

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN,  
SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR**  
**(Study di Samsat Kabupaten Tulungagung)**

**Rianda Lutfi \*<sup>1</sup>**

[ryandalutfi@gmail.com](mailto:ryandalutfi@gmail.com)

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri,  
Indonesia

**Faisol**

[faisolunp@kediri.ac.id](mailto:faisolunp@kediri.ac.id)

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri,  
Indonesia

**Badrus Zaman**

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri,  
Indonesia

***Abstract***

*Taxpayer compliance is a situation where the taxpayer is obedient and has awareness of fulfilling tax obligation. This research aims to find empirical evidence about the factors that influence taxpayer compliance. The factors tested in this research are the influence of taxpayer awareness, tax knowledge, tax sanction and tax sanctions. The populations in this study were taxpayer registered at the Samsat Tulungagung office. This sample was selected using a random sampling method. The number of samples from this research was 100 taxpayer registration with Samsat Tulungagung. The data analysis used is data quality testing through validity testing which includes convergent and discriminant validity, reliability testing, and inner model evaluation. Hypothesis testing used the inner model and outer model. The research result identified that taxpayer awareness, tax knowledge, service quality, and tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance.*

**Keywords :** Awareness, Tax Knowledge, Tax Sanctions, Service Quality, Tax Compliance.

**Abstrak**

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan bukti empiris tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor-faktor yang diuji dalam penelitian ini yaitu Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di kantor Samsat Tulungagung. Sampel ini dipilih dengan menggunakan metode *random sampling*. Jumlah sampel dari penelitian ini 100 wajib pajak yang terdaftar di Samsat Tulungagung. Analisis data yang digunakan adalah uji kualitas data melalui pengujian validitas yang meliputi validitas konvergen dan diskriminan, uji reliabilitas, dan evaluasi Inner Model. Pengujian hipotesis menggunakan secara Inner Model dan Outer Model. Hasil penelitian mengidentifikasi bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan

---

<sup>1</sup> Corresponding author.

wajib pajak.

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

## PENDAHULUAN

Pajak memiliki peran yang sangat penting bagi pembangunan di Indonesia, karena dana yang digunakan untuk pembangunan sebagian besar dibiayai dari pajak. Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak, salah satunya melalui reformasi kebijakan perpajakan. Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009, “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”(Puspita, 2016)

Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak di bawah naungan Kementerian Keuangan telah melakukan berbagai upaya strategis untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi perpajakan dengan diberlakukannya self assessment system. Waluyo (2010) menyatakan bahwa Self assessment system merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak dalam Self assessment system tersebut, diperlukan adanya kepatuhan pajak secara sukarela. Namun, Direktorat Jenderal Pajak berkewajiban untuk melakukan salah satu pengawasan dan pembinaan terhadap Wajib Pajak tersebut melalui pemeriksaan pajak. Pemeriksaan pajak merupakan salah satu instrument yang baik untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, baik formal maupun material dari peraturan perpajakan. Pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh pemerintah tentunya memiliki tujuan yang mulia, bukan hanya soal penerimaan melainkan agar wajib pajak (WP) menjadi patuh akan kewajibannya.(Hasmi, 2019).

Dengan penduduk di Kota Tulungagung yang semakin bertambah dari tahun ke tahun tentunya alat transportasi kendaraan pun juga meningkat, menurut Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor, bahwa kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadikannya bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Pajak kendaraan bermotor , dipungut pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor.

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, serta pajak air permukaan (Fitriandi et al., 2010:393). Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang diwajibkan untuk membayar

pajak, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, serta pemungut pajak yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah iuran wajib yang dibayarkan oleh orang atau badan atas kepemilikan dan atau memiliki wewenang atas kendaraan bermotor. Jatuh tempo PKB adalah tiap tahun dihitung sejak mendaftarkan kendaraan bermotor dan dua minggu sebelum jatuh tempo akan keluar pajak terutang sejak dikeluarkannya Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD). Orang atau badan dapat membayarkan PKB melalui Kantor Bersama Samsat sebagai media pemasukan uang iuran wajib orang atau badan ke kas negara (Masur & Rahayu, 2020).

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Dengan peningkatan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan bidang perpajakan. Karena Masyarakat akan membayar pajak apabila mereka merasakan pelayanan publik sebanding dengan pembayaran pajaknya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor selain kualitas pelayanan yaitu, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan. Pengetahuan wajib pajak berperan penting terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk wajib pajak, yaitu kerelaan wajib pajak memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah. Pengetahuan perpajakan diperlukan agar setiap wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dapat sesuai dengan prosedur yang berlaku. Sanksi perpajakan diperlukan sebagai konsekuensi terhadap wajib pajak yang secara sadar maupun tidak sadar melakukan pelanggaran dalam kewajibannya sebagai wajib pajak. (Hendro Subroto, 2017)

Kajian hasil penelitian terdahulu oleh (Masur & Rahayu, 2020) yang berjudul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor" menyatakan bahwa (1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak semakin meningkat dimana wajib pajak semakin sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Hal ini menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh sehingga wajib pajak merasa nyaman dan puas akan pelayanan yang diberikan pada saat membayar pajak kendaraan bermotor. (3) Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Hal ini membuktikan bahwa sanksi perpajakan yang diberlakukan dapat memberikan efek jera, sehingga wajib pajak menyadari apabila tidak membayar pajak akan sangat merugikan karena wajib pajak yang lalai akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Lalu menurut penelitian (Anggreni et al., 2018) yang berjudul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Desa Abiansemal Pada Masa Covid19" menyatakan bahwa (1) Kesadaran Wajib Pajak (X1) berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Badung. (2) Pelayanan Fiskus (X2) tidak

berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Badung. (3)Sosialisasi Perpajakan (X3) berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Badung,(4)Sanksi Pajak (X4) berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Badung.

Dari hasil penelitian ditemukan hasil yang berbeda antara peneliti satu dengan peneliti lainnya. Untuk itu penulis tertarik meneliti kembali dari penelitian yang dilakukan Masur & Rahayu, (2020), persamaan dari penelitian ini adalah menggunakan beberapa variabel yang sama dengan peneliti terdahulu yaitu kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan. Penelitian yang dilakukan penulis memiliki perbedaan dengan peneliti sebelumnya, yaitu adanya penambahan variabel yang diteliti, periode dan objek atau tempat penelitian. Penelitian ini akan mengkaji seberapa besar tingkat kepatuhan dan kesadaran dalam melakukan kewajiban sebagai wajib pajak kendaraan bermotor yang dilakukan di Kantor Samsat Tulungagung pada tahun 2021. Alasan pengambilan objek dikarenakan adanya indikasi ketidakpatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan, kecurigaan tersebut didasari berdasarkan data yang ditemukan pada data Pusat Badan Statistik yang menyebutkan kendaraan bermotor yang berdomisili Kabupaten Tulungagung berjumlah 120.042.298 unit sedangkan jumlah wajib pajak yang terdaftar hanya berjumlah 82.489. Oleh karena itu peneliti menyakini masih banyak indikasi ketidakpatuhan wajib pajak kendaraan area Kabupaten Tulungagung.

Berdasarkan uraian Latar belakang, fenomena dan kajian peneliti terdahulu diatas, maka perlu dilakukan pengujian mengenai pengaruh dari kesadaran wajib pajak dan pemahaman pengetahuan tentang perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak dengan judul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR”**.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan empat variabel, yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen, dan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di kantor Samsat Tulungagung. Sampel ini dipilih dengan menggunakan metode *random sampling*. Jumlah sampel dari penelitian ini 100 wajib pajak yang terdaftar di Samsat Tulungagung. Analisis data yang digunakan adalah uji kualitas data melalui pengujian validitas yang meliputi validitas konvegen dan diskriminan, uji reliabilitas, dan evaluasi Inner Model. Pengujian hipotesis menggunakan secara Inner Model dan Outer Model. Hasil penelitian mengidentifikasi bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Covergent Validity

Validitas ini berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu

konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Validitas konvergen terjadi jika skor yang diperoleh dari dua instrumen yang berbeda yang mengukur konstruk yang sama mempunyai korelasi tinggi. Rule of thumb yang digunakan untuk validitas konvergen adalah outer loading  $> 0,7$ , communality  $> 0,5$  dan Average Variance Extracted (AVE)  $> 0,5$ . Hal ini berarti suatu korelasi yang diuji dengan uji validitas konvergen harus memiliki skor dari AVE dan Communality bernilai  $> 0,5$  sampai  $0,7$ , namun loading factor  $0,50 - 0,60$  masih dapat ditolerir sepanjang model masih dalam tahap pengembangan.

### Discriminant Validity

Validitas ini berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Validitas diskriminan terjadi jika dua instrumen yang berbeda yang mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan skor yang memang tidak berkorelasi. Uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan cross loading pengukuran dengan konstruknya. Metode lain yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar AVE untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Model mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model.

### Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai cronbach's alpha dan nilai composite reliability. Untuk dapat dikatakan suatu konstruk reliable, maka nilai cronbach's alpha harus  $> 0,6$  dan composite reliability harus  $> 0,7$ .

Tabel 1 : *Composite Reliability*

Sumber : Output Smart PLS

|                        | Cronbach's Alpha | rho_A | Composite Reliability | Average Variance Extracted (AVE) |
|------------------------|------------------|-------|-----------------------|----------------------------------|
| Kepatuhan Wajib Pajak  | 0,952            | 0,953 | 0,962                 | 0,807                            |
| Kesadaran Wajib Pajak  | 0,964            | 0,964 | 0,972                 | 0,873                            |
| Kualitas Pelayanan     | 0,950            | 0,950 | 0,967                 | 0,908                            |
| Pengetahuan Perpajakan | 0,966            | 0,969 | 0,972                 | 0,855                            |
| Sanksi Pajak           | 0,955            | 0,985 | 0,964                 | 0,815                            |

Hasil output composite reliability pada tabel 1 diatas, untuk konstruk KP (Kualitas Pelayanan) adalah sebesar 0,950; konstruk KPW (Kepatuhan Wajib Pajak) sebesar 0,953;

konstruk KSW (Kesadaran Wajib Pajak) sebesar 0,964; konstruk PP (Pengetahuan Perpajakan) sebesar 0,969; dan konstruk SP (Sanksi Pajak) sebesar 0,985. Semua nilai composite reliability tersebut berada diatas 0,70. Jadi dapat disimpulkan bahwa konstruk KP, KPW, PP, SP dan KSW memiliki reliabilitas yang baik.

### Pengujian model structural (inner model)

Model structural atau inner model dievaluasi dengan melihat persentasivariance yang dijelaskan yaitu dengan melihat nilai R<sup>2</sup> untuk konstruk laten dependen. Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan melihatbesarnya koefisien jalur strukturalnya dan stabilitas dari estimasi di evaluasi dengan menggunakan uji t-statistic yang didapat lewat prosedur bootstrapping. Berikut hasil perhitungan R Square :

Tabel 2. R-square

Sumber : Output Smart PLS 4

|     | R-square | R-square adjusted |
|-----|----------|-------------------|
| KPW | 0.632    | 0.616             |
| SP  | 0.056    | 0.027             |

Berdasarkan tabel 2 diatas nilai R<sup>2</sup> konstruk terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KPW) adalah 0,632. Artinya, konstruk Kesadaran Wajib Pajak (KSW), Pengetahuan Perpajakan (PP) Kualitas Pelayanan (KP) dan Sanksi Pajak (SP) secara simultan mampu menjelaskan variability konstruk Kepatuhan Wajib Pajak (KPW) sebesar 63,2% sisanya sebesar 36,8% dipengaruhi faktor lain yang tidak terdapat dalam model.

Nilai R<sup>2</sup> konstruk Sanksi Pajak (SP) adalah 0,056. Menunjukkan bahwa Sanksi Pajak (SP) dipengaruhi oleh Kesadaran Wajib Pajak(KSW), Pengetahuan Perpajakan (PP), Kualitas Pelayanan (KP) secara simultan mampu menjelaskan variability konstruk Sanksi Pajak (SP) sebesar 5,6% sisanya sebesar 94,4% dipengaruhi faktor lain yang tidak terdapat dalam model.

Tabel 3. Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)

|           | Original sample (O) | Sample mean (M) | Standard deviation (STDEV) | T statistics ( O/STDEV ) |
|-----------|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|
| KP → KPW  | 0.500               | 0.497           | 0.102                      | 4.896                    |
| KP → SP   | 0.064               | 0.072           | 0.128                      | 0.500                    |
| KSW → KPW | 0.248               | 0.249           | 0.072                      | 3.423                    |
| KSW → SP  | -0.118              | -0.123          | 0.111                      | 1.065                    |
| PP → KPW  | 0.213               | 0.215           | 0.076                      | 2.822                    |
| PP → SP   | -0.213              | -0.224          | 0.114                      | 1.863                    |
| SP → KPW  | 0.044               | 0.042           | 0.048                      | 0.921                    |

Sumber : Outer PLS4

Berdasarkan nilai Koefisien parameter (original sample) dan nilai T- statistic diatas, maka hasil uji untuk masing-masing hipotesis adalah sebagai berikut ini.

Hipotesis 1 yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil

perhitungan software Smart PLS4 menunjukkan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KPW) dengan nilai koefisien parameter 0,248 dan t-value 3,423 ( $>1,96$ ). Artinya, hipotesis pertama terdukung.

Hipotesis 2 yang menyatakan Pengetahuan tentang perpajakan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil perhitungan software Smart PLS4 menunjukkan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KPW) dengan nilai koefisien parameter 0,213 dan t-value 2,822 ( $>1,96$ ). Artinya, hipotesis kedua terdukung.

Hipotesis 3 Kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil perhitungan software Smart PLS4 menunjukkan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KPW) dengan nilai koefisien parameter 0,500 dan t-value 4,896 ( $>1,96$ ). Artinya, hipotesis ketiga terdukung.

Hipotesis 4 Sanksi Perpajakan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil perhitungan software Smart PLS4 menunjukkan Sanksi Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KPW) dengan nilai koefisien parameter 0,044 dan t-value 0,921 ( $<1,96$ ). Artinya, hipotesis keempat tidak terdukung.

Hipotesis 5 Kesadaran wajib pajak berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil perhitungan software Smart PLS4 menunjukkan kesadaran wajib pajak secara tidak langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KPW) melalui Sanksi pajak (SP) dengan nilai koefisien parameter -0,118 dan t-value 1,065 ( $<1,96$ ). Artinya, hipotesis kelima tidak terdukung.

Hipotesis 6 Pengetahuan perpajakan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil perhitungan software Smart PLS4 menunjukkan Pengetahuan Perpajakan secara tidak langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KPW) melalui Sanksi pajak (SP) dengan nilai koefisien parameter -0,213 dan t-value 1,863 ( $>1,96$ ). Artinya, hipotesis keenam tidak terdukung. Hipotesis ke 7 Kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil perhitungan software Smart PLS4 menunjukkan Kualitas Pelayanan secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KPW) melalui Sanksi pajak (SP) dengan nilai koefisien parameter 0,064 dan t-value 0,500 ( $<1,96$ ). Artinya, hipotesis ketujuh terdukung.

Pengujian terhadap tujuh (7) hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini empat (3) hipotesis yang diterima dan satu (4) hipotesis yang ditolak. Pembahasan berikut ini bertujuan menjelaskan secara teoritis dan dukungan empiris terhadap analisis pengujian hipotesis dan analisis pengaruhnya.

### **Kesadaran wajib pajak berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor**

Diketahui nilai koefisien jalur (original sample) Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah 0,248, yakni bernilai positif dan nilai T-values = 3,423 ( $>1,96$ ), maka disimpulkan Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak. Maka hipotesis yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan

bermotor dapat diterima.

Dilihat dari indikator Kesadaran wajib pajak pada penelitian ini, kesadaranwajib pajak memiliki pengaruh yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil hipotesis yang berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga wajib pajak memiliki kesadaran akan kewajiban dalam membayar pajak kendaraan. Hal ini sesuai dengan penelitian(Aswati et al., 2018) yang menyatakan semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak semakin baik. Hasil penelitian ini juga serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ethika & Karlina, 2021) yang menyatakan Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### **Pengetahuan tentang perpajakan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor**

Diketahui nilai koefisien jalur (original sample) Pengetahuan perpajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah 0,213, yakni bernilai positif dan nilai T-values = 2,822 ( $>1,96$ ), maka disimpulkan Pegetauhan perpajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak. Maka hipotesis yang menyatakan pengetahuan perpajak berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat diterima.

Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil hipotesis yang berpengaruh secara signifikan dan positif. Sehingga dapat diartikan semakin wajib mengerti terhadap pengetauan yang berhubungan dengan perpajakan dapat mendorong keinginan dalam membayar kewajiban sebagai wajib pajak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mandowally et al., 2020) yang menyatakan apabila pengetahuan perpajakan semakin tinggi maka, kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya semakin meningkat. Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh (Viva et al., 2019) yang menyatakan Pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak, maka akan semakin tinggi juga kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor.

#### **Kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor**

Diketahui nilai koefisien jalur (original sample) Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah 0,500, yakni bernilai positif dan nilai T-values = 4,896 ( $>1,96$ ), maka disimpulkan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak. Maka hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat diterima.

Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil hipotesis yang berpengaruh secara positif dan signifikan. Sehingga dapat diartikan juga bahwa dengan peningkatan dan kelengkapan kualitas pelayanan yang disediakan dapat meningkatkan keinginan dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rusmayani, N. M. L., & Supadmi, 2017) yang menyatakan semakin sering diadakan sosialisasi perpajakan maka akan meningkatkan pengetahuan wajib pajak serta dengan adanya penegakan sanksi yang tegas

dan pelayanan yang baik dari Kantor SAMSAT Tabanan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Tabanan.

### **Sanksi Perpajakan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak.**

Diketahui nilai koefisien jalur (original sample) Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah 0,044, yakni bernilai positif dan nilai T-values = 0,921 ( $<1,96$ ) , maka disimpulkan sanksi pajak berpengaruh positif tapi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak. Maka hipotesis yang menyatakan pengetahuan perpajak berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tidak dapat diterima.

Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil hipotesis yang berpengaruh secara positif tetapi tidak secara signifikan. Yang dapat juga diartikan bahwa sanksi yang diberlakukan terhadap pelanggar kewajiban wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya namun sanksi tersebut tidak memiliki efek yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sista, 2019a) yang menyatakan Sanksi wajib pajak tidak berpengaruh 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. Dalam hal ini dengan diberlakukannya sanksi dapat menjadi beban bagi wajib pajak sehingga membuat wajib pajak cenderung tidak patuh dalam membayar pajak.

### **Kesadaran wajib pajak berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak**

Diketahui nilai koefisien jalur (original sample) kesadaran wajib pajak terhadap sanksi pajak adalah -0,118, yakni bernilai negatif dan nilai T-values = 1,065 ( $<1,96$ ) , maka disimpulkan Kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif dan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak. Maka hipotesis yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tidak dapat diterima.

Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil hipotesis yang menunjukkan hasil yang negatif dan tidak signifikan. Sehingga dapat diartikan bahwa meski wajib pajak mengetahui tentang sanksi yang akan didapat meski melanggar kewajibannya sebagai wajib pajak, tidak mendorong keinginan mereka dalam memenuhi kewajibannya. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sista, 2019b) yang menyatakan bahwa meningkatnya kesadaran wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Hal tersebut terjadi karena wajib pajak telah mengetahui bahwa sanksi pajak merupakan hukuman negatif terhadap wajib pajak yang secara sengaja tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Karena tidak ingin mendapatkan hukuman tersebutlah wajib pajak akan melakukan kewajibannya membayar pajak. Sehingga perlu untuk dilakukan penelitian yang lebih lanjut kedepannya.

### **Pengetahuan perpajakan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak**

Diketahui nilai koefisien jalur (original sample) pengetahuan perpajakan terhadap sanksi

pajak adalah -0,213, yakni bernilai negatif dan nilai T-values = 1,863 (<1,96), maka disimpulkan pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak. Maka hipotesis yang menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tidak dapat diterima.

Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil hipotesis yang menunjukkan hasil negatif dan tidak signifikan, yang dapat diartikan bahwa pengetahuan perpajakan tentang sanksi perpajakan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Hal ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rahayu, 2017) yang menyatakan semakin tinggi pengetahuan wajib pajak terhadap sanksi pajak akan meningkatkan keinginan wajib pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan tepat waktu sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut guna untuk mengetahui letak perbedaannya.

### **Kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak**

Diketahui nilai koefisien jalur (original sample) kualitas pelayanan terhadap sanksi pajak adalah 0,064, yakni bernilai positif dan nilai T-values = 0,500 (<1,96), maka disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak. Maka hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tidak dapat diterima.

Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil yang menunjukkan hasil positif namun tidak signifikan. Sehingga dapat diartikan peningkatan kualitas pelayanan pada sanksi perpajakan tidak terlalu berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Hal ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rahayu, 2017) yang menyatakan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui letak perbedaannya.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kulaitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi kasusSAMSAT Tulungagung tahun 2022), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Kesadaran wajib pajak berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, namun tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. Pengetahuan tentang perpajakan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, namun tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- c. Kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, namun tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak.
- d. Sanksi pajak tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap penelitian yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah dan Hartono. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. 17–32.
- Adiyanta, F. C. S. (2019). Hukum dan Studi Penelitian Empiris: Penggunaan Metode Survey sebagai Instrumen Penelitian Hukum Empiris. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 697–709. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.697-709>
- Anggreni, I. A. N. S., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2018). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , Sosialisasi Perpajakan , dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Desa Abiansemal Pada Masa Covid '19*. 499–505.
- AR, K., Bakar, A., & Haryanto, H. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Balaraja Banten. *Balance Vocation Accounting Journal*, 4(1), 74. <https://doi.org/10.31000/bvaj.v4i1.2704>
- Aswati, W. O., Mas'ud, A., & Nudi, T. N. (2018). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 27–39.
- Ethika, M. H., & Karlina, U. W. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *PAY Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 27–37. <https://doi.org/10.46918/pay.v3i1.976>
- Hasmi, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Tangible Journal*, 4(1), 123–138. <https://doi.org/10.47221/tangible.v4i1.47>
- Hendro Subroto, D. , S. N. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Mobil Dengan Diberlakukannya Pajak Progresif Di Kota Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 18(01), 45–55. <https://doi.org/10.29040/jap.v18i01.83>
- Isnaini, putri K. A. (2021). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa). 3(1).
- Mandowally, B. M. F., Allolayuk, T., & Matani, C. D. (2020). PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Jayapura). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 15(1), 46–56. <https://doi.org/10.52062/jakd.v15i1.1464>
- Masur, G. C., & Rahayu, Y. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(3), 50–53.
- Nugroho, V. Q., & Kurnia. (2020). Pengaruh sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9, 19.
- Perdana, E. S., & Dwirandra, A. A. N. . (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(6), 1458. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i06.p09>
- Perpajakan, U.-U. N. 7 T. 2021 T. H. P. (1945). *Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 Tentang*

- Harmonisasi Peraturan Perpajakan.* 1–6.
- Puspita, E. (2016). JURNAL AKUNTANSI & EKONOMI FE. UN PGRI Kediri. *Universitas Nusantara PGRI Kediri*, 1(1), 1–8.
- Rahayu, N. (2017). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Ketegasan Sanksi Pajak Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak* (Vol. 1, Issue 1, pp.15–30).
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel, dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 62–70. <http://jurnalhikmah.staisumateramedan.ac.id/index.php/hikmah/article/download/10/13>
- Rusmayani, N. M. L., & Supadmi, N. L. (2017). PENGARUH SOSIALISASI, PENGETAHUAN, SANKSI DAN KUALITAS PELAYANAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR Ni. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 20(1), 173–201.
- Sista, N. P. A. (2019b). *PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KEWAJIBAN MORAL, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT GLANYAR*. 1(1), 142–179.
- Sista. (2019a). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Sains Akuntansi DanManajemen*, 1(1), 142–179.
- Sugiyono. (2017). *Kerangka Konsep Kerangka konsep menurut ( Sugiyono , 2017) adalah suatu hubungan yang akan menghubungangkan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian yaitu , antara variabel independen dengan variabel dependen yang akan di amati atau di ukur mel*. 31–34.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Viva, A. A., Kowel, L. A. A., & Kalangi, S. J. (2019). the Effect of Taxpayer Knowledge, Taxpayer Awareness and Modernization of Tax AdministrationSystem To Taxpayer Compliance of Motor Vehicles in South Minahasa Regency. *Tangkuman 4251 Jurnal EMBA*, 7(3), 4251–4260.