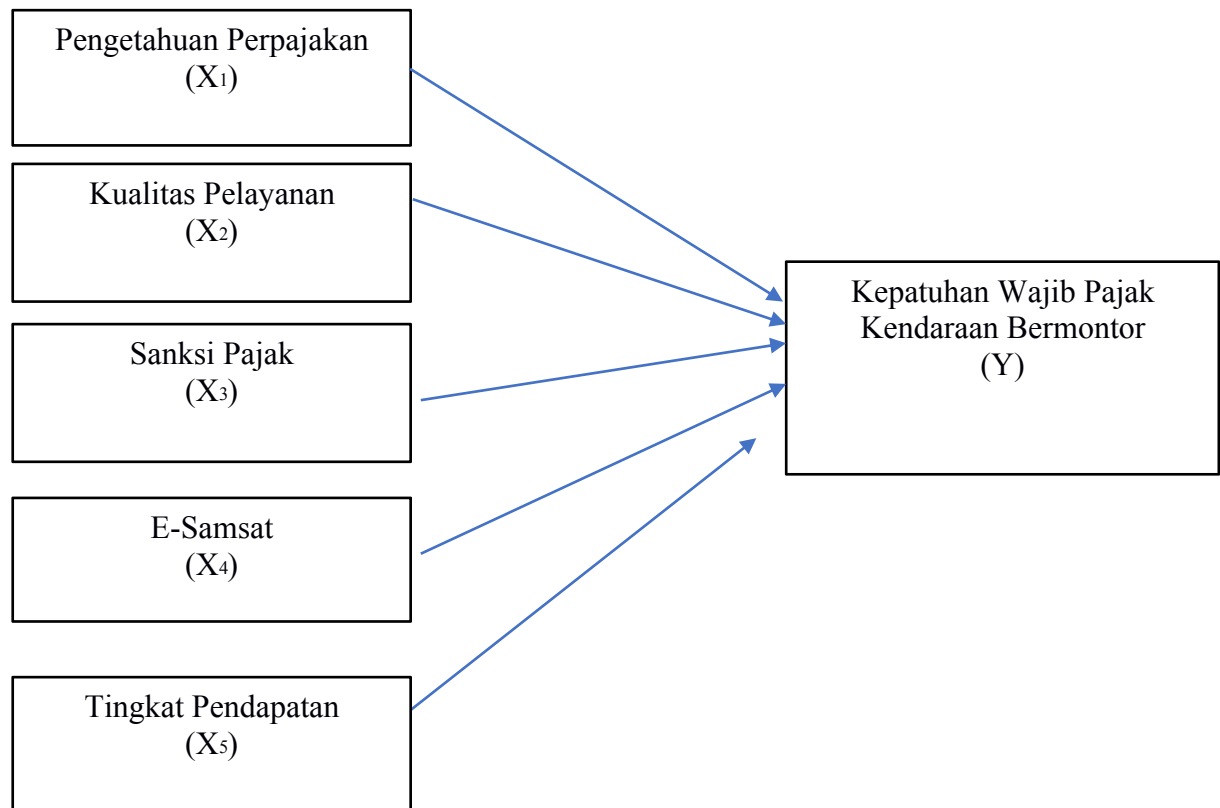
|    |                                                                           |                                                                                                                           |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                           |                                                                                                                           |                                                                                                                                                             | <p>3. Variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor UPPD/SAMSAT Brebes.</p> <p>4. Variabel tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor UPPD/SAMSAT Brebes.</p> <p>5. Variabel tingkat penghasilan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor UPPD/SAMSAT Brebes.</p> |
| 5. | <p>1. Ni Komang Megi Megayani</p> <p>2. Naniek Noviyari</p> <p>(2021)</p> | <p>Pengaruh Program E-SAMSAT, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor</p> | <p>Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</p> <p>Program E-SAMSAT (X<sub>1</sub>)</p> <p>SAMSAT Keliling (X<sub>2</sub>)</p> <p>Kepuasan Wajib Pajak (X<sub>3</sub>)</p> | <p>1. Program e-SAMSAT berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Karangasem</p> <p>2. SAMSAT keliling berpengaruh positif</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|    |                                                                          |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                          |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                           | <p>pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Karangasem.</p> <p>3. Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Karangasem.</p>                                                                                                                   |
| 6. | <p>1. L. Wuryanto</p> <p>2. U.Sadiati</p> <p>4. M.N.Afif (2019)</p>      | <p>Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor</p>         | <p>Kepatuhan wajib pajak kendaraan (Y)</p> <p>Pengetahuan perpajakan (<math>X_1</math>)</p> <p>Sosialisasi perpajakan (<math>X_2</math>)</p> <p>Penerapan E-SAMSAT (<math>X_3</math>)</p> | <p>1. Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Penerapan E-Samsat secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.</p> <p>2. Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Penerapan E-Samsat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor</p> |
| 7. | <p>1. Adi Hartopo,</p> <p>2. Endang Masitoh,</p> <p>3. Purnama Siddi</p> | <p>Pengaruh Kualitas Layanan, Kesadaran, Pemeriksaan, Pengetahuan, Dan Sanksi Pajak Atas Kepatuhan Wajib</p> | <p>Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)</p> <p>Kualitas Layanan (<math>X_1</math>)</p> <p>Kesadaran</p>                                                                           | <p>1. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kecamatan Delanggu.</p>                                                                                                                                                                                                                             |

|    |                                                                                                            |                                                                                                                  |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | (2020)                                                                                                     | Pajak kendaraan Di Kecamatan Delanggu                                                                            | Pajak (X <sub>2</sub> )<br>Pemeriksaan Pajak (X <sub>3</sub> )<br>Pengetahuan Pajak (X <sub>4</sub> )<br>Sanksi Pajak (X <sub>5</sub> )                 | <p>2. Kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kecamatan Delanggu.</p> <p>3. Pemeriksaan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Delanggu.</p> <p>4. Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Delanggu.</p> <p>5. Sanksi pajak tidak sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Delanggu.</p> |
| 8. | <p>1. Asrofi Langgeng Noerman Syah,</p> <p>2. Bahri Kamal,</p> <p>3. Mella Katrina Sari.</p> <p>(2018)</p> | Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Tegal | <p>Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</p> <p>Pengetahuan Pajak (X<sub>1</sub>),</p> <p>Pelayanan Pajak (X<sub>2</sub>),</p> <p>Sanksi Pajak (X<sub>3</sub>),</p> | <p>1. Variabel pengetahuan pajak, pelayanan pajak dan tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal.</p> <p>2. Variabel sanksi</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|  |  |  |                                                                                              |                                                                                                                                                             |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | <p>Tingkat Pendidikan (<math>X_4</math>),</p> <p>Tingkat Penghasilan (<math>X_5</math>),</p> | <p>pajak dan tingkat penghasilan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal</p> |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### E. Kerangka Pikir



**Gambar 1. Kerangka Pikir**

## **F. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2018).

### **1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**

Menurut Carolina (dalam Wardani dan Rumiyatun, 2017) pengetahuan pajak adalah informasi yang menjadi dasar bagi wajib pajak yang digunakan untuk bertindak, mengatur strategi perpajakan dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan. Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Berdasarkan penelitian terdahulu Hartopo dkk., (2020) dan Nafi'i dkk., (2021) menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Namun pada penelitian Wardani dan Rumiyatun (2017) serta Syah dan Krisdiyawati (2017) menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>1</sub> : Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**

Menurut Rukmana (dalam Hartopo et al., 2020) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Pelayanan yang berkualitas membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak. Dalam penelitian Asrofi Langgeng Noerman Syah, Bahri Kamal dan Mella Katrina Sari (2018) serta Asrofi Langgeng Noerman Syah dan Krisdiyawati (2017) yang membuktikan penelitiannya bahwa pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun pada penelitian Adi

Bambang Suryono (2021) menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>2</sub> : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

### **3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**

Sanksi perpajakan adalah faktor lain yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Isyafir, 2015 dalam Wardani dan Rumiyatun, 2017). Pemberian sanksi administrasi bagi pelanggar ketentuan perpajakan dimaksud untuk mencegah tingkah laku yang tidak dikendaki sehingga akan tercapai kepatuhan yang lebih dari wajib pajak (Sari dan Susanti, 2015 dalam Wardani dan Rumiyatun, 2017). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Asrofi dan Krisdiyawati (2017) serta Joko dkk., (2021) menunjukkan hasil sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan pada penelitian Adi dkk., (2020) serta Dewi dan Rumiyatun (2017), sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H3 : Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

### **4. Pengaruh E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**

Sistem e-S.AMSAT atau elektronik SAMSA.T merupakan layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui e-bank. atau ATM perbankan yang sudah ditentukan. E-SAMSAT ini dapat memudahkan para

wajib pajak pada saat membayar pajak kendaraan bermotor. Wardani & Juliansya (2018) melakukan penelitian bahwa program e-SAMSAT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena dinilai efektif dan efisien dalam memberikan kemudahan kepada wajib pajak kendaraan bermotor dalam melakukan pembayaran pajak. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Dewi & Laksmi (2019) yang menyatakan bahwa penerapan e-SAMSAT dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan pembahasan teori dan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

**H4: Program e-SAMSAT berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Sukoharjo**

## **5. Pengaruh Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**

Kewajiban wajib pajak saat membayarkan pajak berkaitan kuat pada penghasilan yang mereka miliki. Wajib pajak yang kurang mampu akan lebih mengutamakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari terlebih dahulu dibanding untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor (Sakura dan Rachman, 2021). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Asrofi dan Krisdiyawati (2017) serta Joko dkk., (2021) menunjukkan hasil tingkat pendapatan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun pada penelitian Gede dan Arif (2021) serta

Asrofi dkk., (2018) menunjukkan hasil bahwa tingkat pendapatan tidak berpengaruh secara signifikan. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H5 : Tingkat Pendapatan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Sukoharjo.
2. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Sukoharjo.
3. Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Sukoharjo.
4. E-Samsat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Sukoharjo.
5. Tingkat pendapatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Sukoharjo

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Samsat Kabupaten Sukoharjo diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan pajak kendaraan bermotor bagi para wajib pajak melalui sosialisasi secara langsung ataupun melalui media massa maupun elektronik terkait pentingnya membayar pajak tepat waktu, tata cara

pembayaran atau penyetoran pajak, sosialisasi peraturan-peraturan pajak kendaraan bermotor yang baru.

2. Samsat Kabupaten Sukoharjo diharapkan dapat terus meningkatkan pelayanan yang diberikan terhadap wajib pajak dan maksimal dengan memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Bagi wajib pajak kendaraan bermotor di Sukoharjo diharapkan selalu taat pada peraturan yang berlaku berupa membayar pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya atau tepat pada tanggal jatuh tempo.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyanti, Ni Putu Mita dan Ni Luh Supadmi. 2020. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Layanan Samsat Keliling pada Kepatuhan Wajib Pajak". *E-Jurnal Akuntansi*. Vol. 30, No. 8, hlm. 1915-1926
- Ermawati, N., Afifi, A. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hartopo, Adi, Endang Masitoh, Purnama Siddi. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kesadaran, Pemeriksaan, Pengetahuan, dan Sanksi Pajak atas Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan di Kecamatan Delanggu". *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen*. Vol. 16, No. 2.
- Megayani, Ni Komang Megi dan Naniek Noviani. 2021. "Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". *E-Jurnal Akuntansi*. Vol. 31, No. 8, hlm. 1936-1946.
- Mukmin, M. N., & Maemunah, S. (2019). Pengelolaan Dana Pemerintah Desa: Kajian Pada Kecamatan Babakan Madang, Sukaraja Dan Ciawi. *Jurnal Akunida*, 4 (2), 73-85.
- Nafi'i, Ridhwan dan Bambang Suryono. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. Vol. 10, No. 5.
- Randi. (2018). *Teori Penelitian Terdahulu*. Jakarta: Erlangga
- Sakura, Gede Ayu dan Arif Nugroho Rachman. 2021. "Analisa Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Wonogiri". *Jurnal Akuntansi*. Vol. 5, No. 1, hlm. 54-66.
- Susanti, N. A. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Skripsi. Yogyakarta: Akuntansi, FEB UII Yogyakarta*, 5(3), 35–37
- Siregar, M. A. N. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Kota Jakarta Timur). *Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. Alfabeta.
- Suliyanto, SE, M.Si., Metode Riset Bisnis, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2018.
- Sumarsan, Thomas. (2017). Perpajakan Indonesia Edisi Kelima. Jakarta: Indeks

- Syah, Asrofi Langgeng Noerman dan Krisdiyawati. 2017. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor UPPD/Samsat Brebes)". *Jurnal Akuntansi dan Sistem Informasi*. Vol. 2, No. 1.
- Syah, Asrofi Langgeng Noerman, Bahri Kamal, Mella Katrina Sari. 2018. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Tegal". *Ekuijalensi*. Vol. 4, No. 2.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Perubahan ke empat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat (1). Pengertian Pajak Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009.
- Undang-undang nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Wardani, Dewi Kusuma dan Rumiya. 2017. "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul)". *Jurnal Akuntansi*. Vol. 5, No. 1.
- Winasari, A. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Subang (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang). *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 11–19.
- Website Pendapatan Daerah Jateng. Sumber: <http://pad-dppad.jatengprov.go.id:8080/jateng1/#>
- Website Jumlah Data Kendaraan Polda Jawa Tengah. Sumber: <http://rc.korlantas.polri.go.id:8900/eri2017/laprekappolres.php?kdpolda=9&oldanya=JAWA%20TENGAH>
- Website berita tunggakan di Kabupaten Sukoharjo. Sumber: <https://radarsolo.jawapos.com/daerah/sukoharjo/22/09/2021/tunggakan-pajakkendaraan-bermotor-di-sukoharjo-capai-rp-147-miliar>

## KUISIONER PENELITIAN

Sehubungan dengan penelitian yang akan saya lakukan pada bidang perpajakan dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, E-Samsat Dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Di Samsat Kabupaten Sukoharjo)”** Maka saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Indri Putri Fajariyani

Nim : 20210025

Program Studi. : Akuntansi

Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Pada kesempatan ini, Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk menjadi responden dan menjawab seluruh pertanyaan atau pernyataan yang telah disediakan (angket terlampir). Sehubungan dengan hal tersebut, maka jawaban responden diharapkan objektif karena tidak akan mempengaruhi status penilaian Bapak/Ibu/Sdr sebagai responden.

Dengan pengantar ini saya buat, atas perhatian serta bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Indri Putri Fajariyani

### **A. Deskriptif Responden**

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Usia :

Pekerjaan :

Jenis Kendaraan : Roda 2 / Roda 4

Lama kepemilikan :

Jumlah kendaraan :

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pernyataan berdasarkan pendapat anda dengan membubuhkan tanda (  $\sqrt{\phantom{x}}$  ) atau ( X ).

Setiap pertanyaan terdiri dari 4 pilihan jawaban :

5 = SS (Sangat Setuju)

4 = S (Setuju)

3 = N (Netral)

2 = TS (Tidak Setuju)

1 = STS (Sangat Tidak Setuju)

**1) Pengetahuan Pajak (X<sub>1</sub>)**

| No | Indikator                                                                      | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1  | Saya mengetahui fungsi pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan daerah |   |   |   |   |   |
| 2  | Saya sulit memahami prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor               |   |   |   |   |   |
| 3  | Wajib pajak yang terlambat pembayaran akan diberikan sanksi administrasi       |   |   |   |   |   |
| 4  | Saya dapat membayarkan pajak kendaraan bermotor samsat Sukoharjo               |   |   |   |   |   |
|    | Total skor                                                                     |   |   |   |   |   |

Sumber: Dewi Kusuma Wardani & Rumiyatun (2017)

**2) Kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>)**

| No | Indikator                                                    | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|--------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1  | Fasilitas yang diterima sudah memadai                        |   |   |   |   |   |
| 2  | Petugas pajak terampil dan cakap dalam melayani wajib pajak  |   |   |   |   |   |
| 3  | Wajib pajak merasa tertolong dalam alur pembayaran pajak     |   |   |   |   |   |
| 4  | Waktu tunggu pelayanan sampai pembayaran selesai tepat waktu |   |   |   |   |   |
|    | Total skor                                                   |   |   |   |   |   |

Sumber: Sakura, Gede Ayu dan Arif Nugroho Rachman (2021)

**3) Sanksi pajak (X<sub>3</sub>)**

| No | Indikator                                          | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|----------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1  | Saksi yang diberikan harus sesuai aturan           |   |   |   |   |   |
| 2  | Pengenaan saksi harus dilakukan sangat tegas       |   |   |   |   |   |
| 3  | Jika saya telat membayar makan akan terkena sanksi |   |   |   |   |   |
|    | Total skor                                         |   |   |   |   |   |

Sumber: Dewi Kusuma Wardani & Rumiyatun (2017)

#### 4) Tingkat pendapatan (X<sub>4</sub>)

| No | Indikator                                                                            | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1  | Wajib pajak menyanggupi nilai pajak kendaraan yang dikenakan                         |   |   |   |   |   |
| 2  | Besarnya pajak yang dikenakan sesuai dengan tingkat penghasilan wajib pajak          |   |   |   |   |   |
| 3  | Kemampuan wajib pajak dalam memenuhi pajak kendaraan terkait erta dengan penghasilan |   |   |   |   |   |
|    | Total skor                                                                           |   |   |   |   |   |

Sumber: Sakura, Gede Ayu dan Arif Nugroho Rachman (2021)

#### 5) E-SAMSAT (X<sub>5</sub>)

| No | Indikator                                                                                | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1  | E-SAMSAT menghemat waktu dan tidak perlu mengantri dalam membayar wajib pajak            |   |   |   |   |   |
| 2  | Dengan E-SAMSAT memudahkan dalam melakukan membayar pajak kendaraan bermotor             |   |   |   |   |   |
| 3  | Dengan E-SAMSAT memungkinkan membayar pajak kendaraan bermotor lebih efesien dan praktis |   |   |   |   |   |
|    | Total skor                                                                               |   |   |   |   |   |

Sumber: Dewi Kusuma Wardani & Rumiyatun (2017)

#### 6) Kepatuhan wajib pajak (Y)

| No. | Indikator                                                                  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----|----------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1   | Saya selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan                    |   |   |   |   |   |
| 2   | Saya sering membayarkan pajak tepat waktu                                  |   |   |   |   |   |
| 3   | Selalu melengkapi data persyaratan pajak kendaraan sesuai dengan ketentuan |   |   |   |   |   |
|     | Total skor                                                                 |   |   |   |   |   |

Sumber: Dewi Kusuma Wardani & Rumiyatun (2017)