

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN SUKABUMI**

**Nazma Azizah<sup>1</sup>, Meutia Riany<sup>2</sup>**

Fakultas Bisnis dan Humaniora Program Studi Akuntansi, Universitas Nusa Putra

Email: [Nazma.azizah\\_ak19@nusaputra.ac.id](mailto:Nazma.azizah_ak19@nusaputra.ac.id), [Meutia.riany@nusaputra.ac.id](mailto:Meutia.riany@nusaputra.ac.id)

---

### **ABSTRAK**

#### **Kata kunci:**

Kualitas Pelayanan,  
Pengetahuan Perpajakan,  
Sanksi Pajak, Kepatuhan  
Wajib Pajak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 kendaraan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT kabupaten Sukabumi. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Dari penelitian ini mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi perpajakan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

---

#### **Keywords:**

Service Quality, Tax  
Knowledge, Tax  
Sanctions, Taxpayer  
Compliance

---

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality, tax knowledge, and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance. Data collection techniques used in this study were documentation and questionnaires. The sample used in this study was 100 motor vehicle taxpayer vehicles registered at the SAMSAT office in Sukabumi district. The analytical method used is multiple linear regression. From this study, it was found that service quality has a partially significant effect on motor vehicle taxpayer compliance. Tax knowledge has a partial positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. Tax sanctions have a partial positive effect on motor vehicle taxpayer compliance.*

---

## **PENDAHULUAN**

Pajak merupakan kontribusi yang sah oleh seorang warga negara yang berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa yang ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran Negara. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar bagi keuangan publik dan memegang peranan yang sangat penting dalam keuangan publik dan pembangunan nasional, hasil pajak ini akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik (Siahaan et al., 2019).

Dengan perkembangan kendaraan bermotor yang terus meningkat setiap tahunnya, tentunya kantor Samsat akan melakukan pemungutan pajak kepada pemilik kendaraan bermotor untuk

meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan dan meningkatkan sumber pendapatan asli daerah. Seharusnya pemerintah daerah bisa mendapatkan pendapatan lebih dari sector pajak ini, namun dilihat dari data yang ada, masih ada wajib pajak yang terlambat membayar pajak kendaraannya. Beberapa kendala, seperti kepatuhan dan kesadaran wajib pajak saat membayar pajak bermotornya. Berdasarkan data dari Kantor Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah (CPDD) Kabupaten Sukabumi I Cibadak menyebutkan jumlah kendaraan bermotor sekitar 357 ribu dan yang menunggak sekitar 25 %. Berdasarkan hal tersebut maka perlu danya factor-faktor yang dapat meningkatkan penerimaan pajak suatu negara, terutama tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sukabumi (Wardani & Asis, 2017).

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal berasal dari diri sendiri wajib pajak dimana terhubung dengan karakteristik individu yang akan menimbulkan rasa kesadaran menjalankan kewajiban sebagai wajib pajak (Rizal, 2019). Lalu faktor eksterna berasal dari lingkungan luar, seperti faktor pelayanan petugas pajak kepada wajib pajak. Pelayanan petugas pajak yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik terhadap wajib pajak meliputi memberikan pelayanan, bimbingan serta menjelaskan perundang-undangan perpajakan dan meningkatkan penegakan sanksi pajak sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku (Susanti, 2018). Karena peningkatan kepatuhan wajib pajak secara tidak langsung meningkatkan pendapatan pemerintah dari sektor pajak (Dinniatiy & Fitriani, 2020).

Tidak semua wajib pajak memiliki pengetahuan yang baik mengenai pajak. Pengetahuan perpajakan merupakan pengetahuan dasar bagi wajib pajak untuk memahami hukum, undang-undang dan peraturan perpajakan yang benar. Apabila wajib pajak mengetahui dan memahami kewajibannya sebagai wajib pajak maka akan memenuhi kewajibannya hingga akhirnya merasakan manfaat dari kepatuhan wajib pajak (Khairannisa & Cheisviyanny, 2019). Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan karena banyak kasus perpajakan yang terjadi di Negara ini. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena wajib pajak tidak ingin pajak yang dibayarkannya disalahgunakan oleh aparat yang tidak bertanggung jawab (Juliantari et al., 2021). Maka diperlukan pengetahuan mengenai perpajakan yang baik, agar wajib pajak lebih mengerti akan manfaat pajak. Naik bagi kesejahteraan diri sendiri maupun untuk pembangunan Negara.

Agar peraturan dipatuhi, maka harus ada sanksi pajak bagi yang melanggarnya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih merugikannya (Inayati & Azizah, 2021). Banyak wajib pajak yang membayar pajaknya lima tahun sekaligus, tetapi beberapa tidak membayar sama sekali, tidak diimbangi dengan sanksi keras yang menyebabkan wajib pajak meremehkan kewajiban mereka. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis memberi judul untuk penelitian ini yaitu, “ pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, pengetahuan wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Sukabumi (Saputro, 2018).

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Sukabumi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nonprobability sampling dengan Teknik convenience sampling. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus solvin yaitu 100 responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer, Sumber data primer diperoleh melalui media kuesioner melalui google form responden yang dituju dalam penelitian ini yaitu wajib Pajak Kendaraan Bermotor ddi Kabupaten Sukabumi.

Dalam penelitian ini data diperoleh dari data primer dengan menggunakan metode survei yaitu menggunakan kuesioner. Kuesioner telah dibagikan sebelumnya berisi tentang setiap variabel yang digunakan baik variable dependen maupun variabel independent. Teknik Pengumpulan Data penelitian ini menggunakan metode kuesioner yang berisi pertanyaan mengenai objek penelitian yang nantinya di sebarakan kepada responden dan jawaban ddari responden daaat digunakan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Teknik analisis data dalam dana ini menggunakan Teknik analisis linier berganda dengan SPSS Versi 25. Pengujian ini digunakan agar peneliti mengetahui adanya pengaruh dari kualitas pelayanan petugas pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap Wajib Pajak UKM. Beberapa Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya: uji validasi, reabilitas, statistic deskriptif, uji asumsi klasik, uji F dan uji T.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Statistik Deskriptif**

Uji Statistik deskriptif pada penelitian ini digunakan unntuk menjelaskan mengenai nilai minimum, maximum, mean dan standard deviation dari 3 variabel independent dan 1 variabel dependen. Nilai-nilai pengujian statistic deskriptif ini disajikan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1. Descriptive Statistics.

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
X1	100	30.00	70.00	57.8700	8.29221
X2	100	7.00	15.00	12.4100	1.87539
X3	100	7.00	15.00	11.6000	1.72328
Y	100	6.00	20.00	16.0700	3.05259
Valid N (listwise)	100				

Sumber: data diolah 2022

Tabel 1 menunjukkan adanya variabel X1 yaitu kualitas pelayanan perugas pajak dengan besaran minimum dari responden adalah 30 dan besaran maksimum adalah 70 dengan rmeran 57,87 dan standar deviasinya sebesar 8,292, variabel X2 yaoutu pengetahuan perpajakan dengan besaran minimum dari responden adalah 7 dan besaran maksimum adalah 15 ddengan rmean 12,41 dan standar deviasinya sebesarr 1.875, variabel X3 yaitu sanksi pajak dengan besaran minimum dari responden adalah 7 dan besaran maksimum adlaah 15 dengan rmean 11,60 dan standar deviasinya sebesar 1,723, pada variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan besaran jawaban minimum dari responden adalah 6 dan besaran maksimum dari responden addalah 20 dengan mean 16,07 dan standar deviasinya 3,052.

**Uji Asumsi Klasik**

Tabel 2. Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test  
Unstandardized Residual

N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	
	Std. Deviation	.0000000
		2.96814585
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.049
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
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.

Sumber : data diolah 2022

Dalam penelitian ini menggunakan pengujian normalitas dengan jenis *Kolmogorovsmirnov, one sample test*. Berdasarkan data tabel uji normalitas ddiatas dapat dijelaskan bahwa *Asmp.sig.* (2 tailed) bernilai 0,200 nilai itu menunjukkan hasil tsb lebih dari 0.05. hal tersebut dddapat disimpulkan bahwa data residual telah terdistribusi normal

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah mode regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent

**Tabel 3. Uji Multikolinearitas Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Coefficients	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Coefficients			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.277	2.282		5.818	.000		
	X1	-.067	.051	-.172	-1.305	.195	.570	1.756
	X2	.171	.083	.269	2.058	.042	.577	1.733
	X3	.065	.069	.094	.935	.352	.978	1.023

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data diolah 2022

Berdasarkan data tabel 3 uji multikolinearitas bahwa seluruh nilai *tolerance* adalah diatas 0,1 dan semua VIF dibawah 10, dengan hasil kualitas pelayanan pajak (X1) memiliki nilai 1.756, pengetahuan perpajakan (X2) memiliki nilai 1.733, dan Sanksi Pajak (X3) memiliki nilai 1.023 sehingga dikatakan bahwa data tidak terjadi kolerasi dan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

**Tabel 4. Uji Heterokedastisitas**

Variabel	<i>Unstandardized Residual</i>	Terjadi/Terbatas dari Heterokedastisitas
Kualitas Pelayanan petugas pajak (X1)	0.214	Tidak terjadi Heterokerdatisitas
Pengetahua Perpajakan (X2)	0.211	Tidak terjadi Heterokerdatisitas
Sanksi Pajak (X3)	0.531	Tidak terjadi Heterokerdatisitas

Sumber : data diolah 2022

Berdasarkan data tabel 4 bahwa nilai sig dari tiap variabel merupakan diatas 0,5 yang artinya data terbebas dari gejala heterokedastisitas.

**Uji Linier Berganda Uji F**

Uji statistic F atau uji kelayakan mode dilakukan oleh peneliti dalam penelitian agar mengetahui tepat atau tidaknya fungsi dari suatu regresi dalam melakukan pengukuran suatu nilai secara actual maupun secara statistic.

**Tabel 5. Uji F ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3646.216	3	1215.405	86.330	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1140.372	81	14.079		
Total		4786.588	84			

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data diolah 2022

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan nilai F hitung dari hasil Analisa regresi linier berganda, yaitu 86.330. angka ini akan digunakan untuk melakukan uji simultan atau uji F, dengan membandingkan dengan nilai F tabel. Nilai F tabel adlaah F tabel = F(k;n-k).

**Tabel 6. Uji T Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.940	3.480		-.558	.579		
	X1	.259	.080	.296	3.257	.002	.355	2.814
	X2	.924	.137	.611	6.745	.000	.358	2.794
	X3	.489	.236	.115	2.072	.041	.950	1.053

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data diolah 2022

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan hasil pengujian parsial di mana masing-masing variabel bebas kualitas pelayanan (X1), pengetahuan perpajakan (X2), dan sanksi pajak (X3) menunjukkan kuatnya pengaruh suatu variabel independent terhadap variabel dependen. Semakin mendekati nol, maka semakin lemah pengaruhnya. Nilai t hitung akan dibandingkan dengan nilai t tabel. Nilai t tabel dalam pengujian ini sebesar 1,661. Dari hasil uji parsial untuk variabel kualitas pelayanan (X1) ditemukan bahwa  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $3,257 > 1,661$ ) dan tingkat signifikansi adalah  $0,002 < 0,05$ . Dengan demikian, kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dari hasil uji parsial untuk variabel pengetahuan perpajakan (X2) ditemukan bahwa  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $6,745 > 1,662$ ) dan tingkat signifikansi adalah  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil uji parsial untuk variabel sanksi pajak (X3) ditemukan bahwa  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $2,072 > 1,662$ ) dan tingkat signifikansi adalah 0,41 sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## **KESIMPULAN**

Dari penelitian ini mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian semakin tinggi kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak harus memiliki pengetahuan yang luas tentang pajak sehingga akan menaati kewajiban membayar pajak kendaraan bermotornya. Sanksi perpajakan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menjelaskan bahwa semakin tinggi sanksi pajak yang diberikan maka wajib pajak akan semakin patuh terhadap kewajibannya membayarkan pajak.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dinniaty, N. M., & Fitriani, D. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 9(2), 229. <https://doi.org/10.12928/fokus.v9i2.1561>
- Inayati, N. I., & Azizah, S. N. (2021). The Effect of Audit Quality, Managerial Ownership, And Audit Committee on The Integrity of Financial Statements (Empirical Study on Manufacturing Companies Listed on The IDX 2015-2019). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(1), 151–159.
- 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).
- Khairannisa, D., & Cheisviyanny, C. (2019). Analisis Peranan Konsultan Pajak Terhadap

*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Sukabumi*

- Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1151–1167.
- Rizal, A. S. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang P-ISSN*, 2339, 867.
- Saputro, M. A. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Ngawi*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Siahaan, H. P., Marlina, M., & Zul, M. (2019). Peran Kepolisian dalam Penyidikan Tindak Pidana Korupsi (Studi pada Kepolisian Daerah Sumatera Utara). *ARBITER: Jurnal Ilmiah Magister Hukum*, 1(2), 137–147.
- Susanti, N. A. (2018). *Pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Studi kasus pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman)*.
- Wardani, D. K., & Asis, M. R. (2017). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan program Samsat corner terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Akuntansi Dewantara*, 1(2), 106–116.



**This work is licensed under a**  
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License