

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT SURABAYA TIMUR

Griscelda Yosephina Arielda Kesa Tuga

*grisceldayosephina@gmail.com*

Danny Wibowo

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*This research empirically examines and proves the effect of taxpayers' awareness, service quality, understanding, tax sanction, and taxpayers' trust in the government and law, and taxpayers' compliance during the motor vehicle tax payment at SAMSAT, East Surabaya. The research applies quantitatively. Attribution theory was used. Furthermore, the data collection technique used was accidental sampling with 100 respondents as the sample. Moreover, the primary data were directly taken from respondents' questionnaires. The questionnaires were distributed to the respondents. Additionally, the secondary data were in the form of tax arrears information and taxpayers' data listed on SAMSAT, East Surabaya office. The data analysis technique used multiple linear regression. The result shows that taxpayers' awareness, service quality, taxpayers' understanding, and tax sanction have a positive impact on taxpayers' compliance during the motor vehicle tax payment at SAMSAT, East Surabaya. However, taxpayers' trust in the government and law does not affect taxpayers' compliance during the motor vehicle tax payment at SAMSAT, East Surabaya.*

**Keywords:** *taxpayers' awareness, service quality, taxpayers' understanding, tax sanction, taxpayers' trust in government and law.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan membuktikan secara empiris pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, sanksi pajak, dan kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah dan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surabaya Timur. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuesioner. Teori yang digunakan adalah Teori Atribusi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh secara langsung dari para responden melalui penyebaran kuesioner, dan data sekunder yang merupakan data informasi tunggakan wajib pajak serta data wajib pajak yang terdaftar pada kantor SAMSAT Surabaya Timur. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib, kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sementara, kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah dan hukum tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

**Kata Kunci:** Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kepercayaan Wajib Pajak terhadap Pemerintah dan Hukum.

### PENDAHULUAN

Di Era sekarang jumlah orang yang menggunakan kendaraan bermotor sangatlah tinggi, kendaraan bermotor digunakan untuk membantu mempermudah mobilitas masyarakat dalam bekerja maupun beraktivitas, hal ini digunakan oleh pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor yang juga dapat memengaruhi peningkatan pendapatan asli daerah yang nantinya digunakan untuk penyediaan fasilitas jalan. Manfaat yang diperoleh atas pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan (subjek) yaitu akan meningkatkan pemasukan negara atau daerahnya. Dengan adanya pemasukan tersebut dapat dimanfaatkan untuk membiayai pembangunan negara atau daerah seperti jalan, jembatan, rumah sakit, dan lain sebagainya. Dari pembangunan tersebut masyarakat akan lebih mudah dalam menjalankan kegiatannya

sehari-harinya. Sehingga masyarakat menjadi lebih sejahtera.

Berdasarkan penjelasan mengenai kendaraan bermotor tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa subjek memiliki kewajiban dalam membayar pajak kendaraan bermotor atas objek yang telah dimiliki atau disewa. Akan tetapi,seringkali pemenuhan kewajiban dari subjek atas pajak kendaraan bermotor tersebut tidak dilakukan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Kadang kala subjek melakukan penundaan dalam melakukan pemenuhan kewajibannya atau disebut dengan terlambat bayar. Hal ini dapat dilihat dari jumlah data tunggakan yang ada di SAMSAT Surabaya Timur sebagai berikut:

Tabel 1

**Rekapitulasi Objek dan Tunggakan Kendaraan di SAMSAT Surabaya Timur Periode Desember 2024**

<b>Jumlah Objek Kendaraan</b>	<b>Jumlah Kendaraan yang Memiliki Tunggakan</b>
461.922	91.675

Sumber: Data sekunder dari Kantor SAMSAT Surabaya Timur

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa selama periode 2024 banyaknya kendaraan bermotor yang mempunyai tunggakan pajak yaitu sebanyak 91.675. Maka dapat disimpulkan bahwa banyaknya jumlah kendaraan yang memiliki tunggakan disebabkan karena banyak wajib pajak yang belum patuh dan kurang memiliki kesadaran dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berbagai macam upaya sudah dilakukan oleh pemerintah untuk membantu meningkat kesadaran akan kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban wajib pajak. Namun, wajib pajak sering kali mengabaikan hal tersebut. Kejadian seperti inilah yang sangat berdampak terhadap pendapatan negara. Penelitian ini menggunakan beberapa faktor untuk menganalisis tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran kendaraan bermotor. Faktor-faktor yang dimaksud antara lain kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, sanksi pajak, serta kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dan hukum.

Kesadaran wajib pajak adalah faktor pertama dalam penelitian. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Masur dan Rahayu (2020), hasilnya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Kesadaran ini berfungsi sebagai motivasi dan dorongan kepada wajib pajak untuk melaksanakan pemenuhan kewajiban mereka. Ketika wajib pajak menyadari akan tanggung jawabnya, maka mereka dengan sendirinya akan terdorong untuk melaksanakan kewajibannya dengan baik.

Faktor kedua dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan pajak merupakan ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa atau pelayanan menjadi tolak ukur seberapa baik pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau sesuai dengan harapan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Masur dan Rahayu (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Petugas yang melayani secara akurat, andal, dan konsisten berperan penting dapat memperkuat persepsi wajib pajak untuk tepat waktu dalam membayar pajak.

Tingkat pemahaman wajib pajak menjadi faktor ketiga yang digunakan dalam penelitian ini. Pemahaman adalah suatu proses yang mencerminkan kemajuan dari pengetahuan, perbuatan atau tindakan serta cara seseorang dalam memahami sesuatu. Wajib pajak yang berpendidikan dan mengerti tentang pajak cenderung mampu untuk memenuhi peraturan yang berlaku secara umum dan lebih mengerti mengenai potensi hukum atau denda yang akan didapat jika melakukan pelanggaran. Berdasarkan penelitian Muhdor *et al.* (2024) menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin mendalam pemahaman wajib pajak terhadap

peraturan perpajakan maka semakin besar pula kepatuhan wajib pajak.

Faktor keempat dalam penelitian ini adalah sanksi pajak. Penelitian yang dilakukan Arini *et al.* (2023) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun penelitian yang dilakukan oleh Akbar (2023) berbeda hasilnya, dimana Sanksi Perpajakan (SP) tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan atau bahkan ketiadaan sanksi pajak tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Faktor selanjutnya yaitu kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dan hukum. Wajib pajak memiliki harapan yang besar agar pemerintahan dapat menjaga kepercayaan dengan bertindak positif, adil, dan transparan. Munculnya kepercayaan dalam diri wajib pajak dapat mempengaruhi tindakan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya. Penelitian yang dilakukan oleh Masita (2019) menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintah dan hukum memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang diangkat adalah: (1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor? (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor? (3) Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor? (4) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor? (5) Apakah kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dan hukum berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor? Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. (2) Untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. (3) Untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. (4) Untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. (5) Untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dan hukum terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## TINJAUAN TEORITIS

### Teori Atribusi

Teori atribusi ini pertama kali dikemukakan oleh Fritz Heider pada tahun 1958 menurut Fritz Heider teori atribusi diartikan sebagai suatu teori yang menjelaskan tentang perilaku atau sikap seseorang. Robbins (2001) menjelaskan dalam mengamati perilaku seseorang, suatu individu akan berusaha untuk menentukan apakah perilaku tersebut dipengaruhi oleh faktor internal atau faktor eksternal. Perilaku yang dipengaruhi oleh faktor internal merupakan suatu perilaku yang dianggap sebagai tindakan yang berada dibawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang dipengaruhi oleh faktor eksternal merupakan bentuk respons terhadap suatu yang ada, di mana tindakan seseorang dipengaruhi oleh kondisi yang ada disekitarnya. Untuk menentukan apakah perilaku disebabkan secara internal dan eksternal dipengaruhi oleh tiga faktor diantaranya: (1) Kekhususan (kesendirian atau *distinctiveness*) berarti seseorang akan mengartikan suatu perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. (2) Konsensus, memiliki artian apabila semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. (3) Konsistensi, terjadi jika seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon atau tanggapan yang sama dari waktu ke waktu. Jika perilaku tersebut semakin

konsisten, maka hal tersebut akan terhubung dengan sebab-sebab internal. Dalam penelitian ini, teori atribusi sangat relevan untuk dijadikan sebagai teori pendukung dalam menjelaskan berbagai macam faktor yang memengaruhi kepatuhan dari wajib pajak. Dalam penelitian ini, faktor internal yang dimaksud mencakup kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, serta kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dan hukum. Sementara itu faktor eksternal yang dimaksud meliputi kualitas pelayanan serta sanksi pajak.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan ialah suatu motivasi atau dorongan bagi seseorang, kelompok atau bagi organisasi untuk bertindak sesuatu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak untuk memberikan kontribusi bagi pembangunan. Tindakan kepatuhan wajib pajak dapat diukur melalui beberapa aspek, antara lain berdasarkan kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkandiri, menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan Pajak (SPT), perhitungan dan pembayaran pajak terhutang, serta kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran dapat diartikan sebagai bagian dari dalam diri seseorang untuk mengerti mengenai bagaimana cara seseorang tersebut bertindak atau melakukan sesuatu. Dalam konteks perpajakan, kesadaran wajib pajak berarti suatu rasa yang muncul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan dari pihak manapun (Mutia, 2014). Untuk meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak, penting bagi wajib pajak untuk menyadari bahwa dalam pemenuhan kewajiban pajak, semuanya itu akan kembali dirasakan langsung oleh wajib pajak itu sendiri.

### **Kualitas Pelayanan**

Pelayanan merupakan membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Menurut Kotler (2009:52) Terdapat lima dimensi yang harus diperhatikan ketika melakukan penilaian terhadap pelayanan yaitu: (1) *Tangible*, meliputi fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi (2) *Emphaty*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, serta memahami kebutuhan dari pelanggan (3) *Responsiveness*, meliputi keinginan para staf dalam membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap (4) *Reliability*, mencakup kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan (5) *Assurance*, meliputi kemampuan, pengetahuan, kesopanan, serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan). Dalam dunia perpajakan kualitas pelayanan pajak merupakan suatu usaha dalam memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak agar harapannya sesuai. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum.

### **Pemahaman Wajib Pajak**

Pemahaman adalah suatu proses atau cara untuk memahami atau memaknai sesuatu. Dalam perpajakan pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan merupakan suatu proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan menerapkan pengetahuan tersebut untuk membayar pajak. Yang dimaksud mengenai pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan yaitu ketika mengerti dan paham atas ketentuan umum dan tatacara perpajakan yang meliputi bagaimana cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), tata cara pembayaran, lokasi pembayaran, serta denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan.

### **Sanksi Pajak**

Sanksi ditetapkan untuk memotivasi wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya. Sanksi merupakan suatu hukuman yang bersifat negatif yang diberikan kepada orang ketika melanggar peraturan. Sanksi perpajakan diartikan sebagai suatu jaminan atau pencegahan (*preventive*) agar peraturan perpajakan yang telah diatur bisa ditaati dan tidak dilanggar oleh wajib pajak Mardiasmo (2011:59). Dalam Undang-Undang perpajakan, terdapat dua jenis sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ditetapkannya sanksi ini untuk mencegah pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak. Sehingga wajib pajak termotivasi dalam melaksanakan pemenuhan kewajibannya tanpa perlu dikenakan sanksi terlebih dahulu.

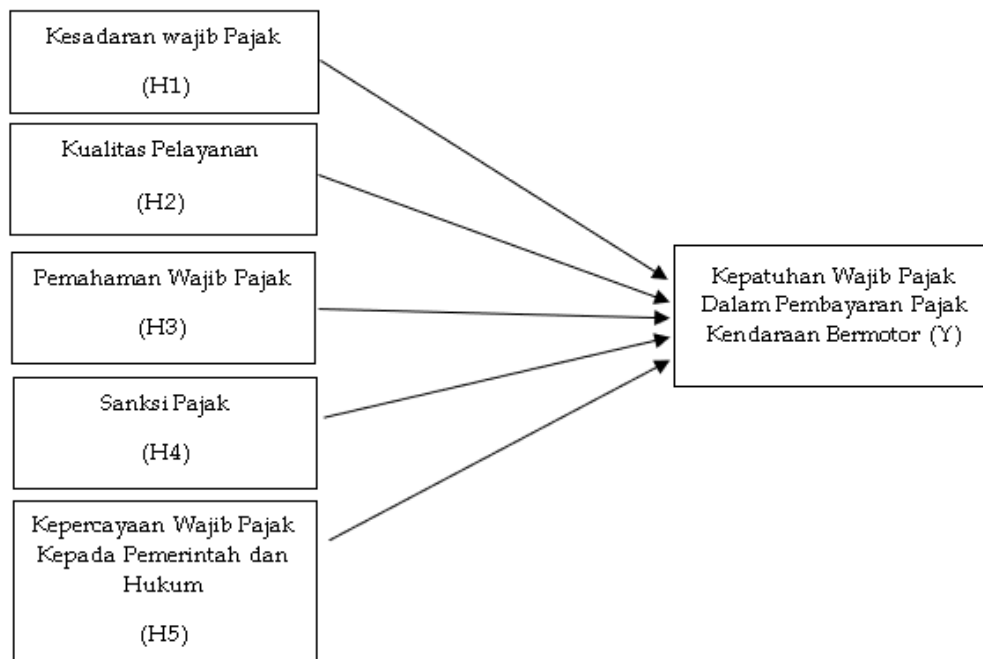
### **Kepercayaan Wajib Pajak Kepada Pemerintah dan Hukum**

Menurut Handayani *et al.* (2012) kepercayaan merupakan suatu yang diharapkan dari orang lain berupa kejujuran dan perilaku kooperatif berdasarkan saling berbagi nilai yang sama dan norma-norma. Maka dapat dikatakan bahwa wajib pajak yang menaruh kepercayaan pada pemerintah dan hukum berarti bahwa wajib pajak mengharapkan kejujuran dan perilaku yang kooperatif dalam menciptakan kewajibannya sebagai bentuk timbal balik atas pemenuhan kewajiban yang dilakukan oleh wajib pajak. Pengukuran faktor ini perlu dilakukan guna mengetahui perwujudan atas harapan dari wajib pajak sebagai bentuk timbal balik dari pemenuhan kewajibannya.

### **Penelitian Terdahulu**

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Masur dan Rahayu (2020) dengan judul pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Muhdor *et al.* (2024) dengan judul pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Ponorogo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sedangkan variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Habut (2021) dengan judul pengaruh sosialisasi perpajakan, tarif pajak, sanksi dan persepsi akuntabilitas terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi empiris pada Kantor SAMSAT Surabaya Selatan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel yang digunakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Krisnadeva dan Merkusiwati (2020) dengan judul faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel yang digunakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Arini *et al.* (2023) dengan judul faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## Rerangka Konseptual



Gambar 1  
Rerangka Konseptual

### Pengembangan Hipotesis

#### Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak harus memahami dan mengerti arti, fungsi, serta tujuan pembayaran pajak kepada negara. Dengan tingginya kesadaran dalam diri wajib pajak maka akan mendorong wajib pajak untuk menjalankan pemenuhan kewajiban sebagai bentuk pertanggungjawaban menjadi wajib pajak yang baik. Penelitian yang dilakukan oleh Masur dan Rahayu (2020) mengungkapkan bahwa faktor kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Penelitian tersebut mengasumsikan bahwa tingkat kesadaran pajak yang tinggi akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti merumuskan hipotesisnya sebagai berikut: H<sub>1</sub>: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, yang membuat pelanggan merasa nyaman dan puas. Pelayanan yang berkualitas dalam pajak diukur dari seberapa baik petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Hal ini meliputi sikap tanggap dalam merespon, kesopanan, penggunaan tutur kata yang baik, kemampuan membangun komunikasi yang baik, serta ketersediaan fasilitas fisik yang memadai. Berdasarkan penelitian yang digunakan oleh Masur dan Rahayu (2020) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Dari penjelasan ini, peneliti merumuskan hipotesisnya sebagai berikut: H<sub>2</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

### **Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran pajak Kendaraan Bermotor**

Pemahaman mengenai peraturan perpajakan ialah suatu proses dimana wajib pajak mempelajari, memahami, dan menerapkan pengetahuan mengenai perpajakan untuk memenuhi kewajiban perpajakan yang ada Nugroho(2012). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muhdor *et al.* (2024) yang menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana semakin tinggi atau baik pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga semakin tinggi, sebaliknya jika pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan rendah maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga rendah. Dari penjelasan tersebut, peneliti merumuskan hipotesisnya sebagai berikut: H<sub>3</sub>: Pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut Mardiasmo (2011:59) sanksi perpajakan diartikan sebagai suatu jaminan atau pencegahan (*preventive*) agar peraturan perpajakan yang telah diatur bisa ditaati dan tidak dilanggar oleh wajib pajak. Undang-undang perpajakan menetapkan dua jenis sanksi yaitu sanksi administratif dan sanksi pidana. Tujuan ditetapkannya sanksi- sanksi ini adalah untuk mendorong wajib pajak agar melakukan pemenuhan kewajibannya. Dengan adanya sanksi ini, diharapkan dapat mengurangi angka pelanggaran pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Arini *et al.* (2023) yang menemukan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian tersebut, diungkapkan bahwa semakin berat sanksi yang ditetapkan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya akan semakin tinggi. Dari penjelasan tersebut, peneliti merumuskan hipotesisnya sebagai berikut: H<sub>4</sub>: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

### **Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak Kepada Pemerintah dan Hukum Terhadap Tingkat Kepatuhan Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor**

Kepercayaan merupakan suatu yang diharapkan dari orang lain berupa kejujuran dan perilaku kooperatif berdasarkan saling berbaginilai yang sama dan norma-norma Handayani *et al.* (2012). Wajib Pajak berharap agar pemerintah dan hukum dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh wajib pajak dengan mengelola penghasilan dari pajak dengan baik dan menetapkan hukum yang berlaku secara adil kepada seluruh wajib pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Masita (2019) yang menjelaskan bahwa tingkat kepercayaan terhadap pemerintah dan hukum berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pendapat yang dipakai dalam penelitian tersebut adalah jika semakin tinggi kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dan hukum, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Dari penjelasan ini, peneliti merumuskan hipotesisnya sebagai berikut: H<sub>5</sub>: Kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dan hukum berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi (Objek Penelitian)**

Pada penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang sistematis dan bersifat menguji, menggambarkan, serta berfokus pada pengujian teori-teori dengan menentukan variabel penelitian, diukur dengan angka serta dianalisis secara statistik pada tempat dimana fenomena tersebut terjadi. Metode

survei digunakan dalam penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang ada di Samsat Surabaya Timur.

### Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*, yang berarti bahwa pengambilan sampel dilaksanakan secara kebetulan sehingga subjek yang didapat ialah subjek yang secara kebetulan berinteraksi dengan peneliti dan masuk dalam syarat yang telah ditentukan oleh peneliti. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden diukur berdasarkan rumus Slovin. Bahri (2018) nilai toleransi yang ditetapkan dalam prosentase sebesar 10%, maka rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n	=	Jumlah sampel
N	=	Populasi
e	=	Toleransi eror atau prosentase kelonggarann ketidaktelitian

Berdasarkan rumus slovin diatas, jumlah populasi yang ada di kantor SAMSAT Surabaya Timur adalah sebanyak 461,922 wajib pajak. Oleh karena itu, peneliti mengambil sampel sebanyak 100 wajib pajak, dengan toleransi kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%. Perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{461.922}{1 + 461.922 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{461.922}{4.620,22}$$

$$n = 99,97$$

Jadi, nilai n adalah sebesar 99,97 atau dibulatkan menjadi 100

### Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini digunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode survei yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner di Kantor SAMSAT Surabaya Timur yang sebelumnya telah disusun oleh penulis. Sedangkan data sekunder yang digunakan mencakup data mengenai wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Surabaya Timur serta data mengenai tunggakan pajak kendaraan bermotor. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode survei yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang sebelumnya telah disusun oleh penulis.

### Variabel dan Definisi Oprasional Variabel

#### Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu keadaan atau suatu tindakan yang diambil oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dengan patuh dan tepat waktu sesuai dengan jumlah yang telah ditetapkan dari peraturan yang berlaku tanpa ada paksaan

dari pihak manapun dan tanpa perludiberikan peringatan atau ancaman pemberian sanksi. Terdapat 4 (empat) indikator untuk mengukur Kepatuhan Wajib Pajak menurut Habut (2021) sebagai berikut: (a) Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, (b) Membayar pajak tepat pada waktunya, (c) Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya, (d) Wajib pajak bisamengetahui jatuh tempo pembayaran.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu tindakan yang diambil oleh seseorang untuk memberikan kontribusi dan memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka demi mendukung pembangunan negara Rahayu (2010). Kesadaran wajib pajak yang muncul dalam diri wajib pajak dapat mendorong wajib pajak untuk menjalankan pemenuhan kewajiban pajaknya. Terdapat 4 (empat) indikator untuk mengukur Kesadaran Wajib Pajak menurut Masur dan Rahayu (2020) sebagai berikut: (a) Wajib pajak perlu mengetahui bahwa pajak merupakan sumber penerimaan negara, (b) Mengetahui manfaat dari membayar pajak karena pajak dapat menunjang pembangunan negara, (c) Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajaksangat merugikan negara, (d) Mengetahui dan menyadari pajak telah ditetapkan oleh Undang-Undang dan bersifat memaksa.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan ukuran citra yang diakui masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas Sapriadi (2013:74). Tingkat kepuasan ini dapat diperoleh dari perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh wajib pajak. Terdapat 5 (lima) indikator untuk mengukur Kualitas Pelayanan menurut Masur dan Rahayu (2020) sebagai berikut: (a) Profesional dalam pelayanan, (b) Etika berkomunikasi, (c) Kecepatan dan Ketepatan dalam pelayanan, (d) Ketelitian pegawai, (e)Reputasi pelayanan yang baik.

### **Pemahaman Wajib Pajak**

Pemahaman wajib pajak merupakan suatu aspek penting dimana seorang wajib pajak yang memahami dan mengetahui konsep mengenai perpajakan akan lebih siap untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Terdapat 4 (empat) indikator untuk mengukur Pemahaman Wajib Pajak menurut Andanto (2020) sebagai berikut: (a) Mengetahui ketentuan umum dan tatacara perpajakan yang meliputi hak dan kewajiban sebagai seorang wajib pajak, (b) Mengetahui sistem perpajakan di Indonesia, seperti kepemilikan NPWP, (c) Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, (d) Pengetahuan dan pemahaman tentang tarif perpajakan

### **Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan diartikan sebagai jaminan bahwa peraturan ketentuan perundang-undangan dapat ditaati atau dipatuhi oleh wajib pajak. Diberlakukannya sanksi perpajakan ini guna mencegah wajib pajak agar tidak melanggar aturan atau norma yang berlaku. Terdapat 4 (empat) indikator untuk mengukur Sanksi Pajak menurut Masur dan Rahayu (2020) sebagai berikut: (a) Sanksi diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak, (b) Sanksi dilaksanakan dengan tegas kepada wajib pajak yang melanggar, (c) Sanksi yang diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan, (d) Sanksi yang ditetapkan harus sesuai dengan ketentuan danperaturan yang berlaku.

### **Kepercayaan Wajib Pajak Kepada Pemerintah dan Hukum**

Dengan percaya terhadap pemerintah dan hukum dapat membuat wajib pajak yakin untuk melakukan kewajibannya. Wajib pajak mengharapkan kejujuran dan perilaku yang kooperatif dalam mewujudkan kewajibannya sebagai bentuk timbal balik atas pemenuhan kewajiban

yang telah dilaksanakan oleh wajib pajak. Terdapat 4 (empat) indikator untuk mengukur Kepercayaan Wajib Pajak Kepada Pemerintah dan Hukum, menurut Masita (2019) sebagai berikut: (a) Kepercayaan terhadap kejujuran dalam pemungutan pajak, (b) Kepercayaan dalam membangun harapan terhadap masyarakat, (c) Kepercayaan terhadap perilaku aparatur pajak, (d) Kepercayaan terhadap keadilan dalam pemungutan pajak, (d) Kepercayaan terhadap integritas aparatur pajak.

### **Teknik Analisis Data**

#### **Uji Statistik Deskriptif**

Menurut Ghazali (2016) statistik deskriptif merupakan bentuk pengujian yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran atau deskripsi mengenai suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, dan lain sebagainya. Statistik deskriptif ini dapat digunakan untuk memberikan gambaran berupa demografi responden penelitian dan statistik deskriptif ini menggunakan prosedur numerik dan grafis untuk meringkas gugus data menggunakan metode yang jelas serta mudah dipahami. Pengujian ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman mengenai variabel-variabel dalam penelitian dan untuk melihat secara keseluruhan gambaran dari sampel.

#### **Uji Kualitas Data**

##### **Uji Validitas**

Uji validitas ini digunakan untuk dapat mengetahui tingkat kevalidan data dari sebuah kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid ketika terdapat sebuah pertanyaan dari kuesioner tersebut yang berisi sesuatu yang nantinya dapat diukur oleh kuesioner tersebut Ghazali (2016). Cara untuk mengetahui tingkat validitas dari suatu kuesioner yaitu dengan melakukan korelasi setiap skor variabel jawaban dengan total skor dari masing-masing variabel. Apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan bernilai positif artinya indikator tersebut dikatakan valid Ghazali (2016).

##### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan suatu cara yang digunakan untuk mengukur reliabel atau tidaknya kuesioner tersebut atau suatu cara yang digunakan untuk mengetahui apakah seluruh hasil yang diperoleh dari responden bisa dipercayai atau tidak serta untuk menganalisis segala informasi terkait konsistensi atau kestabilan jawaban yang telah diperoleh dari para responden atas pertanyaan yang diberikan peneliti. Apabila jawaban yang telah diperoleh dari responden tersebut stabil atau konsisten dari waktu ke waktu maka jawaban dari responden tersebut dikatakan reliabel. Menurut Ghazali (2016) teknik yang digunakan dalam uji reliabilitas ini yaitu teknik Alpha Cronbach ( $\alpha$ ) > 0,60 maka variabel tersebut dikatakan reliabel.

#### **Uji Asumsi Klasik**

##### **Uji Normalitas**

Menurut Ghazali (2016) uji normalitas data bertujuan untuk menguji atau mendeteksi apakah terdapat atau tidak terdapat variabel pengganggu yang mempunyai suatu distribusi normal pada model regresi. Suatu model regresi dikatakan baik ketika mampu berdistribusi normal atau mampu mendekati normal. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan alat uji yang dimanfaatkan dalam menguji data yang berdistribusi normal yaitu menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov* (KS). Dalam pengujian normalitas, dikatakan terdistribusi normal apabila nilai signifikannya > 0,05 dan dikatakan terdistribusi tidak normal apabila nilai signifikannya < 0,05.

### Uji Multikolinearitas

Ghozali (2016) menjelaskan bahwa uji multikolinearitas digunakan dalam mendeteksi dan melakukan pengujian terkait ada atau tidaknya suatu korelasi yang tinggi antar variabel independen pada model regresi. Tujuan dilakukannya uji multikolinearitas yaitu untuk menguji atau mendeteksi apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas atau variabel independen. Dalam uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu melihat VIF (*Variances Inflation Factors*) dan nilai *tolerance*. Jika nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dari data yang diuji.

### Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2016) menjelaskan bahwa uji heteroskedastisitas digunakan untuk mendeteksi dan melakukan pengujian terkait dengan ada atau tidaknya ketidaksamaan varians dari variabel independen berdasarkan keseluruhan pengamatan melalui model regresi. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dengan dua metode yaitu dengan menggunakan metode grafik (*scatter plot*) dan menggunakan uji Glejser. Dalam metode grafik (*scatter plot*), jika terdapat titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka pada sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam metode uji glejser, jika variabel independen memiliki nilai signifikan dengan absolut residualnya lebih dari 0,05, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda memiliki tujuan untuk dapat mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen membentuk hubungan yang positif atau negatif. Perumusan regresi linear berganda yang menjadi model penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1 KSP + \beta_2 KP + \beta_3 PWP + \beta_4 SP + \beta_5 KPH + e$$

Dimana:

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak

KSP : Kesadaran Wajib Pajak

KP: Kualitas Pelayanan

PWP : Pemahaman Wajib Pajak

KPH : Kepercayaan Wajib Pajak Kepada Pemerintah dan Hukum

### Uji Kelayakan Model

#### Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2016) uji koefisien determinasi ( $R_2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model penelitian dalam merumuskan dan menjelaskan variasi variabel dependen. Dimana jika variabel  $R_2$  bernilai atau mendekati 1, maka dapat disimpulkan bahwa dalam memprediksi variabel dependen, variabel independen menggunakan seluruh informasi penting yang dibutuhkan.

### Uji F

Pada umumnya uji statistik F memiliki tujuan untuk membuktikan dan menentukan apakah data yang ada layak dan apakah semua variabel independen pada model memiliki pengaruh yang sama atau signifikan terhadap variabel dependen. Dalam uji F terdapat kriteria pengujian tersendiri yaitu: Apabila nilai sig < 0,05, maka disimpulkan bahwa hipotesis diterima yang membuktikan bahwa variabel independen memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel dependen dan model regresi layak untuk digunakan. Apabila nilai sig > 0,05, maka disimpulkan bahwa hipotesis ditolak yang membuktikan bahwa variabel independen tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel dependen dan model regresi tidak layak.

### Uji Hipotesis (uji t)

Pengujian dari uji hipotesis (uji t) dilaksanakan untuk menguji sejauh mana pengaruh suatu variabel penjelas atau variabel independen secara individual menerangkan variasi variabel dependen. Pelaksanaan pengujian ini dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut: (a) Apabila nilai signifikansi uji  $t > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Yang artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. (b) Apabila nilai signifikansi uji  $t < 0,05$ , maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Yang artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Penelitian

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Surabaya Timur merupakan suatu lembaga pelayanan publik yang menerapkan konsep pelayanan publik terpadu (*Integrated Publik Service*) yang berada di Jl. Manyar Kertoarjo No. 1, Mojo, Kecamatan Gubeng, Surabaya, Jawa Timur 60116. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) memiliki visi yaitu Tercapainya Pelayanan yang Optimal untuk Kepuasan Masyarakat. Misi dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah 1. Meningkatkan kinerja seluruh pegawai SAMSAT demi menunjang kualitas layanan terhadap masyarakat. 2. Meningkatkan mutu pelayanan untuk peningkatan pendapatan daerah. Lembaga ini dikatakan sebagai insiator dan innovator reformasi, yang mengadopsi konsep pelayanan Satu Atap disebut dengan istilah *One Stop Service*. Lembaga pelayanan SAMSAT sebagai lembaga pelayanan yang sangat unik, karena pemangku kebijakan (*stakeholder*) yang sangat berbeda tupoksi dan kulturnya tetapi mampu bekerjasama secara integratif dan harmonis dalam sebuah system kelembagaan untuk melayani masyarakat luas.

### Deskripsi Karakteristik Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan mengenai pengaruh dari kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, sanksi pajak, dan kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada para wajib pajak yang sedang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur. Proses pengumpulan data dalam penelitian ini berlangsung sejak tanggal 8 Januari 2025 sampai dengan 14 Februari 2025 dengan total jumlah kuesioner yang berhasil disebarkan kepada para wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Surabaya Timur adalah sebanyak 100 kuesioner. Gambaran responden diuraikan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, jenis kendaraan dan lama kepemilikan kendaraan adalah sebagai berikut:

Tabel 1  
Karakteristik Responden

	Profil	Frekuensi	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	69	69%
	Perempuan	31	31%
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	43	43%
	S1	52	52%
	S2	4	4%
	S3	1	1%
Jenis Kendaraan	Roda 2	81	81%
	Roda 4	19	19%
Lama Kepemilikan Kendaraan	< 5 Tahun	28	28%
	5-10 Tahun	14	14%
	> 10 Tahun	58	58%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Dari tabel 1, menunjukkan responden terbanyak dengan jenis kelamin laki-laki sebesar 69%. Pendidikan responden terbanyak adalah S1 sebesar 52%, jenis kendaraan terbanyak adalah roda sebesar 81%, dan lama kepemilikan kendaraan terbanyak adalah > 10 tahun yaitu sebesar 58%.

### Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mempermudah mendeskripsikan kondisi atas variabel-variabel yang ada yaitu mengenai variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, sanksi pajak, dan kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dan hukum sesuai dengan jawaban-jawaban yang diperoleh dari responden di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur. Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner diperoleh data pengujian statistik deskriptif sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak	100	2.17	4.00	32.500	.41608
Kesadaran Wajib Pajak	100	2.50	4.00	33.625	.42696
Kualitas Pelayanan	100	1.80	4.00	33.300	.51747
Pemahaman Wajib Pajak	100	2.00	4.00	33.425	.46960
Sanksi Pajak	100	2.20	4.00	32.520	.47874
Kepercayaan kepada Pemerintah dan Hukum	100	1.8	4.0	3.092	.5081
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah pengamatan (N) dari masing-masing variabel sebanyak 100 dengan: (1) Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) mempunyai nilai minimum sebesar 2,17, nilai maksimum sebesar 4, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 32,50 dan nilai standar deviasi sebesar 0,416. (2) Variabel Kesadaran Wajib Pajak (KSWP) mempunyai nilai minimum sebesar 2,50, nilai maksimum sebesar 4, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 33,62 dan nilai standar deviasi sebesar 0,426. (3) Variabel Kualitas Pelayanan (KP) mempunyai nilai minimum sebesar 1,80, nilai maksimum sebesar 4, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 33,30 dan nilai standar deviasi sebesar 0,517. (4) Pemahaman Wajib Pajak (PWP) mempunyai nilai minimum sebesar 2, nilai maksimum sebesar 4, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 33,42 dan nilai standar deviasi sebesar 0,469. (5) Sanksi Pajak mempunyai nilai minimum sebesar 2,20, nilai maksimum sebesar 4, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 32,52 dan nilai standar deviasi sebesar 0,478. (5) Kepercayaan Wajib Pajak Kepada Pemerintah dan Hukum (KPH) mempunyai nilai minimum sebesar 1,8, nilai maksimum sebesar 4, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,09 dan nilai standar deviasi sebesar 0,508. Dari hasil pengujian tersebut nilai standar deviasi dari variabel kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, sanksi pajak dan kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dan hukum lebih kecil dari nilai rata-rata (*mean*) dapat diambil kesimpulan bahwa sampel yang digunakan dikatakan baik atau normal dan bebas dari bias.

### Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Menurut Ghozali (2016) uji validitas data merupakan suatu pengujian yang digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu angket (kuesioner). Dimana suatu pertanyaan dikatakan valid apabila  $r$  hitung >  $r$  tabel. Dalam penelitian ini kuesioner yang dipakai oleh peneliti sebanyak 100 dari responden sehingga nilai  $r$  tabel yang digunakan adalah 0,1966 (*degree of freedom* (df) = 100-2) dan taraf signifikansinya  $\alpha = 0,05$ . Sedangkan uji reliabilitas data digunakan untuk menganalisis kestabilan atau konsistensi informasi-informasi atau jawaban

yang diperoleh dari para responden atas pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Uji reabilitas dilakukan dengan menghitung koefisien *Cronbach's Alpha* dari tiap-tiap instrumen masing-masing variabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka dikatakan telah reliabel. Hasil uji validitas dan reliabilitas data dari variabel independen dan dependen dalam penelitian tersebut sebagai berikut.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan	Cronbach's Alpha
Kepatuhan Wajib pajak (KWP)	KWP 1	0,672	0,1966	Valid	0,642
	KWP 2	0,736	0,1966	Valid	
	KWP 3	0,645	0,1966	Valid	
	KWP 4	0,36	0,1966	Valid	
	KWP 5	0,593	0,1966	Valid	
	KWP 6	0,774	0,1966	Valid	
Kesadaran Wajib Pajak (KSWP)	KSWP 1	0,694	0,1966	Valid	0,642
	KSWP 2	0,749	0,1966	Valid	
	KSWP 3	0,612	0,1966	Valid	
	KSWP 4	0,721	0,1966	Valid	
Kualitas Pelayanan (KP)	KP 1	0,889	0,1966	Valid	0,883
	KP 2	0,828	0,1966	Valid	
	KP 3	0,856	0,1966	Valid	
	KP 4	0,84	0,1966	Valid	
	KP 5	0,727	0,1966	Valid	
Pemahaman Wajib pajak (PWP)	PWP 1	0,775	0,1966	Valid	0,795
	PWP 2	0,759	0,1966	Valid	
	PWP 3	0,857	0,1966	Valid	
	PWP 4	0,765	0,1966	Valid	
Sanksi Pajak (SP)	SP 1	0,838	0,1966	Valid	0,874
	SP 2	0,687	0,1966	Valid	
	SP 3	0,817	0,1966	Valid	
	SP 4	0,87	0,1966	Valid	
	SP 5	0,868	0,1966	Valid	
Kepercayaan Wajib Pajak kepada Pemerintah dan Hukum (KPH)	KPH 1	0,833	0,1966	Valid	0,860
	KPH 2	0,811	0,1966	Valid	
	KPH 3	0,828	0,1966	Valid	
	KPH 4	0,709	0,1966	Valid	
	KPH 5	0,828	0,1966	Valid	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

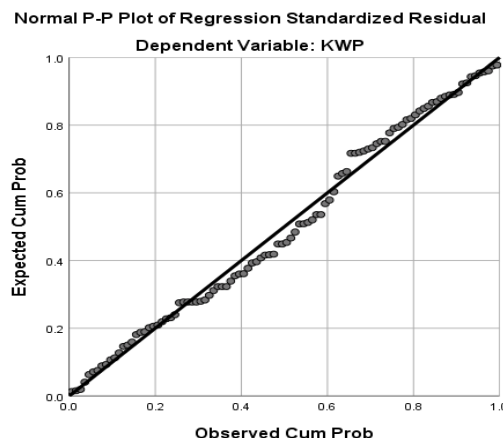
Berdasarkan tabel 3. Dapat dilihat nilai r hitung dari tiap-tiap variabel lebih besar dari r tabel dapat diambil kesimpulan bahwa keseluruhan instrumen yang digunakan dikatakan valid. Sedangkan nilai *Cronbach alpha* dari masing-masing variabel >0,6 maka dapat diambil kesimpulan bahwa instrumen atau pertanyaan yang digunakan dalam penelitian tersebut dinyatakan reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas dilaksanakan untuk mendeteksi apakah variabel-variabel yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas menggunakan dua pendekatan yaitu pendekatan analisis grafis atau *probability plot* dan pendekatan kolmogorov smirnov. Dalam

pendekatan analisis grafis atau *probability plot* dikatakan normal normal jika titik-titik sebaran data berada disekitar garis normal dan mengikuti arah garis diagonal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2  
 Hasil Uji Normalitas  
 Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan gambar 2, dilihat titik-titik (data) menyebar atau berada disekitar garis normal atau sumbu diagonal, maka dapat dikatakan bahwa regresi tersebut telah memenuhi asumsi normalitas.

**Uji Multikolinearitas**

Pengujian multikolinieritas bertujuan untuk menguji ada atau tidaknya suatu korelasi antar variabel independen. Suatu model regresi dikatakan baik jika tidak terjadi korelasi antara variabel independen atau tidak terjadinya multikolinieritas. Untuk mengetahuinya dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Apabila nilai *tolerance* > 0,1 dan VIF < 10, maka data tersebut tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4  
 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kesadaran Wajib Pajak	.643	1.555
Kualitas Pelayanan	.525	1.904
Pemahaman Wajib Pajak	.532	1.881
Sanksi Pajak	.593	1.687
Kepercayaan Wajib Pajak Kepada Pemerintah dan Hukum	.636	1.572

a. Dependent Variable: KWP

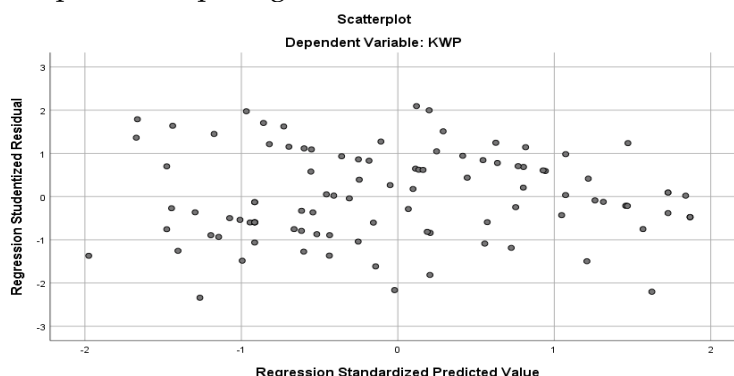
Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas sebagaimana tabel 4 menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, sanksi pajak dan kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dan hukum memiliki nilai *tolerance* masing-masing >0,3 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) dari masing-masing variabel <10, maka dapat disimpulkan model regresi bebas dari multikolinieritas atau tidak adanya korelasi antar variabel independen.

**Uji Heteroskedastisitas**

Pengujian heteroskedastisitas digunakan sebagai alat untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi atau tidaknya ketidaksamaan varians dari variabel independen untuk

keseluruhan pengamatan. Terdapat ketentuan untuk mengetahui terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas, yaitu apabila hasil dari metode *chart scatter plot* membentuk pola tertentu, dan adanya titik-titik yang tersebar secara beraturan diantara angka 0 pada sumbu Y maka penelitian tersebut dikatakan heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3  
 Hasil Uji Heteroskedastisitas  
 Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan gambar 3 menunjukkan titik-titik menyebar diatas atau dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan model regresi dalam penelitian tersebut bebas dari heteroskedastisitas.

**Analisis Regeresi Linear Berganda**

Analisi regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini membentuk hubungan yang yang positif atau negatif. Data diperoleh dari hasil jawaban kuesioner yang diberikan oleh para responden dan kemudian dioleh menggunakan SPSS. Hasil dari penyebaran kuesioner disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 5  
 Hasil Uji Regeresi Linear Berganda  
 Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.283	.150		8.574	.000
Kesadaran Wajib Pajak	.249	.048	.390	5.229	.000
Kualitas Pelayanan	.088	.044	.168	2.032	.045
Pemahaman Wajib Pajak	.177	.048	.305	3.716	.000
Sanksi Pajak	.105	.044	.183	2.361	.020
Kepercayaan Wajib Pajak Kepada Pemerintah dan Hukum	-.031	.040	-.058	-.780	.438

a. Dependent Variable: KWP  
 Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan table diatas, maka dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1 KSWP + \beta_2 KP + \beta_3 PWP + \beta_4 SP + \beta_5 KPH + e$$

$$KWP = 1,283 + 0,249 KSWP + 0,088 KP + 0,177 PWP + 0,105 SP + -0,031 KPH + e$$

Berdasarkan hasil persamaan analisis regresi linear berganda diatas, maka dapat dideskripsikan sebagai berikut: (1) Koefisien regresi kesadaran wajib pajak ( $\beta_1 KSWP$ )

menunjukkan nilai sebesar 0,249 dan nilai signifikansinya 0,000. (2) Koefisien regresi kualitas pelayanan ( $\beta_2$ KP) menunjukkan nilai sebesar 0,088 dan nilai signifikansinya 0,045. (3) Koefisien regresi pemahaman wajib pajak ( $\beta_3$ PWP) menunjukkan nilai sebesar 0,177 dan nilai signifikansinya 0,000. (4) Koefisien regresi sanksi pajak ( $\beta_4$ SP) menunjukkan nilai sebesar 0,105 dan nilai signifikansinya 0,020. Hal tersebut menjelaskan bahwa adanya pengaruh positif dari variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak dan sanksi pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Surabaya Timur. Dengan ini menunjukkan semakin kuat dampak atau pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak dan sanksi pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dan untuk (5) Koefisien regresi kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dan hukum ( $\beta_5$ KPH) menunjukkan nilai sebesar -0,031 dan nilai signifikansinya 0,438. Hal tersebut menjelaskan bahwa tidak adanya pengaruh dari variabel kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dan hukum terhadap variabel kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Surabaya Timur.

### Uji Kelayakan Model

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji Koefisien determinasi berfungsi untuk mengukur sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel terikat. Dimana apabila nilai  $R^2$  semakin mendekati nilai satu maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi dari variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat) sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan atau menerangkan variabel dependen, serta mampu memberikan informasi yang penting dalam memprediksi variabel dependen. Berikut merupakan hasil pengujian koefisien determinasi:

Tabel 6  
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.815 <sup>a</sup>	.664	.646	.16236

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,664 atau 66,4%, hal ini menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan atau menerangkan dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam memprediksi variabel dependen sebesar 66,4% sedangkan sisanya 33,6% dapat dijelaskan atas pengaruh dari variabel lain atau variabel yang tidak disertakan dalam model.

### Uji F

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Dimana jika nilai signifikansinya  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh signifikan secara keseluruhan terhadap variabel dependen sehingga pengujian yang digunakan dinyatakan layak dan dapat digunakan pada analisis berikutnya. Hasil dari uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7  
Hasil Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	4.902	5	.980	37.191	.000 <sup>b</sup>
Residual	2.478	94	.026		
<b>Total</b>	<b>7.380</b>	<b>99</b>			

Sumber: Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 7 nilai signifikasinya  $<0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa dalam model regresi yang digunakan dinyatakan layak dan dapat digunakan pada analisis berikutnya

### Uji Hipotesis (uji t)

Pengujian dari uji hipotesis (uji t) dilaksanakan untuk menguji sejauh mana pengaruh suatu variabel penjelas atau variabel independen secara individual menerangkan variasi variabel dependen. Pelaksanaan pengujian ini dilakukan dengan ketentuan bahwa apabila nilai signifikansi uji  $t > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Yang artinya variabel penjelas atau variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.283	.150		8.574	.000
KSWP	.249	.048	.390	5.229	.000
KP	.088	.044	.168	2.032	.045
PWP	.177	.048	.305	3.716	.000
SP	.105	.044	.183	2.361	.020
KPH	-.031	.040	-.058	-.780	.438

Sumber: Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan pembahasan sebagai berikut: Kesadaran Wajib Pajak (KSWP) menunjukkan nilai signifikansi variabel ini sebesar 0,000 atau  $<0,05$  dan nilai B sebesar 0,249 atau bernilai positif, dengan ini bahwa  $H_1$  diterima artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kualitas Pelayanan (KP) menunjukkan nilai signifikansi variabel ini sebesar 0,045 atau  $<0,05$  dan nilai B sebesar 0,088 atau bernilai positif, dengan ini bahwa  $H_2$  diterima artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pemahaman Wajib Pajak (PWP) menunjukkan nilai signifikansi variabel ini sebesar 0,000 atau  $<0,05$  dan nilai B sebesar 0,177 atau bernilai positif, dengan ini bahwa  $H_3$  diterima artinya pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sanksi Pajak (SP) menunjukkan nilai signifikansi variabel ini sebesar 0,020 atau  $<0,05$  dan nilai B sebesar 0,105 atau bernilai positif, dengan ini bahwa  $H_4$  diterima artinya sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kepercayaan wajib Pajak kepada Pemerintah dan Hukum (KPH) menunjukkan nilai signifikansi variabel ini sebesar 0,438  $> 0,05$  dan nilai B sebesar -0,031 dengan ini bahwa  $H_5$  ditolak dan  $H_0$  diterima artinya kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dan hukum tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

### Pembahasan

#### Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surabaya Timur. Hal ini dibuktikan dengan diperolehnya data yang menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,229 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,000. Adanya kesadaran dari wajib pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan wajib pajak yang merasakan atau menikmati pembangunan negara yang baik akan dengan sendirinya sadar untuk melakukan pemenuhan kewajibannya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan

penelitian yang dilakukan oleh Masur dan Rahayu (2020) dan Purba (2023) yang membuktikan bahwa faktor kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surabaya Timur. Hal ini dibuktikan dengan diperolehnya data yang menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,032 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,045. Dengan adanya kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dimana pelayanan yang dilakukan sesuai dengan prosedur akan memberikan respons yang baik terhadap wajib pajak. Hal ini akan membuat wajib pajak merasa terbantu dan menikmati pelayanan yang ada sehingga mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Masur dan Rahayu (2020) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

#### **Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surabaya Timur. Hal ini dibuktikan dengan diperolehnya data yang menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,716 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,000. Adanya pemahaman wajib pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dimana wajib pajak yang paham akan perpajakan dan turut merasakan manfaat dari pajak, akan dengan sendirinya membayar pajak tepat pada waktunya. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhdor *et al.* (2024) yang membuktikan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

#### **Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surabaya Timur. Hal ini dibuktikan dengan diperolehnya data yang menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,361 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,020. Dengan adanya sanksi pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dimana sanksi ditetapkan untuk mencegah pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak. Hal ini memotivasi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pajaknya tanpa dikenakan sanksi terlebih dahulu. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arini *et al.* (2023) yang membuktikan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

#### **Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak kepada Pemerintah dan Hukum terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dan hukum tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surabaya Timur. Hal ini dibuktikan dengan diperolehnya data yang menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar -0,780 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,438. Kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dan hukum tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dikarenakan masih banyak wajib pajak yang merasa kurangnya kejujuran dan sikap kooperatif dari pemerintah yang bisa dilihat dari

banyaknya jalan-jalan dan fasilitas umum lainnya yang tidak diperbaiki oleh pemerintah serta banyaknya badai korupsi dari sektor pajak yang tidak ada habisnya. Selain itu wajib pajak juga tidak mempercayai bahwa hukum yang berlaku telah dikenakan secara adil tanpa memandang status maupun jabatan seluruh wajib pajak. Meskipun belum sepenuhnya percaya terhadap pemerintah serta hukum yang berlaku, wajib pajak tetap harus melakukan kewajiban untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang biasanya dilakukan setahun sekali sesuai dengan tanggal jatuh tempo. Hal ini dikarenakan pajak kendaraan bermotor merupakan suatu bentuk kontribusi yang bersifat wajib untuk negara.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan pembahasan dan hasil dari penelitian tersebut dengan judul analisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Surabaya Timur maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan kuatnya kesadaran yang timbul dalam diri wajib pajak dapat mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melakukan pemenuhan kewajibannya yaitu membayar pajak. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan dengan adanya pelayanan dan fasilitas yang baik dapat membuat wajib pajak merasa nyaman sehingga mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melakukan pemenuhan kewajibannya yaitu membayar pajak. (3) Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik tentang arti, fungsi, serta tujuan pembayaran pajak kepada negara akan lebih patuh dalam melakukan membayar pajak. (4) Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan dengan adanya sanksi pajak yang tegas dapat mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melakukan pemenuhan kewajibannya. (5) Kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dan hukum tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan ketidakpercayaan dari wajib pajak merasa kurangnya kejujuran dan sikap kooperatif dari pemerintah serta tidak mempercayai bahwa hukum yang berlaku telah dikenakan secara adil. Meskipun belum sepenuhnya percaya terhadap pemerintah serta hukum yang berlaku, wajib pajak tetap harus melakukan kewajiban untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan pajak kendaraan bermotor merupakan suatu bentuk kontribusi yang bersifat wajib untuk negara.

### **Keterbatasan Penelitian**

Dalam proses penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu: (1) Penelitian ini hanya meneliti pengaruh dari kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, sanksi pajak, dan kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu masih banyak faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. (2) Proses penyebaran kuesioner di kantor SAMSAT Surabaya Timur cukup sulit karena banyak wajib pajak yang menolak untuk menjadi responden. (3) Dalam proses penyebaran kuesioner, terdapat beberapa responden yang tidak serius saat membaca kuesioner, sehingga pilihan jawaban yang diberikan tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya.

### **Saran**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan dengan melihat keterbatasan-keterbatasan yang ada, maka terdapat beberapa saran untuk menyempurnakan penelitian ini

agar dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya. Saran yang diberikan yaitu: (1) Bagi direktorat jendral pajak diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan perpajakan dengan memberikan wawasan, informasi, pengarahan serta penjelasan tentang pengetahuan pajak kepada masyarakat agar masyarakat bisa mengetahui dan memahami tentang perpajakan. (2) Bagi penelitian selanjutnya diharapkan untuk lebih mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel-variabel lainnya yang dianggap mampu memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (3) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan selain melakukan penyebaran kuesioner peneliti juga diharapkan untuk melakukan wawancara kepada responden.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andanto, O. K. 2020. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus UPPD Samsat Kabupaten Semarang). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Arini, N., Rini, I., Datrini, L., dan Yoga, I. 2023. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bangli. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi*, 22(2): 199-209.
- Akbar, T. 2023. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dikantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Demak. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Semarang.
- Bahri, S. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap dengan teknik Pengolahan Data SPSS*. Yogyakarta. CV ANDI OFFSET.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Habut, M. T. 2021. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif pajak, Sanksi, dan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor SAMSAT Surabaya Selatan). *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya
- Handayani, Wuri, S., Faturokhman, A., dan Pratiwi, U. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Simposium Nasional Akuntansi XV*.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen pemasaran. Edisi 13*. Erlangga. Jakarta.
- Krisnadeva, A., dan Merkusiwati, N. 2020. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar. *E- Jurnal Akuntansi* 30, (6): 1425-1440.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan. Edisi Revisi*, Andi: Yogyakarta.
- Masita, N. 2019. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Tingkat Kepercayaan Terhadap Pemerintah dan Hukum, dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Denpasar. *Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen*, 1(3).
- Masur, G., dan 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).
- Muhdor, A., Prayogi, Y., dan Purwanti, W. 2024. Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Sistem Informasi, Akuntansi dan Manajemen*, 4(2).
- Nugroho, R. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 1(2).
- Purba, M. A. 2023. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam

- Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Batam. *In Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi (SNISTEK)*, 5: 294-305.
- Rahayu, dan Siti, K. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Robbins, S. P. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, dan Aplikasi. Versi Bahasa Indonesia*. Prenhallindo. Jakarta.
- Sapriadi, D. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). *Jurnal Akuntansi*, 1 (1)
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. 15 September 2009. Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130. Jakarta.