

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN KEDIRI

Amelia Nur 'Izza<sup>1</sup>, Linawati<sup>2</sup>, Sugeng<sup>3</sup>  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusantara PGRI Kediri<sup>1,2,3</sup>  
[amelianurizza67@gmail.com](mailto:amelianurizza67@gmail.com), [linawati@unpkediri.ac.id](mailto:linawati@unpkediri.ac.id), [sugengprismakat@gmail.com](mailto:sugengprismakat@gmail.com)

### Informasi Artikel

Tanggal Masuk:  
10 Agustus 2023

Tanggal Revisi:  
11 September 2023

Tanggal Diterima:  
28 Oktober 2023

Publikasi On line:  
3 Nopember 2023

### Abstract

*The purpose of testing is to see the impact of the quality of tax services, sanctions, and understanding of taxation on PKB taxpayer compliance in Kediri Regency. Taxpayers registered in KB Samsat II (Katang) Kediri Regency are the population in this test. The sample was determined using a random sampling technique so that the total sample in this test was 100 respondents. Multiple linear regression analysis is the data analysis technique used in this test. The results of this test show (1) partially the quality of tax services has an impact on the compliance of PKB taxpayers in Kediri Regency, (2) partially tax sanctions have an impact on the compliance of registered PKB taxpayers in Kediri Regency, (3) partially the understanding of taxation has no impact on the compliance of registered PKB taxpayers in Kediri Regency, (4) simultaneously the quality of service, sanctions and understanding of taxation have an impact on the compliance of PKB taxpayers in Kediri Regency.*

*Key Words: Quality of tax services, tax sanctions, understanding of taxation, motor vehicle tax compliance*

### Abstrak

*Tujuan dilakukannya pengujian adalah untuk melihat dampak kualitas layanan pajak, sanksi, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pkb di Kediri Kabupaten. Wajib pajak yang terlisting di KB Samsat II (Katang) Kediri Kabupaten adalah populasi dalam pengujian ini. Penentuan sample menggunakan teknik random sampling sehingga total sample dalam pengujian ini yaitu 100 responden. Analisis regresi linier berganda merupakan teknik analisis data yang digunakan dalam pengujian ini. Hasil dalam pengujian ini menunjukkan (1) secara parsial kualitas layanan pajak berdampak pada kepatuhan wajib pajak pkb di Kabupaten Kediri, (2) secara parsial sanksi pajak berdampak pada kepatuhan wajib pajak pkb yang terlisting di Kabupaten Kediri, (3) secara parsial pemahaman perpajakan tidak berdampak pada kepatuhan wajib pajak pkb yang terlisting di Kabupaten Kediri, (4) secara simultan kualitas pelayanan, sanksi, dan pemahaman perpajakan berdampak pada kepatuhan wajib pajak pkb di Kabupaten Kediri.*

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor.*

## PENDAHULUAN

Pendapatan utama pada suatu negara salah satunya yaitu pajak, pajak diatur dalam peraturan perundang-undangan no. 28/2009 pembayaran pajak pribadi maupun badan kepada negara tentang pajak dan retribusi daerah (Sarlina et al., 2019). Pembayaran ini mengikat secara hukum dan tidak diberikan tanda bayar langsung, namun dipergunakan sebagai penunjang keperluan otonomi wilayah dalam mencapai kondisi makmur. Penerimaan pajak daerah berasal dari kompensasi pajak kendaraan bermotor. Menurut pasal 1 ayat 12 dan 13 UU 28/2009 mengenai PKB, PKB yaitu pajak yang terkait dengan kepemilikan kendaraan serta pemungutannya dilaksanakan di KB Samsat (Sarlina et al., 2019). Pemungutan pajak kendaraan bermotor dilakukan melalui *self assesment sistem*, sistem ini membuat para wajib pajak untuk menghitungnya melakukan pelaporan mandiri berdasarkan pajak yang terutang melalui Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (pajakku, 2023). Dengan menggunakan sistem tersebut, masyarakat memiliki peranan penting dalam mencapai target pemasukan pajak. Pemenuhan target pemasukan dari pajak tergantung pada tingkat patuhnya masyarakat dalam melaksanakan

kewajiban pajaknya. Wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila menunjukkan perilaku yang mana WP bisa menuntaskan seluruh kewajiban pajaknya dan menggunakan hak perpajakan secara benar (Waluyo, 2020). Sebagaimana diilustrikan pada Tabel 1. Mengenai Tingkat Kepatuhan wp atas sepeda motor di Kediri Kabupaten Tahun 2019 sampai 2022

Tahun	Total Kendaraan (R2)	Total yang membayar PKB (R2)	Total yang menunggak PKB (R2)	Total Rasio kepatuhan PKB (R2)
2019	332720	166386	166334	50,18%
2020	333017	164116	168901	49,28%
2021	331164	162797	168367	49,15%
2022	329063	164699	164364	50,05%

Sumber: KB Samsat II(Katang) Kediri Kabupaten

Melihat data yang telah ada, data tersebut menunjukkan bila ditahun 2020 kuantitas kendaraan bermotor naik sejumlah 333.017, tetapi pada tahun tingkat rasio kepatuhan turun sebesar 49,28%. Pada tahun selanjutnya mengalami penurunan pada kuantitas kendaraan yang terlisting dan yang telah memenuhi pajaknya. Namun pada tahun selanjutnya terdapat kenaikan sebesar 50,05% wp yang membayar pajaknya, akan tetapi total kendaraan yang terlisting turun sebesar 329063. Sehingga dapat dibuktikan bahwa tingkat wajib pajak yang patuh di KB Samsat Kediri Kabupaten rendah. Tingkat kepatuhan berdasarkan fenomena yang terjadi di KB Samsat II Kediri Kabupaten mengalami penurunan pada periode tahun 2019 -2021. Penurunan ini disebabkan oleh beberapa faktor termasuk kurang tanggapnya dalam melaksanakan pelayanan pajak untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak. terdapat beberapa cara yang bisa dilaksanakan untuk menaikkan kepatuhan wajib pajak ialah melalui service yang terbaik, kualitas pelayanan pajak dikatakan berkualitas jika jasa yang diberikan sesuai dengan keinginan serta kebutuhan wp (Arfamaini & Susanto, 2021). Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dicapai dengan baik jika sanksi perpajakan dapat berkontribusi besar dalam mengurangi pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak. oleh sebab itu, penerapan sanksi perpajakan wajib dilakukan dengan tegas pada pelanggar wewenang dengan harapan dapat mendorong masyarakat untuk melaporkan seluruh pendapatannya (Ningrum et al., 2022). Sebagaimana yang telah diketahui bahwa tingkat kepatuhan di Indonesia masih tergolong rendah, sehingga dapat menyebabkan tingkat rasio kepatuhan rendah (Faisol, 2023). Hal ini dapat diamati dari kurangnya kesadaran wp dalam memahami peraturan pajak (Juliantari et al., 2021). Berdasarkan beberapa pengujian terdahulu tentang indikator yang berdampak pada kepatuhan wp kendaraan bermotor hasil yang diperoleh beragam. Menurut Juliantari et al., (2021), kualitas pelayanan pajak merupakan tingkat pelayanan yang dapat dilihat dari baik-buruknya layanan yang diberikan oleh petugas pajak, kualitas layanan pajak dapat dikatakan baik jika tugas dapat dilaksanakan secara profesional, transparan, disiplin, serta dapat memenuhi kepuasan wajib pajak (Puji Astuti, Faisol, 2023). Hal ini serupa dengan pengujian Marfila et al., (2019), secara parsial kualitas layanan pajak berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak pkb. Tingkat wajib pajak yang patuh bisa meningkat karena adanya kualitas layanan yang baik. Namun berbeda pada pengujian yang dilakukan Apriliani, (2022), menyatakan bahwa tidak terdapat dampak kualitas layanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PKB, hal ini disebabkan oleh kualitas layanan yang diberikan tidak berhubungan dengan tingkat kepatuhan wp kendaraan bermotor. adapun faktor yang lain yang harus diperhatikan yaitu sanksi perpajakan. Sanksi pajak merupakan salah satu upaya pencegahan bagi wajib pajak supaya tidak melakukan pelanggaran aturan perpajakan yang telah ditetapkan (Mardiasmo, 2016). Hal ini serupa dengan pengujian Djen et al., (2022), secara parsial sanksi perpajakan berdampak terhadap kepatuhan wp pkb, karena untuk meningkatkan wajib pajak yang patuh pkb perlu dilakukannya penegasan dan pemberlakuan sanksi agar dapat mewujudkan ketertiban membaya pajak. Namun berbeda dengan pengujian Virgiawati et al., (2019), bahwa secara parsial sanksi perpajakan tidak berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak pkb, hal ini disebabkan oleh beberapa hal yaitu pengenaan sanksi perpajakan kepada pelanggar pajak masih belum dapat dilakukan secara efektif, selain itu dengan dihapusnya sanksi pajak oleh pemerintah tidak membuat wp untuk dapat melakukan pembayaran pajak secara tepat waktu karena wajib pajak lebih mengacuhkan sanksi pajak serta tidak dapat mengevaluasi sanksi perpajakan untuk digunakan pembelajaran dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak pkb. melakukan peningkatan kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor dari pemahaman pajak. Menurut Wijaya et al., (2020), proses dimana wp dapat mengerti dan faham akan aturan pajak serta wp tersebut dapat melaksanakan pemenuhan pajaknya. Hal tersebut sesuai dengan pengujian Efriyenty, (2019), secara parsial pemahaman perpajakan terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wp kendaraan bermotor,

yang artinya wajib pajak memahami serta mempraktikkan tentang aturan pajak sehingga bisa meningkatkan tingkat kepatuhan wp kendaraan bermotor. Namun terdapat perbedaan pada pengujian yang dilakukan Meutia et al., (2021), pemahaman pajak tidak berdampak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pkb, yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman mengenai aturan pajak, serta wajib pajak belum dapat mempraktikkan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sesuai dengan fenomena yang telah terjadi dan dengan terdapatnya *gap research* sehingga pengujian ini perlu dilakukan karena dapat diimungkinkan juga terdapat tingkat kepatuhan wajib pajak pkb. pengujian ini memiliki tujuan agar dapat mengidentifikasi apakah kualitas layanan pajak, sanksi, dan pemahaman perpajakan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak pkb di Kediri Kabupaten. Hasil yang diharapkan pada pengujian ini akan memberikan manfaat yakni Manfaat praktis dari penelitian ini berupa masukan kepada KB Samsat II (Katang) Kediri Kabupaten agar bisa mengangkat kepatuhan wp dalam membayar pajak PKB agar target terpenuhi dan tidak menurun. Selain itu, pengujian ini juga memberikan masukan kepada WP agar bisa memahami mengenai peraturan perpajakan. Adapun manfaat teoritis dari pengujian ini ialah untuk meningkatkan wawasan peneliti serta masyarakat terkait perpajakan.

### KAJIAN TEORITIS dan PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Jika wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa adanya ancaman dari pihak perpajakan dapat diartikan bahwa hal tersebut merupakan salah satu definisi dari kepatuhan wajib pajak (Susanto & Arfamaini, 2021). Menurut Agustin & Putra, (2019), (Lambang Prasetyo; Faisol; Sugeng, 2023) dimana wajib pajak dapat melaksanakan hak serta kewajiban perpajakannya sesuai kondisi wp maka hal tersebut dapat dikatakan artian dari kepatuhan wajib pajak. Menurut Efrityenti, (2019) wajib pajak dapat disebut patuh jika memenuhi beberapa persyaratan berikut 1) pemenuhan pajak berdasarkan aturan yang ditentukan, 2) pembayaran dilakukan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan, 3) wajib pajak telah mengetahui waktu jatuh tempo pembayuran pajak. Dengan memenuhi ketiga persyaratan tersebut wajib pajak dapat dianggap mematuhi peraturan perpajakan dan mendukung sistem perpajakan dengan baik (Puji Astuti, Faisol, 2023).

*Atribusi Theory*, mengakui bahwa suatu perilaku wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor dari luar, yakni seseorang individu dapat memperlihatkan sikap yang berlainan. Jika pelayanan pajak dilakukan dengan baik, profesional, transparan maka akan mempengaruhi persepsi wp mengenai pajak serta dapat memotivasi wp untuk dapat mematuhi aturan pajak, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan. Sebagai contoh jika aparat pajak dapat memberikan solusi yang tepat terhadap permasalahan yang dihadapi oleh wp maka kemungkinan wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak sesuai dengan aturan yang berlaku. Sebaliknya jika solusi yang diberikan aparat pajak kurang tepat dan tidak dapat dipercaya maka hal ini dapat menyebabkan wajib pajak tidak dapat mematuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan pengujian Putri et al., (2022) membuktikan bila kualitas pelayanan pajak terdapat dampak positif terhadap patuhnya wajib pajak pkb, maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan:

H1: Dugaan sementara secara parsial kualitas layanan pajak berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kediri

*Atribusi Theory*, meyakini bahwa sikap dan perilaku wajib pajak dipengaruhi oleh faktor luar, Salah satu upaya pencegahan terjadinya penyelewengan berdasarkan aturan pajak yang telah ditetapkan merupakan pengertian dari sanksi perpajakan (Mardiasmo, 2016). Sanksi perpajakan dapat dilakukan dengan tegas kepada seluruh pelanggar perpajakan dan sanksi yang diberikan berdasarkan ketentuan yang berlaku sehingga dapat memotivasi wajib pajak untuk dapat mematuhi aturan pajak. Jika sanksi perpajakan dapat dilakukan dengan efektif maka akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, sebaliknya, sanksi pajak tidak dapat dilaksanakan dengan efektif maka tingkat kepatuhan perpajakan akan menurun. Hal ini sesuai dengan pengujian Susanto & Arfamaini, (2021) bahwa secara parsial sanksi perpajakan berdampak terhadap patuhnya wajib pajak PKB di Samsat Surabaya Utara, berdasarkan pernyataan tersebut maka hipotesis pengujian dapat dirumuskan:

H2: Dugaan sementara sanksi perpajakan berdampak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kediri

*Atribusi Theory*, meyakini bahwa sikap dan perilaku wajib pajak dipengaruhi oleh faktor dari dalam, dalam hal ini pemahaman pajak terdapat peran penting dalam memperkirakan tingkat kepatuhan wajib pajak, yang artinya proses wajib pajak tersebut dapat memahami tentang aturan pajak termasuk ketentuan umum dan tata cara perpajakan, selain itu juga mencakup kemampuan wp untuk menerapkan pengetahuan dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan (Wijaya et al., 2020). Jika wp dapat memahami mengenai peraturan

perpajakan dan dapat mempraktikkannya maka hal ini dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, sebaliknya jika wp hanya memahami peraturan perpajakan dan tidak dapat mempraktikkan ataupun tidak dapat memahami peraturan perpajakan maka dapat menyebabkan penurunan tingkat wajib pajak yang patuh. Hal ini sesuai dengan pengujian Azary et al., (2022) tingkat pemahaman perpajakan berdampak pada patuhnya wajib pajak, dengan pernyataan tersebut maka hipotesis pengujian dapat dirumuskan:

H3: Dugaan sementara secara parsial pemahaman perpajakan berdampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kediri

*Compliance Theory*, teori ini meyakini bahwa dapat mendorong wajib pajak untuk dapat mematuhi aturan perpajakan yang telah berlaku. Kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan yang baik dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dan dapat memotivasi wajib pajak untuk dapat mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Jika pelayanan yang diberikan aparat pajak baik dan profesional, melaksanakan sanksi dengan tegas serta wajib pajak dapat memahami sekaligus mempraktikkan perpajakan maka dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak memadai serta tidak profesional, tidak dapat melaksanakan sanksi dengan tegas serta pemahaman wajib pajak kurang dan tidak dapat dipraktikkan dengan baik maka dapat menyebabkan penurunan kepatuhan pajak, berdasarkan pernyataan tersebut maka hipotesis dapat dirumuskan:

H4: Dugaan sementara secara simultan kualitas layanan pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kediri

## METODE PENELITIAN

Pendekatan model kuantitatif merupakan pendekatan yang dipergunakan dalam pengujian ini, dengan teknik penelitian kausalitas. Tempat pengujian dilaksanakan di KB Samsat II (Katang) Kediri Kabupaten. Seluruh wp kendaraan bermotor pada tahun 2022, dengan jumlah 329063 wajib pajak merupakan total populasi, pengambilan sampel di gunakan teknik *probability sampling* dengan teori perhitungan *slovin*, kemudian diambil 100 responden sampel pengujian. Sumber data digunakan terdiri dari data primer serta sekunder. Data primer di dapat melalui penyebaran kuisioner teruntuk 100 wajib pajak kendaraan bermotor terlisting di KB Samsat II (Katang) Kediri Kabupaten, adapun data sekundernya diperoleh melalui studi pustaka dan dokumentasi yang mencakup data yang diperoleh KB Samsat II (Katang) Kediri Kabupaten. Setiap variabel diukur menggunakan beberapa indikator dengan menggunakan beberapa indikator dengan menggunakan skala likert, hal ini dapat ditunjukkan berdasarkan tabel berikut:

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sesuai ketentuan yang ada, yang artinya wajib pajak dapat memenuhi persyaratan yang telah ditentukan serta mengetahui jatuh tempo pembayaran pajak (Efrityenty, 2019)	1) Ketentuan kewajiban perpajakan dapat diketahui oleh setiap wajib pajak 2) Persyaratan pembayaran pajak dapat dipenuhi oleh setiap wajib pajak 3) Pembayaran pajak tidak terlambat. 4) Jatuh tempo perpajakan dapat diketahui oleh wajib pajak	Skala Likert
Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	Pengukuran kualitas pelayanan pajak berdasarkan pada kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan berdasarkan fasilitas yang tersedia (Ringan, 2023).	1) <i>Tangible</i> /bukti fisik 2) <i>Realibility</i> /keandalan 3) <i>Responsiveness</i> /ketanggapan 4) <i>Assurance</i> /jaminan	Skala Likert

Sanksi Perpajakan (X2)	Sebagai jaminan kepada wajib pajak agar tidak melanggar peraturan berdasarkan ketentuan undang-undang perpajakan (Sulistiyowati et al., 2021).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kedisiplinan wajib pajak dapat tercipta jika telah diberlakukannya sanksi pajak</li> <li>2) Penegasan sanksi kepada pelanggar perpajakan</li> <li>3) Pemberian sanksi sesuai besaran pelanggaran pajak</li> <li>4) Penerapan sanksi berdasarkan dengan ketentuan yang ada</li> </ol>	Skala Likert
Pemahaman Perpajakan (X3)	Pengetahuan perpajakan oleh wajib pajak serta wajib pajak tersebut dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya (Efriyenty, 2019).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Hak serta kewajiban perpajakan dapat dipahai oleh wajib pajak</li> <li>2) Pemahaman mengenai sanksi pajak</li> <li>3) Tarif pajak dapat dipahami oleh setiap wajib pajak</li> <li>4) Kepemilikan STNK dapat dipahami oleh setiap wajib pajak</li> </ol>	Skala Likert

Sumber: data diolah, 2023

Dalam pengujian ini, jenis analisis yang dipergunakan merupakan analisis regresi linier berganda, dan dilakukannya uji asumsi klasik dengan uji normalitas, heteroskedastisitas, serta multikolonieritas. Pengujian hipotesis menggunakan uji-parsial serta uji-simultan dan menggunakan IBM SPSS versi 21 sebagai alat analisis

## HASIL PENELITIAN

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,55431060
Most Extreme Differences	Absolute	,101
	Positiive	,101
	Negative	-,055
Kolmogorov - Smirnov Z		1,012
Asymp. Sig. (2- tailed)		,257

a. Test diistribution is Normal.

b. Calculateed from data.

Sumber: hasil olah data spss 21 (2023)

Menurut hasil pengujian tersebut bisa dilihat pada *Asymp Sign (2- tailed)* senilai 0,257 > 0,05. sehingga bisa dinyatakan bila hasil uji normalitas *kolmograv-sminov test* dapat berdistribusi normal.

#### Uji Multikolonieritas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistiics		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	7,686	2,964		2,593	,011		

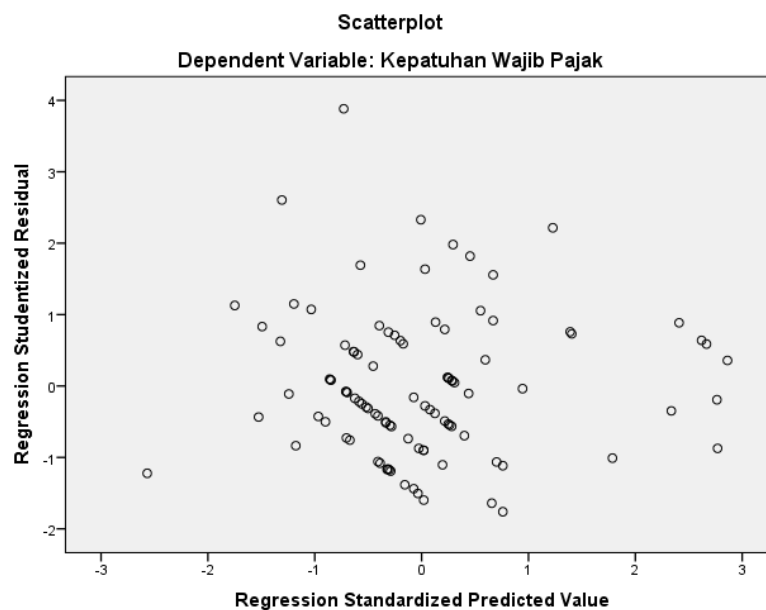
Kualitas Pelayanan Pajak	,338	,054	,538	6,214	,000	,603	1,657
Sanksi Perpajakan	,233	,085	,241	2,731	,008	,579	1,728
Pemahaman Perpajakan	-,082	,060	-,099	-1,367	,175	,870	1,150

a. variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: hasil olah data spss 21,2023

Berdasarkan hasil pengujian, pengujian tidak mengalami gejala multikolonieritas karena nilai toleran > 0,10 dan VIF < 10 pada model regresi linier.

#### Uji Heteroskedastisitas



Sumber: hasil olah data spss 21, 2023

**Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Pada grafik *scatter plots* menggambarkan grafik titik titik berada dalam kondisi tersebar dandi bawah angka 0 di garis vertikal Y, tidak terdapat pembentukan pola yang akhirnya disimpulkan tidak ada gejala heteroskedastisitas.

#### Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,686	2,964		2,593	,011
1 Kualitas Pelayanan Pajak	,338	,054	,538	6,214	,000
Sanksi Perpajakan	,233	,085	,241	2,731	,008
Pemahaman Perpajakan	-,082	,060	-,099	-1,367	,175

a. variabel dependen: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: hasil olah data SPSS 21, 2023

Pengujian tersebut menunjukkan, jika perpajakan bernilai 0, maka nilai kepatuhan wajib pajak yaitu 7,686. 0,338 merupakan nilai koefisien pada X1 yang artinya jika nilai kualitas layanan pajjak naik 1% nilai kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,038. Nilai koefisien X2 sebesar 0,233 yang artinya nilai sanksi

perpajakan mengalami kenaikan 1% nilai kepatuhan wp akan naik senilai 0,233. Nilai koefisien X3 sebesar -0,082 artinya bila nilai pemahaman perpajakan mengalami kenaikan 1% maka nilai kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan -0,082.

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 6. Hasil Uji (R<sup>2</sup>) Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,753 <sup>a</sup>	,566	,553	1,578

a. Predictors: (Constant), Pemahaman Perpajakan, Kualitas layanan Pajak, Sanksi Perpajakan

b. Variabel dependen: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: hasil olah data SPSS 21, 2023

Berdasarkan hasil tersebut, menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi R<sup>2</sup> senilai 0,533 atau 53,3% sehingga dapat disimpulkan bahwa presentase dampak kualitas layanan pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman pajak pada kepatuhan wajib pajak dapat berpengaruh sebesar 53,3% dan variabel yang lain yang diluar pengujian ini.

### Uji Parsial (Uji-t)

**Tabel 7. Hasil Uji Parsial Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7,686	2,964		2,593	,011		
1 Kualitas Pelayanan Pajak	,338	,054	,538	6,214	,000	,603	1,657
Sanksi Perpajakan	,233	,085	,241	2,731	,008	,579	1,728
Pemahaman Perpajakan	-,082	,060	-,099	-1,367	,175	,870	1,150

a. variabel dependen :Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: hasil olah data SPSS 21, 2023

Tabel 7. menunjukkan bila signifikansi kualitas layanan pajak senilai 0,000 < 0,05 dan nilai t- hitung senilai 6,214 > 1,988 artinya H<sub>0</sub> di tolak dan H<sub>a</sub> diterima, yang berarti bahwa secara parsial variabel kualitas layanan pajak berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak pkb. Signifikansi sanksi perpajakan senilai 0,008 < 0,05 dan nilai t- hitung senilai 2,731 > 1,988, sehingga berarti bahwa H<sub>0</sub> di tolak dan H<sub>a</sub> diterima, yang berarti bahwa variabel sanksi perpajakan dapat berdampak signifikan secara parsial terhadap variabel kepatuhan wajib pajak pkb. Nilai signifikansi sanksi perpajakan dengan nilai 0,175 > 0,05 dan nilai t- hitung senilai -1,367 < 1,988, sehingga dapat berarti bahwa H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak, yang artinya variabel pemahaman perpajakan tidak dapat berdampak secara parsial pada variabel kepatuhan wajib pajak PKB.

### Uji Simultan (Uji-f)

**Tabel 8. Hasil Uji Simultan ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	312,388	3	104,129	41,796	,000 <sup>b</sup>
Residual	239,172	96	2,491		
Total	551,560	99			

a. variabel dependen :Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Pemahaman Perpajakan, kualitas layanan Pajak, Sanksi Perpajakan

Sumber: hasil olah data SPSS 21, 2023

Tabel 8 menggambarkan bila nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung senilai  $41,796 > 2,70$ , berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga kualitas layanan pajjak, sanksi pajak, dan pemahaman pajak dapat berpengaruh signifikan secara simultan pada variabel kepatuhan wajib pajjak pkb.

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh kualitas layanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor**

Secara parsial kualitas layanan pajak pada pengujian ini berdampak pada kepatuhan wp kendaraan bermotor di Kabupaten Kediri yang bisa disimpulkan hipotesis pertama diterima. Pada pengujian ini menunjukkan jika pelayanan diberikan oleh aparatur pajak baik maka bisa berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajjak untuk menuntaskan tagihan pajak. *Atribusi Theory* yang dikembangkan oleh Heider (1958) yakni salah satu proses dimana seseorang dapat menginterpretasikan suatu kejadian, sebab sikap seseorang yang berasal dari dalam maupun luar. *Atribusi Theory* yaitu adanya suatu perilaku yang berhubungan dengan sikap dan ciri-ciri dari setiap individu (Fatmawati & Adi, 2022). Dalam konteks ini, jika hasil pengujian menyatakan bahwa kualitas layanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajjak, kemungkinan jika layanan yang diberikan aparatur pajak baik dan profesional sehingga dapat berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajjak. Hal ini diperkuat oleh pengujian Sarifah et al., (2020) menyatakan bila kepatuhan wajib pajjak memiliki pengaruh signifikan secara parsial pada kepatuhan wajib pajjak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil pengujian ini menunjukkan bahwa jika layanan aparatur pajak yang disajikan kepada wp maka dapat berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajjak untuk menyelesaikan tagihan pajak.

### **Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor**

Secara parsial sanksi pajak pada pengujian ini memiliki dampak pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kediri Kabupaten, yang artinya hipotesis kedua diterima. Dalam hal ini jika penerapan sanksi perpajakan dilakukan secara tegas, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajjak meningkat. *Atribusi Theory* merupakan adanya sikap yang berhubungan dengan sikap dan ciri-ciri setiap individu yang berasal dari eksternal. Dalam konteks ini, jika hasil pengujian menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, maka jika sanksi perpajakan telah diterapkan dengan baik sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini diperkuat oleh pengujian Apriliani, (2022) menyatakan bila sanksi perpajakan mempunyai dampak signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa jika dalam penerapan sanksi perpajakan dapat dilaksanakan secara tegas maka dapat tingkat kepatuhan wajib pajjak meningkat.

### **Pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor**

Secara parsial pemahaman pajak di pengujian ini tidak berdampak pada kepatuhan wajib pajjak PKB di Kediri Kabupaten, artinya hipotesis tiga ditolak. *Atribusi theory* yang berasal dari faktor internal merupakan adanya suatu perilaku yang berhubungan dengan sikap dan ciri-ciri seseorang yang berpengaruh berasal dari diri sendiri. Dalam konteks ini jika hasil pengujian pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajjak, kemungkinan menunjukkan bahwa dalam situasi ini pemahaman perpajakan tidak memiliki dampak pada kepatuhan wajib pajjak. Hal tersebut diperkuat oleh pengujian Meutia et al., (2021) berdasarkan hasil jawaban dari responden menunjukkan bahwa wajib pajjak dapat memahami atas peraturan perpajakan, dimana pemahaman perpajakan tidak memiliki efek signifikan secara parsial pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil jawaban responden menunjukkan bahwa wajib pajak tersebut telah memahami aturan perpajakan namun sebagian dari wajib pajak tidak dapat mempraktikkan sesuai dengan pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki, sehingga dalam hal ini pemahaman perpajakan dapat dikatakan tidak berdampak pada kepatuhan wajib pajjak.

### **Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor**

*Compliance Theory* merupakan suatu teori mengenai kondisi dimana seseorang dapat menaati perintah atau aturan yang telah ditentukan (Fatmawati & Adi, 2022). Teori ini dapat mendorong wajib pajjak untuk dapat mematuhi peraturan perpajakan yang dapat disebabkan oleh beberapa faktor yakni kualitas pelayanan pajjak, sanksi perpajakan dan pemahaman perpajakan. Hal ini diperkuat oleh pengujian Zahrani & Mildawati (2019),



bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan dapat berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Pada konteks ini, bertambah baiknya pelayanan pajak dan jika wajib pajak dapat mempraktikkan pemahaman mengenai perpajakan serta penerapan sanksi dilaksanakan dengan tegas agar dapat menaikkan kepatuhan wajib pajak bermotor.

## SIMPULAN DAN SARAN

Mengacu hasil pengujian dan analisis dari data diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berdampak secara parsial signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pkb di Kediri Kabupaten, selain itu secara parsial sanksi perpajakan juga berdampak pada kepatuhan wajib pajak pkb di Kediri Kabupaten dan secara parsial variabel pemahaman perpajakan tidak berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak pkb di Kediri Kabupaten. Adapun hasil pengujian secara simultan variabel kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pemahaman pajak berdampak pada kepatuhan wajib pajak pkb di Kabupaten Kediri. Dalam pengujian ini terdapat berbagai keterbatasan yakni (1) dalam pengujian ini menggunakan tiga variabel bebas yang meliputi kualitas layanan pajak, sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan, (2) jumlah sampel dalam pengujian hanya berjumlah 100 responden dari keseluruhan wajib pajak yang terlisiting, dan (3) pengambilan data responden hanya dalam satu tempat sehingga masih kesulitan untuk mendapatkan data berasal dari responden. Adapun saran bagi Kantor Bersama Samsat II (Katang) Kediri Kabupaten yaitu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak, serta menerapkan penegasan sanksi kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan. Adapun untuk peneliti kedepannya agar menambahkan faktor variabel lain yang belum dimasukkan sebagai topik pengujian ini dan menambahkan jumlah sampel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam. *Jurnal Imiah Akuntansi Dan Keuangan*, 13(1), 57–64. <https://doi.org/10.32877/ef.v2i2.314>
- Apriliyani, L. H. (2022). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Innovation in Management, Accounting and Business*, 1(2), 65–74. <https://doi.org/10.56916/jimab.v1i2.178>
- 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 Sosial*, 5(1), 12–33.
- Azary, V., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2022). Pengaruh Kegiatan Sosialisasi Peraturan, Tingkat Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Pasal 25 Badan di KPP Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Kharisma*, 4(2), 280–288.
- Djen, F. M., Harun, M. I., & Zakaria, B. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan. *Jurnal Aktiva*, 05(01), 26–39.
- Efriyenty, D. (2019). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(2), 20–28. <https://doi.org/10.33884/jab.v3i2.1244>
- Faisol, S. W. (2023). Pengaruh penerapan sistem e-filling, e-billing dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wpop di kabupaten nganjuk. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 84–92.
- Fatmawati, S., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Samsat Kota Surakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 8.
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*.
- 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 Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.
- Lambang Prasetyo; Faisol; Sugeng; (2023). The Effect of Tax Avoidance, Managerial Ownership, Profit Management on Company Value. *Kilisuci International Conference on Economic & Business*, 1(1), 238–248.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan* (Edisi Terb). Andi.
- Marfila, R. R., Sofianty, D., & Nurhayati, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Survey Pada Wajib Pajak di SAMSAT Pajajaran Kota Bandung). *Kajian Akuntansi*, 20(1), 52–57.
- Meutia, T., Ray, S. A., & Rizal, Y. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak, dan

- Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Langsa). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra (JIMAS)*, 2(3), 216–229.
- Ningrum, R. U., Linawati, & Zaman, B. (2022). Analisis Kepatuhan Tax Payer Alat Angkut Bermotor. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNP Kediri*, 622–627.
- pajakku. (2023). *Pembayaran dan Pelaporan Pajak : Apa Saja Sistem Pemungutan Pajak*. Pajakku.Com.
- Puji Astuti, Faisal, S. (2023). Membangun kepatuhan wajib pajak umkm dengan peran keadilan pajak melalui kepercayaan wajib pajak. *JAE (Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi)J*, 8(2), 104–112. <https://doi.org/10.29407/jae.v8i2.20541>
- Putri, N. W. H., Diana, N., & Affudin. (2022). Pengaruh Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Tingkat Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *E-Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 11(08), 92–104.
- Ringan, A. Y. (2023). *PAJAK KENDARAAN BERMOTOR ( Studi pada Samsat Konawe )*. 2, 1699–1718.
- Sarifah, N., Sukidin, & Hartanto, W. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember). *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 14(2), 352–356. <https://doi.org/10.19184/jpe.v14i2.16516>
- Sarlina, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 183–198. <https://doi.org/10.32877/ef.v2i2.314>
- Sulistiyowati, M., Ferdian, T., & Girsang, R. N. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak yang Terdaftar di SAMSAT Kabupaten Tebo). *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*, 1(1), 29–45.
- Susanto, A. K., & Arfamaini, R. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Pendidikan Ekonomi Sosial*, 5(1), 12–33. <https://doi.org/10.55606/jurnalrisetilmuakuntansi.v1i4.130>
- Virgiawati, P. A., Samin, & Kirana, D. J. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Wajib Pajak di SAMSAT Jakarta Selatan). *Jurnal MONEX*, 8(2), 19–33.
- Waluyo, T. (2020). Pemeriksaan terhadap Wajib Pajak yang Tidak Menyampaikan SPT, Ketentuan dan Pemilihannya sesuai SE-15/PJ/2018. *Simposium Nasional Keuangan Negara 2020*, 677.
- Wijaya, M. H., Triyanto, D. N., & Kurnia. (2020). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cirebon Satu. *E-Proceeding of Management*, 7(2), 5917–5923.
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(4), 19.