

# Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Luwu Utara

Alya Hajriana <sup>1</sup>, Andika Pramukti <sup>2</sup>, Hukma Ratu Purnama <sup>3</sup>

[alya.hajriana@gmail.com](mailto:alya.hajriana@gmail.com) [andika.pramukti@umi.ac.id](mailto:andika.pramukti@umi.ac.id) [hukmaratupurnama@gmail.com](mailto:hukmaratupurnama@gmail.com)

<sup>1</sup>Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

<sup>2,3,4</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia.

## Abstrak

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 sampel, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji kualitas data, dan uji hipotesis dengan bantuan *Statistical Package For Special Science (SPSS)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**Kata kunci:** = Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

 This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

## Pendahuluan

Indonesia merupakan negara berkembang yang akan terus meningkatkan pembangunan nasional untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah menggali sumber dana berupa pajak, karena pajak yang diperoleh dapat mengatasi masalah yang ada, seperti masalah sosial, kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Pajak adalah sumber utama dari penerimaan Negara dimana kegiatan Negara seperti pembangunan nasional yang dibiayai dari pajak sulit dilaksanakan jika tidak adanya penerimaan dari sektor pajak (Ilhamsyah dkk, 2016).

Salah satu jenis pendapatan pajak daerah salah satunya diperoleh melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak yang diterima oleh pemerintah daerah berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang pajak daerah adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran serta aktif dari petugas pajak, juga dituntut kemauan dari para wajib pajak itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan perpajakan yang didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Irianingsih, 2015). Apabila tingkat kepatuhan wajib pajak tinggi, tentunya penerimaan Negara dari sektor pajak akan terus meningkat dan pemerintah dapat menjalankan perannya.

Tingkat kepatuhan pajak yang dimiliki wajib pajak sangatlah penting karena dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang baik akan membuat tujuan dari penerimaan daerah dapat tercapai. Kepatuhan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang – undang pajak yang berlaku.

Peran pajak sebagai penerimaan dalam negeri sangat dominan, namun masih belum optimal jika dilihat dari banyaknya Wajib Pajak yang belum menjadi Wajib Pajak patuh (Irianingsih, 2015). Berdasarkan data di tahun 2019-2023 yang diperoleh dari Kantor Samsat Luwu Utara, menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak yang tidak membayar pajak kendaraan bermotornya. Sehingga penerimaan pajak di kantor tersebut belum mencapai target yang ditentukan. Hal itu disebabkan karena wajib pajak kendaraan bermotor belum mematuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam hal meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor maka diperlukan pengetahuan wajib pajak. Pengetahuan yang kurang tentang pajak mengakibatkan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Masyarakat kurang tertarik akan membayar pajak karena tidak adanya insentif atau timbal balik secara langsung dari negara untuk mereka. Menurut (Rahayu, 2017) kualitas pengetahuan pajak yang baik akan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakannya. Penelitian (Riadita dan Suryadi, 2019), (Karlina dan Ethika, 2020), (Anggi Winasari, 2020) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian (Wardani dan Rumiyatun, 2017) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Luwu Utara. Samsat Luwu Utara merupakan sistem terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi Sulawesi Selatan dan PT. Jasa Raharja yang bertugas untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya dilaksanakan dalam satu gedung terutama pada Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan adanya Samsat di Kabupaten Luwu Utara diharapkan akan memiliki kontribusi terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Luwu Utara.

Berdasarkan *research gap* yang telah dikemukakan di atas. Maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini mengacu pada penelitian

yang telah dilakukan oleh (Hormati dkk, 2021). Perbedaan penelitian ini dengan (Hormati dkk, 2021) adalah dengan menambah variabel independen yaitu pengetahuan wajib pajak. Oleh karena itu, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Luwu Utara".

## Metode Analisis

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pendekatan asosiatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara dua variabel atau lebih dengan menggunakan data numerik. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif yang berupa nilai atau skor atas jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2017:137), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan diberikan kepada pengumpul data atau peneliti. Sumber data primer yang dimaksud adalah melalui wawancara, dalam mewawancarai responden ini menggunakan alat yaitu dengan menyebarkan kuesioner, yang berupa daftar pernyataan oleh peneliti kepada responden yang sesuai dengan permasalahan dari variabel yang diteliti untuk dapat memperoleh data berupa pernyataan dari responden. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti juga menggunakan data sekunder. Menurut Sugiyono (2017:137), data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data, misalnya dari orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini adalah buku, artikel jurnal, data dari kantor Samsat Luwu Utara dan data-data ilmiah lainnya yang berkaitan dan mendukung penelitian ini.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

### Statistik Deskriptif

Ghozali (2018 :19) menyatakan statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum dan minimum. Statistik deskriptif ini digunakan untuk mengakumulasi data-data dasar dalam bentuk deskripsi sehingga menjadi sebuah informasi yang jelas dan mudah dipahami.

### Uji Kualitas Data

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas ditujukan untuk mengukur seberapa nyata pengujian/instrumen mengukur apa yang seharusnya diukur. Artinya validitas itu merupakan pengukuran instrument yang benar-benar terukur sehingga instrument yang

diberikan kepada responden dapat diterima secara logis atau tidak memiliki makna ganda dalam pembahasan setiap poin dari instrumen. Oleh karena itu, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuesioner atau angket. Pengujian yang digunakan untuk melakukan uji validitas ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor yang mempunyai tingkat signifikansi dibawah 0,05 maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji realibitas digunakan untuk menguji atau mengukur jawaban responden terhadap pernyataan yang ada di kusioner. Menurut Ghozali (2018:45), suatu kuesioner dikatakan *reliable* jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan uji statistik *Cronboach's Alpha*, dikatakan *reliable* jika hasil *Cronboach Alpha* diatas 0.06 atau 0.07.

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Normal atau tidaknya distribusi data dapat diketahui dengan menggunakan uji normalitas. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dikatakan distribusi normal apabila angka nilai probabilitas lebih besar dari 0.05, sedangkan jika angka probabilitas lebih kecil dari 0.05 maka dikatakan data tersebut tidak terdistribusi dengan normal.

### 2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (variabel independen). Model regresi yang dikatakan baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel- variabel bebas. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai Tolerance serta dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Multikolinearitas terjadi apabila nilai tolerance lebih besar dari 0.1 dan nilai VIF tidak lebih dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang di uji.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika valiance dan residual satu pengamatan kepengamatan lain, maka disebut homoskedastisitas sebaliknya jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi dikatakan baik yaitu model regresi homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai jenis ukuran. Hasil probabilitas dikatakan signifikan jika memiliki nilai signifikansinya lebih besar dari 5%.

## Uji Hipotesis

### 1. Uji Regresi Linear Berganda

Persamaan ini bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel dan juga menunjukkan arah hubungan antara dua variabel dan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan menggunakan persamaan-persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + E$$

Dimana :

|               |                           |
|---------------|---------------------------|
| Y             | = Kepatuhan Wajib Pajak   |
| $X_1$         | = Pengetahuan Wajib Pajak |
| $X_2$         | = Kesadaran Wajib Pajak   |
| $X_3$         | = Kualitas Pelayanan      |
| a             | = Konstanta               |
| $b_1 b_2 b_3$ | = Koefisien Regresi       |
| e             | = Error                   |

### 2. Uji $R^2$ (Koefisien Determinansi)

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan suatu variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) terletak antara 0 dan 1. Jika nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) semakin mendekati angka 1, artinya menandakan bahwa kemampuan variabel memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel- variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0, artinya kemampuan variabel-variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya perubahan variabel bebas dalam menjelaskan perubahan pada variabel tidak bebas secara bersama-sama.

### 3. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen dengan dependen secara simultan. Pengujian melalui uji F atau variasinya dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan variabel  $F_{tabel}$  pada derajat signifikan 5% apabila hasil perhitungan menunjukkan:

- $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau apabila probabilitas kesalahan kurang dari 5%, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan ada pengaruhnya yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.
- $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau apabila probabilitas kesalahan lebih dari 5% maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

#### 4. Uji Parsial (Uji T)

Untuk menguji pengaruh variabel independen digunakan uji t, yang berfungsi untuk menguji keberartian koefisien regresi linear berganda secara parsial. Pengujian melalui uji t dilakukan dengan membandingkan t-hitung ( $t_{hitung}$ ) dengan t-tabel ( $t_{tabel}$ ) pada derajat signifikan 5% apabila hasil perhitungan menunjukkan.

- a.  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau apabila probabilitas kesalahan kurang dari 5% maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti bahwa variabel dependen dapat menerangkan variabel independen, dan memang ada pengaruh yang signifikan antara kedua variabel yang diuji.
- b.  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau apabila probabilitas kesalahan lebih dari 5% maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti bahwa variabel dependen dapat menerangkan variabel independen.

### Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Luwu Utara dengan waktu penelitian selama tiga bulan yakni dimulai dari bulan November 2024 – Januari 2025. Data untuk penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang datang langsung membayar pajak di Kantor SAMSAT Luwu Utara yang berjumlah 100 wajib pajak.

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil olah data dapat diketahui bahwa 100 wajib pajak di Kantor SAMSAT Luwu Utara terdiri dari 57 wajib pajak yang berjenis kelamin laki-laki dari jumlah responden, sedangkan wajib pajak yang berjenis kelamin wanita berjumlah 43 wajib pajak dari jumlah responden.

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa sebagian besar jumlah umur pada kantor Samsat Luwu Utara yang menjadi responden pada penelitian ini memiliki usia 21 – 30 tahun yaitu sebanyak 35 wajib pajak atau 35,0% dari jumlah responden. Umur 31 – 40 tahun yaitu sebanyak 45 wajib pajak atau 45,0% dari jumlah responden. Sedangkan umur 41 – 50 tahun yaitu sebanyak 15 wajib pajak atau 15,0% dari jumlah responden dan umur 51 – 60 tahun sebanyak 5 wajib pajak atau 5,0% dari jumlah responden.

### Hasil Uji Deskriptif

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini Pengetahuan Wajib Pajak (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), Kualitas Pelayanan (X3) dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Variabel-variabel tersebut akan diuji dengan statistik deskriptif.

**Tabel 1**  
**Descriptive Statistics**

|                    | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
| Y                  | 100 | 4.00    | 5.00    | 4.4125 | .38497         |
| X1                 | 100 | 3.60    | 5.00    | 4.3880 | .36049         |
| X2                 | 100 | 3.50    | 5.00    | 4.4075 | .37715         |
| X3                 | 100 | 3.60    | 5.00    | 4.4720 | .38614         |
| Valid N (listwise) | 100 |         |         |        |                |

Tabel 1 di atas menjelaskan hasil statistik deskriptif tentang variabel-variabel dalam penelitian ini antara lain:

1) Pengetahuan Wajib Pajak (X1)

Berdasarkan tabel 12 di atas variabel pengetahuan wajib pajak (X1) memiliki nilai terendah sebesar 3,60 dan nilai tertinggi sebesar 5,00 dengan nilai rata – ratanya sebesar 4,3880 nilai standar deviasinya menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,36049 dari nilai rata – rata jawaban responden.

2) Kesadaran Wajib Pajak (X2)

Berdasarkan tabel 12 di atas variabel kesadaran wajib pajak (X2) memiliki nilai terendah sebesar 3,50 dan nilai tertinggi sebesar 5,00 dengan nilai rata – ratanya sebesar 4,4075 nilai standar deviasinya menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,37715 dari nilai rata – rata jawaban responden.

3) Kualitas Pelayanan (X3)

Berdasarkan tabel 12 di atas variabel kualitas pelayanan (X3) memiliki nilai terendah sebesar 3,60 dan nilai tertinggi sebesar 5,00 dengan nilai rata – ratanya sebesar 4,4720 nilai standar deviasinya menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,38614 dari nilai rata – rata jawaban responden.

4) Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Berdasarkan tabel 7 di atas variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) memiliki nilai terendah sebesar 4,000 dan nilai tertinggi sebesar 5,00 dengan nilai rata – ratanya sebesar 4,4125 nilai standar deviasinya menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,38497 dari nilai rata – rata jawaban responden.

### Hasil Uji Validitas

Uji Validitas (uji kesahihan) adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur sah/valid tidak kuisioner. Uji validitas dilakukan dengan cara menguji korelasi antara skor item dengan skor total masing-masing variabel, menggunakan *pearson corelation*. Butir pertanyaan dikatakan valid apabila tingkat signifikannya dibawah 0,5. Hasil pengujiannya adalah sebagai berikut:

**Tabel 2**

| Variabel | Butir Pertanyaan | Pearson Corelation | Sig (2-tailed) | Keterangan |
|----------|------------------|--------------------|----------------|------------|
| X1       | X1.1             | 0,713              | 0,000          | VALID      |
|          | X1.2             | 0,600              | 0,000          | VALID      |
|          | X1.3             | 0,781              | 0,000          | VALID      |

|    |      |       |       |       |
|----|------|-------|-------|-------|
|    | X1.4 | 0,702 | 0,000 | VALID |
|    | X1.5 | 0,709 | 0,000 | VALID |
| X2 | X2.1 | 0,681 | 0,000 | VALID |
|    | X2.2 | 0,755 | 0,000 | VALID |
|    | X2.3 | 0,784 | 0,000 | VALID |
|    | X2.4 | 0,696 | 0,000 | VALID |
|    | X2.5 | 0,637 | 0,000 | VALID |
| X3 | X3.1 | 0,729 | 0,000 | VALID |
|    | X3.2 | 0,666 | 0,000 | VALID |
|    | X3.3 | 0,721 | 0,000 | VALID |
|    | X3.4 | 0,770 | 0,000 | VALID |
| Y  | Y1   | 0,713 | 0,000 | VALID |
|    | Y2   | 0,600 | 0,000 | VALID |
|    | Y3   | 0,781 | 0,000 | VALID |
|    | Y4   | 0,702 | 0,000 | VALID |
|    | Y5   | 0,709 | 0,000 | VALID |

Tabel 2 diatas menunjukkan hasil uji validitas pada empat variabel yang terdiri dari Pengetahuan Wajib Pajak (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), Kualitas Pelayanan (X3) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) valid dan mempunyai nilai signifikan dibawah 0,5.

### Hasil Uji Reliabilitas

**Tabel 3**

| Variabel                     | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|------------------------------|------------------|------------|
| Pengetahuan Wajib Pajak (X1) | 0,738            | Reliabel   |
| Kesadaran Wajib Pajak (X2)   | 0,703            | Reliabel   |
| Kualitas Pelayanan (X3)      | 0,760            | Reliabel   |
| Kepatuhan Wajib Pajak (Y)    | 0,733            | Reliabel   |

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Wajib Pajak (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), Kualitas Pelayanan (X3) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) mempunyai nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa item pertanyaan dalam penelitian ini bersifat reliabel. Sehingga setiap item pertanyaan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten dan apabila pertanyaan diajukan kembali maka akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Hasil Uji Normalitas

**Tabel 4**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                           |                | Unstandardized Residual |
|---------------------------|----------------|-------------------------|
| N                         |                | 100                     |
| Normal                    | Mean           | .0000000                |
| Parameters <sup>a,b</sup> | Std. Deviation | .26224685               |
| Most Extreme              | Absolute       | .058                    |
| Differences               | Positive       | .049                    |
|                           | Negative       | -.058                   |
| Test Statistic            |                | .058                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)    |                | .200 <sup>c,d</sup>     |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan data pada tabel 4 di atas dapat dilihat uji normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* dapat dilihat nilai signifikan sebesar 0,200 dimana nilai ini lebih besar dari 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

### 2. Hasil Uji Multikolinearitas

**Tabel 5**

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                        | Collinearity |       |
|-------|------------------------|--------------|-------|
|       |                        | Tolerance    | VIF   |
| 1     | (Constant)             |              |       |
|       | X1                     | .724         | 1.381 |
|       | X2                     | .731         | 1.367 |
|       | X3                     | .755         | 1.324 |
| A     | Dependent Variabel : Y |              |       |

Berdasarkan tabel 5 diatas Terlihat bahwa Variabel Pengetahuan Wajib Pajak (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) memiliki nilai *tolerance* diatas 0,1 dan VIF lebih kecil dari 10. Hal ini berarti dalam model

persamaan regresi tidak terdapat gejala Multikolonearitas sehingga data dapat digunakan dalam penelitian ini.

### 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 6**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant) | .138                        | .252       |                           | .546   | .586 |
| X1           | -.019                       | .055       | -.040                     | -.340  | .735 |
| X2           | -.055                       | .052       | -.123                     | -1.050 | .296 |
| X3           | .086                        | .050       | .199                      | 1.724  | .088 |

a. Dependent Variable: abs\_res

Berdasarkan tabel 17 di atas, dapat dilihat uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji gletser nilai signifikansi untuk ketiga variabel bebas lebih besar dari 0,05. Dengan demikian data penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas.

### Hasil Uji Hipotesis

#### 1. Analisis regresi linear berganda

Berdasarkan hasil penelitian, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah:

$$Y = 0,269 + 0,186 + 0,369 + 0,380$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta adalah 0,269 ini menunjukkan bahwa, jika variabel independen Pengetahuan Wajib Pajak (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) bernilai nol atau konstan, maka nilai variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,269.
2. Nilai koefisien regresi variabel Pengetahuan Wajib Pajak (X1) sebesar 0,186 menunjukkan bahwa jika Pengetahuan Wajib Pajak meningkat satu-satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,186.
3. Nilai koefisien regresi variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2) sebesar 0,369 menunjukkan bahwa jika Kesadaran Wajib Pajak meningkat satu-satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,369.
4. Nilai Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X3) sebesar 0,380 menunjukkan bahwa jika Kualitas Pelayanan meningkat satu-satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,380.

#### 2. Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinansi)

Berdasarkan dari hasil penelitian, nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) menunjukkan angka 0,536. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel Pengetahuan Wajib Pajak

(X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) sebesar 53,6% sedangkan sisanya 46,4% (100-53,6%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini seperti sanksi perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, Sistem Samsat Drive Thru, Sosialisasi Pajak dan Peraturan Perpajakan.

### 3. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Berdasarkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa Pengetahuan Wajib Pajak (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan probabilitas jauh lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

### 4. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Berdasarkan dari hasil penelitian, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### a. Pengujian Hipotesis Pertama ( $H_1$ )

Tabel 20 Menunjukkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak memiliki tingkat signifikan sebesar 0,036 yaitu lebih kecil dari 0,05. Nilai  $t$  yang bernilai 2,128 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen hal ini berarti  **$H_1$  Diterima** sehingga dapat dikatakan bahwa Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

#### b. Pengujian Hipotesis Kedua ( $H_2$ )

Tabel 20 Menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki tingkat signifikan sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05. Nilai  $t$  yang bernilai 4,450 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen hal ini berarti  **$H_2$  Diterima** sehingga dapat dikatakan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

#### c. Pengujian Hipotesis Ketiga ( $H_3$ )

Tabel 20 Menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki tingkat signifikan sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05. Nilai  $t$  yang bernilai 4,769 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen hal ini berarti  **$H_3$  Diterima** sehingga dapat dikatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

## Pembahasan

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori atribusi yang menyatakan bahwa perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya ditentukan oleh suatu keadaan baik faktor internal maupun eksternal. Perilaku yang dikarenakan oleh faktor internal merupakan perilaku yang dimiliki pada perilaku pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku

yang dikarenakan faktor eksternal atau bisa berasal dari pihak eksternal, yaitu individu secara tidak langsung atau dipaksa bertingkah laku demikian akibat keadaan tertentu.

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

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Wajib Pajak (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Begitupun sebaliknya semakin rendah tingkat pengetahuan wajib pajak maka semakin rendah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis pertama yang menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hubungan antara variabel pengetahuan wajib pajak relevan dengan teori atribusi dimana pengetahuan wajib pajak berperan penting dalam bagaimana individu mengatribusikan perilaku kepatuhan atau ketidakpatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan.

Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan yang baik tentang pajak, mereka lebih cenderung memiliki atribusi internal, yang berarti mereka merasa kepatuhan wajib pajak adalah tanggung jawab pribadi mereka. Sebaliknya Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan yang rendah tentang pajak, mereka lebih cenderung memiliki atribusi eksternal yang berarti menyalahkan faktor luar sebagai alasan ketidakpatuhan pajak seperti mereka merasa bahwa sistem pajak terlalu rumit atau tidak adil, dan dengan meningkatkan pengetahuan pajak dan penyederhanaan sistem pajak sehingga mereka lebih bertanggung jawab atas kepatuhan pajaknya.

Pengetahuan wajib pajak yang tinggi memiliki dampak positif yang besar terhadap kepatuhan pajak. Wajib pajak yang memahami aturan dan manfaat pajak cenderung lebih sadar akan kewajibannya, mengurangi kesalahan dalam pelaporan pajak, dan lebih patuh membayar pajak secara sukarela. Indikator yang paling dominan dalam pengetahuan wajib pajak yaitu pengetahuan wajib pajak mengenai arti pajak dimana ini sangat penting karena jika wajib pajak memahami bahwa pajak adalah kewajiban yang digunakan untuk kepentingan umum, mereka lebih cenderung membayar pajak dengan kesadaran sendiri. Oleh karena itu edukasi pajak perlu ditingkatkan agar lebih banyak masyarakat memahami arti dan manfaat pajak, sehingga tingkat kepatuhan pajak dapat meningkat.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian – penelitian sebelumnya diantaranya penelitian yang dilakukan (Anggi Winasari, 2020) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, begitupun sebaliknya semakin rendah kesadaran wajib pajak maka semakin rendah kepatuhan wajib pajak.

Hubungan antara variabel kesadaran wajib pajak dengan teori atribusi sangat kuat dalam menentukan kepatuhan pajak. Wajib pajak dengan kesadaran tinggi lebih cenderung memiliki atribusi internal, sehingga mereka patuh membayar pajak karena merasa bertanggung jawab. Sebaliknya, wajib pajak dengan kesadaran rendah lebih cenderung memiliki atribusi eksternal, yang menyebabkan mereka mencari alasan untuk menghindari pajak.

Kesadaran wajib pajak yang tinggi berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepatuhan pajak. Wajib pajak yang sadar akan pentingnya pajak cenderung membayar pajak tepat waktu, mematuhi aturan perpajakan, dan tidak berusaha menghindari pajak. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus meningkatkan edukasi dan sosialisasi perpajakan agar semakin banyak wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi dan pada akhirnya meningkatkan penerimaan pajak negara.

Indikator yang paling dominan dalam kesadaran wajib pajak yaitu wajib pajak sadar akan kewajibannya membayar pajak dimana kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban membayar pajak adalah faktor kunci dalam menciptakan sistem perpajakan yang efektif dan meningkatkan kepatuhan pajak. Ketika wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi, mereka memahami bahwa membayar pajak bukan hanya sekadar kewajiban hukum, tetapi juga bentuk kontribusi bagi kesejahteraan masyarakat dan pembangunan negara.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian – penelitian sebelumnya diantaranya penelitian yang dilakukan oleh (Christian Eman Hormati dkk, 2021) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Begitupun sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan maka semakin rendah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan teori atribusi sangat berpengaruh terhadap cara wajib pajak mengatribusikan

kepatuhan mereka. Pelayanan yang baik akan mendorong atribusi internal, di mana wajib pajak merasa bertanggung jawab untuk membayar pajak. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menyebabkan atribusi eksternal, di mana wajib pajak menyalahkan faktor luar sebagai alasan untuk tidak patuh.

Kualitas pelayanan pajak yang tinggi, wajib pajak akan lebih mudah memahami kewajibannya dan merasa bahwa kepatuhan pajak adalah tanggung jawab pribadi mereka. Mereka melihat kepatuhan pajak sebagai sesuatu yang wajar dan penting, sehingga membayar pajak secara sukarela tanpa perlu tekanan.

Indikator yang paling dominan dalam kualitas pelayanan yaitu petugas pajak memberikan jaminan (*assurance*) kepada wajib pajak dimana dimensi *assurance* dalam kualitas pelayanan pajak sangat penting dalam membangun kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Semakin tinggi *assurance* dalam layanan pajak, semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, otoritas pajak harus memastikan bahwa petugas pajak memiliki kompetensi, profesionalisme, serta transparansi dalam memberikan layanan untuk meningkatkan kepatuhan dan mengurangi potensi penghindaran pajak.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian – penelitian yang dilakukan sebelumnya diantaranya penelitian yang dilakukan oleh (Ni Komang Ayu dkk, 2021) yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## **Simpulan dan Saran**

### **Simpulan :**

1. Variabel Pengetahuan Wajib Pajak (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi tingkat Pengetahuan Wajib Pajak yang dimiliki oleh Wajib Pajak maka semakin tinggi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik Kesadaran Wajib Pajak maka semakin tinggi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Variabel Kualitas Pelayanan (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik Kualitas Pelayanan yang diterapkan oleh Kantor SAMSAT Luwu Utara maka semakin tinggi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

### **Saran :**

1. Bagi Instansi Terkait, khususnya untuk Kantor SAMSAT Luwu Utara diharapkan dapat lebih giat mengadakan edukasi dan sosialisasi tentang perpajakan kepada masyarakat untuk menanamkan kesadaran dan meningkatkan kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2. Bagi Masyarakat, diharapkan dapat berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan tepat sesuai peraturan perpajakan yang diterapkan sebagai bentuk tanggung jawab sosial dan kesejahteraan umum.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya, diharapkan dapat menambahkan atau menggunakan variabel lain yang dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan memperpanjang periode penelitian agar hasil penelitian dapat lebih baik dan lebih akurat.

### Daftar Pustaka

- Akbar, O. C. (2019). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Sanksi Pajak Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman).
- Arfamaini, R., & Susanto, A. K. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Di Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara). *Eco-Socio: Jurnal Ilmu Dan Pendidikan Ekonomi*, 5(1), 12-33.
- Chusaeri, Y., Diana, N., & Afifudin, A. (2017). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Batu). *e\_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 6(09).
- Ermawati, N. (2018). Pengaruh Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Stie Semarang (Edisi Elektronik)*, 10(1), 106-122.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Harlia, A., Djamali, H., & Lalo, A. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Akuntansi*, 1(4), 276-290.
- Hartopo, A., Masitoh, E., & Siddi, P. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kesadaran Pajak, Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kecamatan Delanggu. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen*, 16(2), 50-56.
- Hery, Suryanti,dkk. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan,Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran). *Jurnal Ilmu Akuntansi.Universitas Nasional*.
- Hikmah, N., Hapid, H., & Patra, I. K. (2023). Pengaruh Pemahaman Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Desa Radda Kecamatan Baebunta Kabupaten Luwu Utara. *Jurnal Inovasi BisnisIndonesia (JIBI)*, 1(1).

- Hormati, C., Kewo, C., & Wuryaningrat, N. F. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Kota Tomohon. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*, 98-104.
- Ilhamsyah, R., & dkk. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 8.
- Irianingsih, E. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Di Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Sleman). Universitas PGRI Yogyakarta.
- Isnaini, P., & Karim, A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *PAY Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 27–37.
- Juniati, K., & Ery Setiawan, P. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, 6(3), 136–148.
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. (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. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (Kharisma)*, 3(1).