JPAES : Jurnal Pajak dan Analisis Ekonomi Syariah
Volume. 2 Nomor. 2 April 2025
e-ISSN : 3046-9260; p-ISSN : 3046-871X, Hal. 95-111
DOI: https://doi.org/10.61132/jpaes.v2i3.1221
Available online at: https://ejournal.areai.or.id/index.php/JPAES

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sukoharjo

Wahyu Dwi Handayani[1], Sri Laksmi Pardanawati[2], Hadi Samanto[3]
[1,2,3] Institut Teknologi Bisnis AAS, Indonesia

Jl. Slamet Riyadi No. 361, Windan, Makamhaji, Kec. Kartasura, Kab. Sukoharjo, Jawa Tengah
Korespondensi penulis: wd34414@email.com

Abstract. *The research aims to determine the effect of taxpayer awareness, tax knowledge and service quality on motor vehicle taxpayer compliance in Sukoharjo Regency (Case Study at Samsat Sukoharjo). This study uses a quantitative approach using primary data obtained from distributing questionnaires to respondents. Research indicators are arranged based on a Likert scale to measure the variables studied. The population in this study were motor vehicle taxpayers registered at the Regional Revenue Management Unit (UPPD) Samsat Sukoharjo Regency. Sampling was carried out using a simple random sampling technique with a sample size of 100 respondents. Consisting of 25 respondents who filled out the printed questionnaire directly and 75 respondents who filled out the questionnaire online via Google Form. The collected data were processed using IBM SPSS version 23 software using descriptive statistical analysis methods, validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, F tests, t tests and coefficients of determination. The results showed that the variables of taxpayer awareness and tax knowledge had a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance in Sukoharjo Regency. Meanwhile, the service quality variable has a negative and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance in Sukoharjo Regency.*

Keywords: *taxpayer awareness, tax knowledge, service quality, taxpayer compliance*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sukoharjo (Studi Kasus di Samsat Sukoharjo). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden. Indikator penelitian disusun berdasarkan skala Likert untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Unit Penelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Kabupaten Sukoharjo. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *simple random sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Terdiri dari 25 responden yang mengisi kuesioner cetak secara langsung dan 75 responden yang mengisi kuesioner secara daring melalui *Google Form.* Data yang terkumpul diolah melalui perangkat lunak IBM SPSS versi 23 dengan menggunakan metode analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji F, uji t dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaran bermotor di Kabupaten Sukoharjo. Sedangkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sukoharjo.

Kata kunci: kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak

1. LATAR BELAKANG

Salah satu sumber utama penerimaan pajak daerah berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah, kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai menjadi objek pajak. Saat ini, jumlah kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan, sehingga keberadaan kantor Samsat

Received: Mei 17, 2025; Revised: Juni 31, 2025; Accepted: Juni 20, 2025; Publish : Juli 15, 2025

diharapkan dapat dioptimalkan perannya sebagai pusat pemungutan PKB di seluruh Indonesia. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak, yang pada akhirnya juga akan berdampak positif terhadap penerimaan negara secara keseluruhan.

Penerimaan dari PKB sangat dipengaruhi oleh jumlah kendaraan yang terdaftar di suatu wilayah, termasuk di Kabupaten Sukoharjo. Berdasarkan data dari UPPD Kabupaten Sukoharjo, pada tahun 2024 tercatat sebanyak 394.478 wajib pajak kendaraan bermotor. Jumlah ini dapat menjadi peluang strategis bagi pemerintah daerah untuk mengintensifkan pemungutan pajak, meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, serta memperkuat kontribusi terhadap PAD.

Tabel 1

Data Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor

di Kabupaten Sukoharjo Tahun 2021-2024

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2021	Rp 157.785.000.000	Rp 150.725.536.000	95,52%
2022	Rp 188.810.070.000	Rp 176.950.849.000	93,71%
2023	Rp 207.530.445.000	Rp 179.576.884.500	86,53%
2024	Rp 222.650.243.000	Rp 185.635.231.800	83,38%

Sumber: UPPD Kabupaten Sukoharjo

Berdasarkan data UPPD Kabupaten Sukoharjo selama periode 2021 hingga 2024, meskipun secara nominal target dan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor menunjukkan tren peningkatan setiap tahunnya, namun persentase pencapaian terhadap target justru mengalami penurunan. Penurunan ini mengindikasikan bahwa meskipun telah dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan, hasilnya belum maksimal dan masih belum mampu mencapai target yang telah ditetapkan. Kondisi ini menjadi landasan penting bagi pemerintah daerah untuk melakukan evaluasi lebih mendalam terhadap strategi dan kebijakan yang diterapkan dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor guna mendukung pembiayaan pembangunan di Kabupaten Sukoharjo.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berhubungan dengan kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini sudah pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya dengan variabel yang sama akan tetapi hasilnya tidak stabil atau berbeda-beda, adanya pertentangan

hasil penelitian terdahulu memotivasi peneliti untuk melakukan *research* (penelitian kembali) dan menuangkan hasilnya nanti di dalam penelitian yang berjudul **"Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sukoharjo (Studi Kasus di Samsat Sukoharjo)"**.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Atribusi

Menurut (Widyanti & Retnani, 2020) teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Teori ini pertama kali dikemukakan oleh Fritz Heider pada tahun 1958. Teori atribusi merupakan proses dilakukan untuk mencari sebuah jawaban atau pertanyaan mengapa atau apa sebabnya atas perilaku orang lain ataupun diri sendiri.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan penelitian ini, sebab perilaku seorang wajib pajak dalam memenuhi kepatuhan perpajakannya ditentukan oleh suatu keadaan. Faktor internal dan eksternal tersebut dapat mempengaruhi wajib pajak dalam mengambil keputusan untuk patuh atau tidak patuh dalam membayar pajak (Jihin et al., 2021). Teori atribusi menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor internal, seperti kesadaran dan pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak. Di samping itu, terdapat juga faktor eksternal yang dapat memengaruhi kepatuhan, seperti sanksi perpajakan dan kualitas layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi lingkungan di sekitarnya (Keterina, 2024).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan kesiapan dan kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara benar dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tanpa harus melalui proses pemeriksaan, penyelidikan, pemberian peringatan, ancaman, maupun penerapan sanksi hukum dan administratif. Sebagai pihak yang bertanggung jawab, wajib pajak seharusnya menjalankan seluruh kewajiban perpajakannya dengan penuh tanggung jawab, meskipun memiliki hak hukum untuk memanfaatkan ketentuan yang terdapat dalam peraturan perpajakan. Dengan demikian, masyarakat tetap dituntut untuk mematuhi hukum yang berlaku dalam sistem perpajakan. Menurut (Pratista, 2023) kepatuhan berarti mengikuti dan mematuhi aturan yang

berlaku. Dalam hal pajak, aturan yang berlaku adalah aturan perpajakan, sedangkan wajib pajak adalah orang atau badan yang diwajibkan oleh undang-undang untuk melaporkan dan membayar pajak. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak timbul ketika seseorang memiliki pengetahuan, pemahaman, serta kesediaan untuk menaati ketentuan perpajakan secara tepat dan sukarela. Kesadaran tersebut tercermin dalam sikap wajib pajak yang didasarkan pada pandangan atau persepsi yang melibatkan unsur keyakinan, pengetahuan, dan penalaran, serta dorongan untuk bertindak sesuai dengan sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Winasari, 2020). Menurut (Dewi et al., 2020) Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak sangat dibutuhkan untuk membantu meningkatkan kepatuhan membayar pajak.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan merupakan pengetahuan dasar bagi wajib pajak mengenai undang-undang, hukum, dan tata cara perpajakan yang baik dan benar. Menurut (Setyawati, 2023) pengetahuan tentang perpajakan sangat penting dimiliki oleh masyarakat secara umum, karena dapat mendorong terbentuknya sikap patuh dan taat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sejalan dengan hal tersebut, semakin tinggi tingkat pemahaman masyarakat atau wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin besar pula tingkat kepatuhan mereka dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

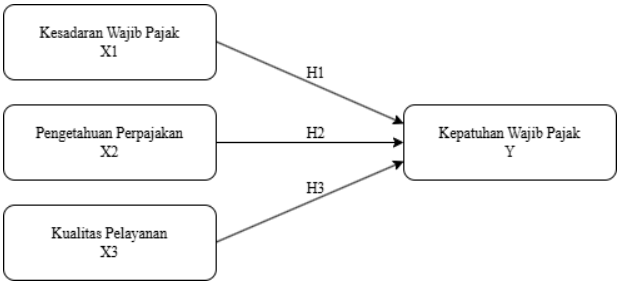
Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses pemberian bantuan kepada pihak lain melalui cara-cara tertentu yang membutuhkan kepekaan serta kemampuan menjalin hubungan interpersonal, dengan tujuan mencapai kepuasan dan keberhasilan. Kualitas pelayanan mencerminkan seberapa baik atau buruk sikap petugas pajak dalam memberikan bantuan atau layanan yang berkaitan dengan kebutuhan wajib pajak, serta sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan mereka. Kualitas pelayanan yang baik menjadi faktor krusial bagi lembaga perpajakan dalam meningkatkan kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban. Dengan

memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, maka mereka akan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya karena merasa puas dan terbantu dalam proses penyelesaian kewajiban perpajakannya (Antika, 2024).

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan pustaka diatas dapat dibuat kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang ada maka dibuat kerangka pemikiran sebagai berikut:

H1: Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran masyarakat dalam menaati ketentuan atau peraturan perpajakan yang berlaku berkaitan langsung dengan pelaksanaan kewajiban pembayaran pajak.. Penelitian yang dilakukan (Masur & Rahayu, 2020) bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut (Setyawati, 2023) bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian yang dilakukan (Astuti et al., 2025) kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajilb pajak kendaraan bermotor.

H2: Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Terhadaop Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman yang memadai mengenai perpajakan mendorong wajib pajak untuk memandang bahwa membayar pajak adalah suatu kewajiban yang harus dipenuhi, bukan sebagai beban yang memberatkan. Menurut penelitian (Wangi et al., 2023) pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Menurut (Ramadhani & Budiantara, 2024) bahwa pengetahuan wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan menurut (Widyanti & Retnani, 2020) pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H3: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan yang baik dari petugas pajak, didukung oleh sistem perpajakan yang efisien dan efektif serta kegiatan penyuluhan yang mampu memberikan dorongan kepada wajib pajak, akan menumbuhkan keyakinan dan kemauan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara patuh.. Hasil penelitian (Astuti et al., 2025) bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut penelitian yang dilakukan (Kodung, 2023) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan menurut (I Made & Dicriyani, 2021) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan jenis penelitian kuantitatif dengan teknik penyebaran kuesioner secara langsung maupun secara daring melalui *google form.* Menurut (Sugiyono, 2023) populasi didefinisikan sebagai keseluruhan elemen dalam suatu wilayah generalisasi yang memiliki karakteristik tertentu, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, yang menjadi objek penelitian untuk kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan mencakup seluruh Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di SAMSAT Sukoharjo pada tahun 2024, dengan jumlah sebanyak 394.478 wajib pajak. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin, yang menghasilkan sebanyak 100 (seratus) responden. Dari total 100 kuesioner yang disebarkan, sebanyak 75 (tujuh puluh lima) responden mengisi melalui Google Form, sementara sisanya diperoleh melalui pengisian kuesioner secara langsung.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan program IBM SPSS Stastistik sebagai alat uji. Uji yang dilakukan adalah analisis statistik deskriptif kuantitatif, uji validitas & uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji hipotesis yang meliputi analisis regresi linier berganda, uji F, uji t dan uji koefisien determinasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Statististik Deskriptif Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel, yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y), sedangkan variabel independennya terdiri atas Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pengetahuan Perpajakan (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3). Selain itu, karakteristik responden diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori, yaitu jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan terakhir. Untuk memperjelas karakteristik responden akan dijelaskan menggunakan tabel sebagai berikut:

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	*Percent*	*Valid Percent*	*Cumulative Percent*
Valid	Laki-laki	53	53,0	53,0	53,0
	Perempuan	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan data pada tabel di atas, diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 53%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebesar 47%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki."

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	*Percent*	*Valid Percent*	*Cumulative Percent*
Valid	17-25 tahun	17	17,0	17,0	17,0
	26-35 tahun	22	22,0	22,0	39,0
	36-45 tahun	22	22,0	22,0	61,0
	lebih dari 45 tahun	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan data pada tabel di atas, diperoleh bahwa responden berusia 17–25 tahun sebesar 17%, usia 26–35 tahun sebesar 22%, usia 36–45 tahun sebesar 22%, dan responden yang berusia lebih dari 45 tahun sebesar 39%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berada pada kelompok usia di atas 45 tahun.

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Tingkat Pendidikan Terakhir					
		Frequency	*Percent*	*Valid Percent*	*Cumulative Percent*
Valid	SD	9	9,0	9,0	9,0
	SMP	13	13,0	13,0	22,0
	SMA/SMK	40	40,0	40,0	62,0
	Perguruan Tinggi	38	38,0	38,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan data pada tabel di atas, diketahui bahwa responden dengan tingkat pendidikan terakhir Sekolah Dasar (SD) sebesar 9%, Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebesar 13%, Sekolah Menengah Atas/Kejuruan (SMA/SMK) sebesar 40%, dan Perguruan Tinggi sebesar 38%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki jenjang pendidikan terakhir pada tingkat SMA/SMK."

b. Hasil Uji Validitas

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	X1.1	0,699	0,1966	Valid
	X1.2	0,663	0,1966	Valid
	X1.3	0,705	0,1966	Valid
	X1.4	0,701	0,1966	Valid
	X1.5	0,719	0,1966	Valid
Pengetahuan Perpajakan	X2.1	0,603	0,1966	Valid
	X2.2	0,616	0,1966	Valid
	X2.3	0,609	0,1966	Valid
	X2.4	0,554	0,1966	Valid
	X2.5	0,755	0,1966	Valid
Kualitas Pelayanan	X3.1	0,688	0,1966	Valid
	X3.2	0,691	0,1966	Valid
	X3.3	0,627	0,1966	Valid
	X3.4	0,675	0,1966	Valid
	X3.5	0,655	0,1966	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Y.1	0,831	0,1966	Valid
	Y.2	0,765	0,1966	Valid
	Y.3	0,794	0,1966	Valid
	Y.4	0,455	0,1966	Valid
	Y.5	0,462	0,1966	Valid

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan dari hasil uji validitas diatas, semua indikator pernyataan dalam variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai r hitung > dari r tabel. Hal ini menunjukkan jika data pada indikator tersebut valid.

c. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	*Cronbach's Alpha*	r tabel	*N of Item*	Keterangan
Kesadaran Wajib pajak	0,732	0,60	5	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan	0,608	0,60	5	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,681	0,60	5	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,701	0,60	5	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas terdapat fakta bahwa seluruh nilai *cronbach's alpha* (0,60) pada variabel Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pernyataan tersebut dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan.

d. Hasil Uji Asumsi Klasik

1) Hasil Uji Normalitas

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters[a,b]	Mean		0,0000000
	Std. Deviation		2.55071535
Most Extreme Differences	Absolute		0,102
	Positive		0,061
	Negative		-0,102
Test Statistic			0,102
Asymp. Sig. (2-tailed)			0,012[c]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		0,236[d]
	95% Confidence Interval	Lower Bound	0,227
		Upper Bound	0,244

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan dari hasil uji normalitas diatas, terdapat hasil yang diperoleh dari *Monte Carlo Sig. (2-tailed)* memiliki nilai yang lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,236. Hal ini menunjukkan bahwa data tersebut terdistribusi normal.

2) Hasil Uji Multikolinearitas

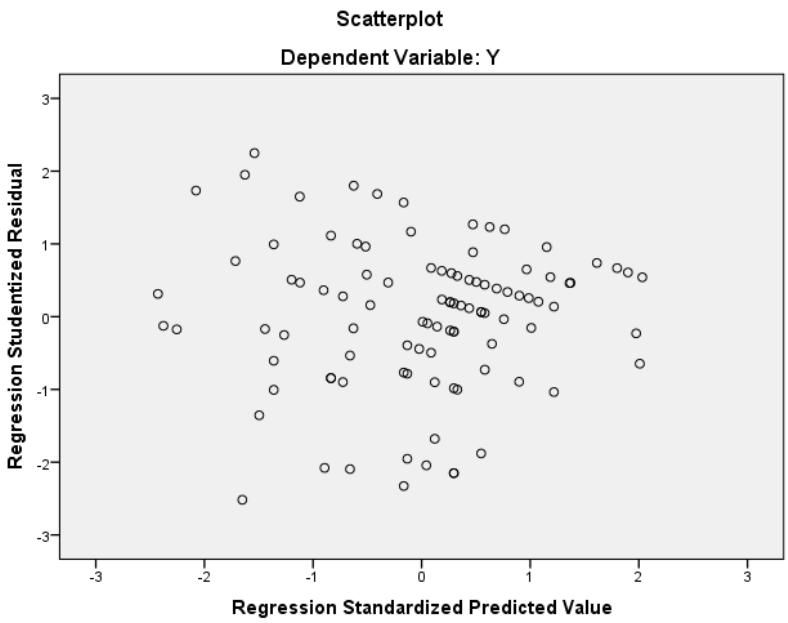
Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]								
		Unstandardized Coefficients		*Standardized Coefficients*			*Collinearity Statistics*	
Model		B	*Std. Error*	Beta	t	*Sig.*	*Tolerance*	VIF
1	*(Constant)*	15,770	3,704		4,257	0,000		
	X1-KS	0,387	0,107	0,346	3,619	0,000	0,930	1,076
	X2-PP	0,213	0,104	0,188	2,042	0,044	0,998	1,002
	X3-KP	-0,347	0,118	-0,281	-2,936	0,004	0,928	1,078

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS

Tolerance dari variabel Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan sebagaimana tercantum dalam tabel diatas masing-masing senilai 0,930, 0,998 dan 0,928 > 0,1. Dilihat dari nilai VIF Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan masing-masing sebesar 1,076, 1,002 dan 1,078 < 10. Artinya, variabel tersebut tidak terjadi multikolinearitas (lolos).

3) Hasil Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan *Scatterplot*

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas diatas, karena titik-titik yang ada tidak membentuk pola tertentu atau menyebar secara acak maka dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

e. Hasil Uji Hipotesis

1) Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 9. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]						
		Unstandardized Coefficients		*Standardized Coefficients*		
Model		*B*	*Std. Error*	*Beta*	*t*	*Sig.*
1	*(Constant)*	15,770	3,704		4,257	0,000
	X1-KS	0,387	0,107	0,346	3,619	0,000
	X2-PP	0,213	0,104	0,188	2,042	0,044
	X3-KP	-0,347	0,118	-0,281	-2,936	0,004

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS

Berdarsarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta 1KS + \beta 2PP - \beta 3KP + er$$

Persamaan regresi linier berganda dapat diinterpretasikan dalam uraian sebagai berikut:

a) Koefisien Konstanta sebesar 15,770 bertanda positif menunjukkan variabel independen (Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan) dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan, maka nilai Y (Kepatuhan Wajib Pajak) sebesar 15,770

b) Koefisien Regresi Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,387 bertanda positif menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan kesadaran wajib pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,387 atau 38,7%

c) Koefisien Regresi Pengetahuan Perpajakan sebesar 0,213 bertanda positif menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan pengetahuan perpajakan, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,213 atau 21,3%

d) Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,347 bertanda negatif menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan kualitas pelayanan, maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,347 atau 34,7%

2) Hasil Uji F

Uji F merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama/simultan terhadap variabel dependen. Model regresi dinyatakan layak untuk penelitian apabila tingkat signifikasi < 0,05 dan F hitung > F tabel.

Tabel 10. Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		*Sum of Squares*	*df*	*Mean Square*	*F*	*Sig.*
1	*Regression*	146,001	3	48,667	7,253	0,000[b]
	Residual	644,109	96	6,709		
	Total	790,110	99			

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan hasil yang didapat dari uji F maka dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05 dan hasil F hitung sebesar 7,253 > F tabel yaitu sebesar 2,699393. Dapat dinyatakan bahwa variabel model regresi yang digunakan dalam penelitian ini variabel Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan berpengaruh secara bersama-sama dan signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga model regresi yang digunakan dalam penelitian ini baik dan layak digunakan untuk penelitian.

3) Hasil Uji t

Tabel 11. Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		*Unstandardized Coefficients*		*Standardized Coefficients*		
		B	*Std. Error*	*Beta*	*t*	*Sig.*
1	*(Constant)*	15,770	3,704		4,257	0,000
	X1-KS	0,387	0,107	0,346	3,619	0,000
	X2-PP	0,213	0,104	0,188	2,042	0,044
	X3-KP	-0,347	0,118	-0,281	-2,936	0,004

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan hasil dari uji t diatas dapat diuraikan sebagai berikut

1) Kesadaran Wajib Pajak diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05 dan hasil t hitung sebesar 3,619 > t tabel 1,98498, maka H0 ditolak, Ha diterima. Artinya variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.
2) Pengetahuan Perpajakan diperoleh nilai signifikan sebesar 0,044 < 0,05 dan hasil t hitung sebesar 2,042 > t tabel 1,98498, maka H0 ditolak, Ha diterima. Artinya variabel Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.
3) Kualitas Pelayanan diperoleh nilai signifikan sebesar 0,004 < 0,05 dan hasil t hitung sebesar -2,936 > t tabel 1,98498, maka H0 ditolak, Ha diterima. Artinya variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh negatif terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

4) Hasil Koefisien Determinasi *(Adjusted R Square)*

Tabel 12. Hasil Koefisien Determinasi *(Adjusted R Square)*

Model Summary				
Model	*R*	*R Square*	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*
1	0,737[a]	0,543	0,529	1,939

Sumber: Data primer yang diolah dari SPSS

Berdasarkan hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai dari *Adjusted R Square* nilai sebesar 0,529 dipersentasekan menjadi 52,9%. Artinya, variabel independen dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan yang dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 52,9% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini sebesar 47,1%.

f. Pembahasan

1) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak (X1) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukan oleh hasil uji t hitung sebesar 3,619 yang lebih besar dari t tabel 1,98498 dengan nilai signifikan 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis pertama

(H1) diterima, H0 ditolak. Artinya, kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Masur & Rahayu, 2020) dan (Setyawati, 2023) bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Astuti et al., 2025) kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajilb pajak kendaraan bermotor.

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki kesadaran terhadap pentingnya membayar pajak, sehingga mereka cenderung lebih patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, seperti melakukan pembayaran pajak secara tepat waktu dan menghindari tunggakan.

2) Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan (X2) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukan oleh hasil uji t hitung sebesar 2,042 yang lebih besar dari t tabel 1,98498 dengan nilai signifikan 0,044 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima, H0 ditolak. Artinya, pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Wangi et al., 2023) dan (Ramadhani & Budiantara, 2024) bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Widyanti & Retnani, 2020) pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik mengenai perpajakan cenderung lebih mudah dalam mematuhi peraturan yang berlaku, karena mereka menyadari konsekuensi yang akan timbul apabila melanggar ketentuan terkait kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

3) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X3) berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukan oleh hasil uji t hitung sebesar |-2,936| yang lebih besar dari t tabel 1,98498 dengan nilai signifikan 0,004 yang

lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima, H0 ditolak. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Astuti et al., 2025) dan (Kodung, 2023) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan (I Made & Dicriyani, 2021) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa pelayanan yang memuaskan dari pihak penyelenggara perpajakan dapat mendorong meningkatnya niat wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pembayaran pajak secara rutin dan tepat waktu.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Variabel kesadaran wajib pajak (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sukoharjo, di mana semakin tinggi kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak, semakin besar pula tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Selain itu, variabel pengetahuan perpajakan (X2) juga berkontribusi secara signifikan terhadap kepatuhan, karena semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak, semakin besar kemungkinan mereka untuk patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Di sisi lain, variabel kualitas pelayanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, di mana semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Saran

a. Peningkatan Kesadaran Wajib Pajak

   Pihak Samsat Kabupaten Sukoharjo perlu lebih aktif dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak supaya wajib pajak lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Seperti melakukan edukasi dan sosialisasi tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan melalui media sosial, brosur informatif atau kegiatan penyuluhan langsung ke masyarakat.

b. Peningkatan Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan Perpajakan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, disarankan agar Samsat Kabupaten Sukoharjo bekerja sama dengan Dinas Pendidikan, sekolah-sekolah, perguruan tinggi dan lembaga pelatihan masyarakat untuk menyusun program literasi perpajakan yang bersikap edukatif.

c. Peningkatan kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan menjadi salah satu faktor yang penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan masyarakat. Samsat Kabupaten Sukoharjo diharapkan terus melakukan peningkatan mutu pelayanan, peningkatan ini bisa berupa pelatihan berkala untuk petugas agar memberikan pelayanan ramah, cepat dan tepat kepada wajib pajak.

DAFTAR REFERENSI

Antika, V. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi dalam perspektif Islam (Studi pada Kantor Bersama Samsat Bandar Lampung)* [Skripsi tidak diterbitkan].

Astuti, N. K., Verawati, Y., & Rustiarini, N. W. (2025). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Gianyar. *Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen*, *7*(1), 156–170. http://www.journals.segce.com/index.php/JSAM/article/view/26/27

Dewi, I. A. P. P., Yudantara, I. G. A. P., & Yasa, I. N. P. (2020). Pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Singaraja. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*, *11*(3), 417–426.

I Made, & Dicriyani, N. L. G. M. J. N. K. A. S. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kharisma*, *3*(1), 128–139.

Jihin, S. A. F., Sulistyowati, W. A., & Salta. (2021). Kajian kepatuhan wajib pajak pribadi ditinjau dari pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, *12*(2), 303–319. https://doi.org/10.22225/kr.12.2.2022.303-319

Keterina, L. V. (2024). *Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak* [Skripsi tidak diterbitkan]. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Medan Area.

Kodung, H. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (studi kasus Samsat Kota Medan). *Modeling: Jurnal Program Studi PGMI*, *10*(4). https://jurnal.stitnualhikmah.ac.id/index.php/modeling/article/view/2112

Masur, C. G., & 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), 2–17.

Pratista, F. L. (2023). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan wajib pajak, kondisi keuangan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi kasus pada wajib pajak kendaraan bermotor di DIY). *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, *8*(1), 1–19.

Ramadhani, B. A., & Budiantara, M. (2024). Pengaruh kesadaran wajib pajak; pengetahuan wajib pajak; sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bantul. *Edunomika*, *8*(2), 1–10.

Setyawati, H. K. (2023). 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

Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Wangi, N. M., Mahaputra, I. N. K., Ardianti, P. N., & Putra, M. D. (2023). Pengaruh pengetahuan pajak, sanksi pajak, tarif pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Tabanan. *Jurnal Kharisma*, *3*(3), 349–358.

Widyanti, A. R., & Retnani, E. D. (2020). Pengaruh kesadaran, pengetahuan, kualitas pelayanan, dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, *9*(12), 1–19.

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). *Equity*, *1*(1), 11–19. https://doi.org/10.34209/equ.v25i1.4241