

## PENGETAHUAN, PELAYANAN, DAN SOSIALISASI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Depok II Cinere)

Devi Stiani<sup>1)\*</sup>, Indra Iman Sumantri<sup>2)</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan.  
email: viidevi137@gmail.com

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan.  
email: imansumantri.indra@unpam.ac.id

### ABSTRACT

*This study aims to determine the Effect of Knowledge, Service, and Socialization of Motor Vehicle Tax on Taxpayer Compliance. The population in this study was 178,535 taxpayers registered at the Cinere Samsat Depok II Office. The collection technique used is the accidental sampling method with the calculation of sampling using the Slovin Formula, so that the sample obtained is as many as 100 taxpayer respondents. Data collection method using questionnaires analyzed using SPSS program version 27. Based on the results of the Coefficient of Determination test, an Adjusted R-Square value of 0.402 was obtained. The results of testing the Simultaneous Test hypothesis (Test f) show that Knowledge, Service, and Socialization of Motor Vehicle Tax simultaneously affect Taxpayer Compliance, this is proven that the three variables have a significance value level of 0.000 and obtained  $f_{calculate}$  of 23.217 where the  $f_{calculate}$  value is greater than the  $f_{table}$  value ( $23.217 > 2.70$ ). The results of testing the partial test hypothesis (Test t) show that each independent variable has an influence on the dependent variable, where each of these variables has a significance value of less than  $<0.05$  and obtains a  $t_{calculate}$  value greater than  $t_{table} > 1.984$ .*

**Keywords:** Knowledge, Service, Tax socialization, Taxpayer Compliance.

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pengetahuan, Pelayanan, dan Sosialisasi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah 178.535 wajib pajak yang terdaftar di Kantor Cinere Samsat Depok II. Teknik pengumpulan yang digunakan adalah metode accidental sampling dengan perhitungan sampling menggunakan Rumus Slovin, sehingga sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden wajib pajak. Metode pengumpulan data menggunakan angket yang dianalisis menggunakan program SPSS versi 27. Berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi, diperoleh nilai R-Square Disesuaikan sebesar 0,402. Hasil pengujian hipotesis Uji Simultan (Uji f) menunjukkan bahwa Pengetahuan, Pelayanan, dan Sosialisasi Pajak Kendaraan Bermotor secara simultan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini terbukti ketiga variabel tersebut memiliki taraf nilai signifikansi sebesar 0,000 dan diperoleh  $f_{hitung}$  sebesar 23,217 di mana nilai  $f_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $f_{tabel}$  ( $23,217 > 2,70$ ). Hasil pengujian hipotesis uji parsial (Uji t) menunjukkan bahwa setiap variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, di mana masing-masing variabel tersebut memiliki nilai signifikansi kurang dari  $<0,05$  dan memperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel} > 1,984$ .

**Kata Kunci:** Pengetahuan; Pelayanan; Sosialisasi pajak; Kepatuhan wajib pajak.

## 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia sangat optimis untuk menjadi negara maju dan hal ini menjadi tantangan bagi Indonesia. Sampai saat ini pemerintah masih melakukan pembenahan infrastruktur dalam menyongsong Indonesia Maju 2045, salah satu strategi yang dilakukan oleh pemerintah yaitu melakukan pemerataan pembangunan di seluruh wilayah Indonesia. Dalam pembangunan yang dilakukan ini tentunya membutuhkan sumber pendanaan. Dalam jurnal (Widya Sasana et al., 2021) Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang menyumbang sekitar 70% dari seluruh penerimaan negara, tanpa adanya pajak, sebagian besar kegiatan negara akan sulit untuk dilaksanakan.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ialah pajak yang termasuk ke dalam kategori Pajak daerah tingkat Provinsi, yang merupakan salah satu penyumbang pendapatan daerah. Berdasarkan Pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 “Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.” Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam pembangunan negara, namun kepatuhan pajak di Indonesia masih rendah sehingga masih banyak wajib pajak yang melalaikan kewajibannya dalam membayar pajak.

Kepatuhan pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang bervariasi, faktor-faktor tersebut dibedakan menjadi faktor internal dan faktor eksternal. Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak yaitu pengetahuan pajak yang merupakan faktor internal. Pengetahuan tentang perpajakan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karena berkaitan dengan perilaku patuh, hal ini dapat dilihat dari sebagian masyarakat Indonesia yang masih merasa takut untuk memenuhi

kewajibannya dalam membayar pajak, karena mereka berpikir adanya ketidakadilan dalam penggunaan hasil dari pemungutan pajak tersebut, serta persepsi mereka yang menyatakan bahwa pajak hanya menyengsarakan rakyat dan pajak hanya untuk kepentingan orang-orang yang berkuasa saja.

Faktor kedua yang menjadi salah satu faktor eksternal yaitu kurangnya pelayanan, sarana, dan prasarana yang kurang baik dan memadai. Dalam jurnal (Widajantie & Anwar, 2020) Pelayanan petugas pajak juga berperan penting dalam ketaatan pajak. Pelayanan adalah cara petugas menolong, mengelola, atau menyediakan semua kebutuhan yang diperlukan wajib pajak. Adapun faktor ketiga yang menjadi faktor eksternal ialah sosialisasi pajak yang juga harus dimiliki oleh wajib pajak, maka peran petugas pajak juga sangat dibutuhkan untuk mengadakan sosialisasi perpajakan, hal ini berguna untuk memberikan pengertian pada masyarakat bahwa betapa pentingnya memenuhi kewajiban dalam melunasi pajak serta diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk dilakukan. Namun, masalah kepatuhan pajak masih sangat serius di negara Indonesia, faktanya masalah kepatuhan wajib pajak bukan merupakan masalah yang baru, bahkan terjadi hampir di seluruh negara baik itu di negara maju maupun negara berkembang. Hal ini dikarenakan jika wajib pajak yang tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian terhadap pajak. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penelitian ini tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul **“Pengetahuan, Pelayanan, dan Sosialisasi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

## (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Depok II Cinere)”

### 2 KAJIAN LITERATUR

#### 2.1 Teori Atribusi

Teori atribusi dikemukakan pertama kali oleh Fritz Heider (1958), kemudian teori ini dikembangkan oleh Harold Kelley (1972) dalam jurnal (Milleani & Maryono, 2022). Teori atribusi merupakan sebuah teori yang membahas tentang penyebab perilaku pada orang lain atau pun perilaku pada dirinya sendiri, yang nantinya akan membentuk suatu kesan. Pada kesan tersebut akan menghasilkan sebuah kesimpulan sebagai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang. Teori atribusi ini terdapat dua faktor di antaranya yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah pengetahuan, pengetahuan adalah sesuatu yang sangat penting bagi peradaban manusia baik itu dari segi kemajuan teknologi, sosial, kesehatan dan lain-lain. Sedangkan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah pelayanan dan sosialisasi pajak, hal tersebut disebabkan karena pelayanan dan sosialisasi pajak dipengaruhi oleh tuntutan situasi atau lingkungan yang diberikan oleh petugas pajak terhadap setiap wajib pajak. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas serta pengembangan inovasi dalam kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh petugas pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk selalu taat terhadap kewajiban pajaknya. Sehingga teori atribusi ini sangat relevan untuk digunakan dalam penelitian ini.

#### 2.2 Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior)

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan perkembangan lanjutan dari Theory of Reasoned Action (TRA) yang dicetuskan pertama kali oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980 (Sari et al., 2022). Perilaku individu ini ditimbulkan karena adanya niat atau keinginan individu

tersebut untuk berperilaku. Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor dalam jurnal (Hidayat & Maulana, 2022) yaitu :

1. Behavioral Beliefs (Keyakinan Perilaku) adalah keyakinan dari seseorang individu tentang konsekuensi dari perilaku tertentu.
2. Normative Beliefs (Keyakinan Normatif) merupakan faktor lingkungan sosial yang berpengaruh terhadap individu dan dapat mempengaruhi keputusannya.
3. Control Beliefs (Kepercayaan Kontrol) yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (perceived power).

Theory of Planned Behavior (TPB) memiliki keterkaitan dengan penelitian ini yang relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum seseorang berniat untuk melakukan suatu hal, maka orang tersebut sudah memiliki keyakinan mengenai suatu hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut, sehingga yang bersangkutan dapat memilih untuk melakukannya atau tidak melakukannya.

#### 2.3 Definisi Pajak

Menurut Undang-undang No. 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak ialah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kebutuhan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, dalam jurnal (Milleani & Maryono, 2022).

## 2.4 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

## 2.5 Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak ialah informasi-informasi mengenai perpajakan yang dapat digunakan oleh setiap wajib pajak sebagai dasar pemahaman untuk bertindak, dan mengambil keputusan, serta untuk menempuh arah atau strategi tertentu yang berhubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan.

## 2.6 Pelayanan Pajak

Pelayanan pajak yaitu semua kegiatan- kegiatan layanan yang dikerjakan oleh petugas pajak untuk menyelesaikan keperluan wajib pajak yang memiliki kaitan terhadap perpajakan seperti yang tertera pada undang-undang dan peraturan yang berjalan.

## 2.7 Sosialisasi Pajak

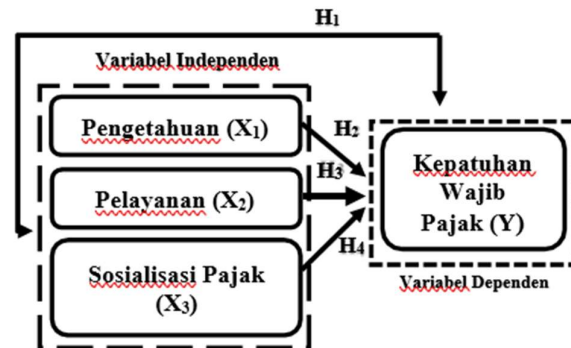
Sosialisasi perpajakan ialah suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan dalam jurnal (Parhilia et al., 2022).

## 2.8 Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan bahwa Kepatuhan yaitu sifat taat ataupun menurut kepada pedoman atau hukum. Kepatuhan wajib pajak ialah sebuah tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan wajib pajak dengan melakukan pembayaran sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

## 2.9 Kerangka Berpikir

Penelitian ini terdapat 4 (empat) variabel antara lain yaitu variabel independen yang berupa Pengetahuan (X<sub>1</sub>), Pelayanan (X<sub>2</sub>), dan Sosialisasi pajak (X<sub>3</sub>) dan variabel dependen yaitu Kepatuhan wajib pajak (Y). Kerangka berpikir pada penelitian ini yaitu sebagai berikut Berikut adalah kerangka berpikir pada penelitian ini:



## 3 METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis data yang digunakan adalah data primer, data-data ini didapat dari Wajib pajak yang membayarkan kewajiban pajak kendaraan bermotornya di Kantor Samsat Depok II Cinere. Sehingga penelitian ini dilakukan secara langsung yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh responden guna untuk mengukur pengetahuan, pelayanan, dan sosialisasi pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Samsat Depok II Cinere.

### 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan dalam penelitian ini, penulis memerlukan data serta informasi yang akurat, sehingga penulis melakukan penelitian ini di Kantor Samsat Depok II Cinere, yang beralamat di Jl. Limo Raya No. 60, Limo, Kecamatan Limo, Kota Depok, Jawa Barat 16512. Penelitian ini dilakukan pada Bulan Oktober – Desember 2022.

### **3.3 Operasional Variabel Penelitian**

Operasional variabel penelitian pada bagian ini menjelaskan dari masing-masing variabel dalam penelitian dan disertai dengan cara pengukurannya. Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

#### **3.3.1 Variabel Independen (X)**

Variabel Independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) dalam jurnal (Indradi & Sumantri, 2020). Variabel independen adalah variabel yang menjadi pengaruh dalam penelitian. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **3.3.1.1 Pengetahuan (X1)**

Pengetahuan merupakan sebuah informasi yang telah diproses dan diorganisasikan untuk memperoleh pemahaman, pembelajaran dan pengalaman yang terakumulasi sehingga bisa diaplikasikan ke dalam masalah/proses bisnis tertentu. Pengetahuan perpajakan ialah sebuah informasi atau ilmu pajak yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar saat menempuh arah strategi tertentu dalam melaksanakan hak dan kewajibannya pada bidang perpajakan. Pengetahuan perpajakan yaitu proses bagi wajib pajak dalam mengetahui, mengerti, dan memahami tentang ketentuan umum serta tata cara perpajakan, kemudian wajib pajak dapat mengaplikasikan pengetahuan tersebut dalam membayarkan pajaknya. Pengetahuan pajak dalam penelitian ini akan diukur menggunakan skala likert dengan point 1-5 dan penilaian pengetahuan pajak dalam penelitian ini menggunakan 3 pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab.

#### **3.3.1.2 Pelayanan**

Pelayanan adalah salah satu bentuk proses memberi bantuan pada orang lain dengan upaya tertentu sehingga diperlukan hubungan interpersonal dan kepekaan supaya tercapai keberhasilan dan kepuasan. Dalam perpajakan, Pelayanan perpajakan merupakan semua kegiatan layanan yang dikerjakan oleh petugas pajak untuk menyelesaikan keperluan wajib pajak Yang memiliki kaitan terhadap perpajakan seperti pada undang-undang dan aturan yang berjalan (Mutia, 2014) dalam jurnal (Widajantie & Anwar, 2020). Pelayanan pajak dalam penelitian ini akan diukur menggunakan skala likert dengan point 1-5 dan penilaian pelayanan pajak dalam penelitian ini menggunakan 5 pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab.

##### **3.3.1.3 Sosialisasi Pajak**

Sosialisasi ialah suatu konsep umum yang dimaknakan sebagai proses belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berpikir, merasakan dan bertindak di mana semua itu merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif. Dengan dilakukannya sosialisasi pajak yang intensif dapat meningkatkan pengetahuan calon wajib pajak mengenai semua hal yang berkaitan dengan perpajakan.

Sosialisasi pajak dalam penelitian ini akan diukur menggunakan skala likert dengan point 1-5 dan penilaian sosialisasi pajak dalam penelitian ini menggunakan 5 pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab.

#### **3.3.2 Variabel Dependen (Y)**

Variabel dependen sering disebut juga dengan variabel terikat. Variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen atau variabel bebas (Sugiyono 2012:61) dalam (Indradi & Sumantri, 2020). Dalam penelitian ini

variabel terikatnya yaitu Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan bermotor (Y).

### 3.3.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak ialah sebuah tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan wajib pajak dengan melakukan pembayaran sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Kepatuhan Wajib pajak dalam penelitian ini akan diukur menggunakan skala likert dengan point 1-5 dan penilaian kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini menggunakan 5 pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab.

## 3.4 Populasi dan Sampel

### 3.4.1 Populasi

Populasi ialah jumlah keseluruhan dari objek penelitian. Populasi dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sumantri, 2018).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 178.535 Wajib pajak yang terdaftar di Kantor Samsat Depok II Cinere pada tahun 2021.

### 3.4.2 Sampel

Menurut (Sugiyono 2016:81) dalam jurnal (Sumantri, 2018) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel ialah sebagian dari anggota-anggota suatu golongan atau kumpulan objek-objek yang dipakai sebagai dasar untuk mendapatkan keterangan atau menarik kesimpulan mengenai golongan atau kumpulan itu.

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode accidental sampling, yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, ialah siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai

sampel. cara untuk menentukan jumlah sampel pada metode accidental sampling, yaitu menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = 0,1

Rumus slovin memiliki ketentuan sebagai berikut :

- Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar
- Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Rentang sampel yang dapat diambil dari teknik solvin yaitu antara 10 - 20% dari populasi penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 178.535 wajib pajak, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,94 kemudian hasil tersebut dibulatkan menjadi 100, sehingga jumlah sampel yang di ambil pada penelitian ini adalah sebanyak 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Depok II Cinere.

## 3.5 Teknik Pengumpulan Data

### 3.5.1 Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data primer ialah sebuah data yang langsung di dapatkan dari sumber dan diberikan kepada pengumpul data atau peneliti. Dalam penelitian ini sumber data primer yaitu hasil dari jawaban-jawaban atas pernyataan-pernyataan dalam pengisian kuesioner oleh responden atau wajib pajak yang terdaftar di Kantor Samsat Depok II Cinere, dengan cara memberikan

kuesioner yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Kemudian data yang diperoleh dari jawaban responden tersebut akan diolah untuk dijadikan informasi.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sebuah informasi yang di dapat dari pihak lain, yaitu dari pihak instansi terkait yang berasal dari tempat penelitian. Dalam penelitian ini data sekunder yang di dapatkan yaitu jumlah penetapan, penerimaan dan jumlah wajib pajak, serta jumlah kendaraan tidak melakukan daftar ulang pada tahun 2019 – 2021 yang terdaftar di Kantor Samsat Depok II Cinere.

### 3.5.2 Metode Pengumpulan Data

#### 1. Studi Pustaka (Library Research)

Penelitian kepustakaan digunakan untuk memperoleh teori-teori serta informasi yang relevan dengan membahas suatu masalah. Penelitian ini dilakukan dengan cara membaca dan memahami jurnal-jurnal terdahulu, artikel-artikel, dan berbagai sumber lain yang berkaitan dengan penelitian peneliti.

#### 2. Studi Lapangan (Field Research)

Studi Lapangan (Field Research) digunakan untuk mengumpulkan data secara lengkap di lokasi objek penelitian yaitu Kantor Samsat Depok II Cinere dengan menggunakan metode observasi lapangan dan juga metode penyebaran kuesioner.

##### a. Metode Kuesioner

Metode ini merupakan teknik pengumpulan data. Menurut KKBI, kuesioner ialah alat riset atau survei yang terdiri dari beberapa pertanyaan tertulis. Kuesioner yang dibuat oleh peneliti yaitu berupa lembar kertas berisi serangkaian pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan pengetahuan, pelayanan, dan sosialisasi pajak.

Jenis skala yang dipakai dalam menjawab bagian pertanyaan penelitian ini yaitu menggunakan skala Likert. Skala

Likert ialah skala yang digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, atau perilaku seseorang atau sekelompok orang. Penelitian ini memiliki lima kategori yaitu, Sangat Setuju (SS) dengan skor/nilai 5, Setuju (S) dengan skor/ nilai 4, Netral (N) dengan skor/nilai 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor/nilai 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor/nilai 1, Dalam Jurnal (Putra & Dicriyani, 2022).

### 3.6 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 27.

#### 3.6.1 Analisa Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan suatu hasil dari data penelitian dengan cara menggambarkan objek penelitian yang terdiri dari keadaan responden yang diteliti dan distribusi item masing-masing variabel, sehingga menjadi sebuah informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami.

#### 3.6.2 Teknik Pegujian Data

##### 3.6.2.1 Uji Validasi

Uji validasi digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu pernyataan dianggap valid apabila koefisien korelasinya lebih besar dari nilai kritis ( $\text{Sig} < \alpha (0,05)$ ), sebaliknya bila koefisien korelasinya lebih kecil dari nilai kritis ( $\text{Sig} > \alpha (0,05)$ ), maka pertanyaan tersebut dianggap tidak valid.

##### 3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Untuk mengukur reliabilitas dilakukan dengan uji statistik Cronbach Alpha . Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0,70$  (Ghozali, 2016) dalam (Pratama, 2021)

### 3.6.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan suatu proses statistik yang digunakan untuk menguji apakah suatu sampel atau populasi mengikuti distribusi normal atau tidak. Menurut (Indradi & Sumantri, 2020) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

#### 3.6.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas yaitu bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen atau tidak terjadi multikolinieritas.

#### 3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali dalam jurnal (Sumantri, 2018) Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, uji ini bisa disebut sebagai homoskedastisitas dan apabila berbeda disebut heteroskedastisitas.

### 3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam analisis regresiliner berganda digunakan untuk peramalan, yang di mana dalam model tersebut ada sebuah variabel terikat dan variabel bebas. Regresi linear berganda adalah regresi di mana variabel terikatnya (Y) dijelaskan lebih dari satu linear.

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

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak (Y)  
a = Konstanta  
X1 = Pengetahuan pajak  
X2 = Pelayanan pajak  
X3 = Sosialisasi pajak  
e = error

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

Menurut (Sumantri, 2018) Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel (X1, X2, X3) terhadap naik turunnya variabel Y. Uji ini dapat diukur dalam rumus sebagai berikut :

$$R = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

R = Koefisien Determinasi

r = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

#### 3.6.4.2 Uji f

Uji f digunakan untuk melihat apakah model persamaan regresi yang dibuat layak atau tidak untuk menguji data. Uji f ini digunakan peneliti untuk mengetahui signifikan atau tidaknya variabel independen secara simultan dengan variabel dependen yaitu “ Pengaruh Pengetahuan pajak (X1), Pelayanan pajak (X2), dan Sosialisasi pajak (X3) Terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Y)”.

#### 3.6.4.3 Uji t

Uji statistik t pada dasarnya untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial. Pengujian hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 (alpha = 5%) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95 (Sumantri, 2018). Dalam hal ini, hipotesis diajukan apabila nilai H<sub>0</sub> = koefisien regresi tidak signifikan dan H<sub>a</sub> = koefisien regresi signifikan.

## 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Statistik Deskriptif

#### Tabel 4.1

#### Hasil Uji Statistik Deskriptif



Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PEGETAHUAN	100	12,00	19,00	14,4200	1,87045
PELAYANAN	100	16,00	25,00	21,0600	2,09289
SOSIALISASI	100	13,00	25,00	19,0200	2,33108
KEPATUHAN WAJIB PAJAK	100	15,00	25,00	21,0100	2,10576
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa nilai rata - rata dari Pengetahuan adalah sebesar 14,42 dengan standar deviasi 1,870. Serta nilai minimum sebesar 12 dan nilai maximum 19. Nilai rata - rata yang dimiliki Pelayanan adalah sebesar 21,06 dengan standar deviasi 2,093, nilai minimum sebesar 16 dan nilai maximum 25. Nilai rata - rata yang dimiliki Sosialisasi pajak adalah sebesar 19,02 dengan standar deviasi 2,331, nilai minimum sebesar 13 dan nilai maximum 25. Nilai rata-rata yang dimiliki Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 21,01 dengan nilai deviasi 2,106 nilai minimum sebesar 15 dan nilai maximum 25.

## 4.2 Uji Kualitas Data

### 4.2.1 Uji Validasi

#### a. Variabel Pengetahuan (X1)

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas Pengetahuan (X1)**

Correlations					
	X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL_X1	
X1.1	Pearson Correlation	1	,917**	,882**	,869**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,917**	1	,960**	,909**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,882**	,960**	1	,920**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
TOTAL_X1	Pearson Correlation	,869**	,909**	,920**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
Sumber : Hasil Output SPSS.27, Data diolah (Tahun 2023)

Hasil uji validasi variabel pengetahuan pada tabel 4.2 di atas, menunjukkan bahwa X1.1 sebesar (0,869), X1.2 sebesar (0,909), dan X1.3 sebesar (0,920), dengan masing-masing nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dari setiap pernyataan pada variabel pengetahuan dinyatakan valid.

#### b. Variabel Pelayanan (X2)

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Validitas Pelayanan (X2)**

Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,568**	,458**	,533**	,418**	,729**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,568**	1	,636**	,630**	,456**	,630**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,458**	,636**	1	,670**	,460**	,843**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,533**	,630**	,670**	1	,475**	,847**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	,418**	,456**	,460**	,475**	1	,703**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X2	Pearson Correlation	,729**	,630**	,843**	,847**	,703**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
Sumber : Hasil Output SPSS.27, Data diolah (Tahun 2023)

Hasil Uji validitas variabel pernyataan pelayanan pada tabel 4.3 di atas, menunjukkan bahwa X2.1 sebesar (0,729), X2.2 sebesar (0,830), X2.3 sebesar (0,843), X2.4 sebesar (0,703), dan X2.5 sebesar (0,703) dengan masing-masing nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dari setiap pernyataan pada variabel pelayanan dinyatakan valid.

#### c. Variabel Sosialisasi Pajak (X3)

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Validitas Sosialisasi Pajak (X3)**

Correlations							
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,474**	,470**	,323**	,511**	,765**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,474**	1	,420**	,103	,287**	,667**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,306	,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,470**	,420**	1	,486**	,348**	,781**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,323**	,103	,486**	1	,397**	,647**
	Sig. (2-tailed)	,001	,306	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	,511**	,287**	,348**	,397**	1	,690**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X3	Pearson Correlation	,765**	,667**	,781**	,647**	,690**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
Sumber : Hasil Output SPSS.27, Data diolah (Tahun 2023)

Hasil uji validasi variabel sosialisasi pajak pada tabel 4.4 di atas, menunjukkan bahwa X3.1 sebesar (0,765), X3.2 sebesar (0,667), X3.3 sebesar (0,781), X3.4 sebesar (0,647), dan X3.5 sebesar (0,690) dengan masing-masing nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dari setiap pernyataan pada variabel sosialisasi pajak dinyatakan valid.

d. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Correlations							
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	,344**	,361**	,247**	,290**	,627**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,013	,003	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,344**	1	,554**	,411**	,359**	,734**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	,361**	,554**	1	,526**	,464**	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	,247**	,411**	,526**	1	,376**	,720**
	Sig. (2-tailed)	,013	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	,290**	,359**	,464**	,376**	1	,694**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL_Y	Pearson Correlation	,627**	,734**	,813**	,720**	,694**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
Number = Hasil Output SPSS.27, Data diolah (Tahun 2023)

Hasil uji validasi variabel kepatuhan wajib pajak pada tabel 4.5 yang terdiri dari Y.1 sebesar (0,627), Y.2 sebesar (0,734), Y.3 sebesar (0,813), Y.4 sebesar (0,720), dan Y.5 sebesar (0,694) dengan masing-masing nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dari setiap pernyataan pada variabel kepatuhan wajib pajak dinyatakan valid.

#### 4.2.2 Uji Reliabilitas

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Pengetahuan (X1)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,971	3

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan (X2)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,850	5

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas Sosialisasi Pajak (X3)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,748	5

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,764	5

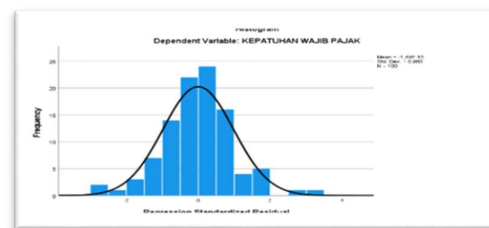
Hasil Uji reliabilitas di atas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70 maka kuesioner tersebut dapat dikatakan handal atau reliable dan dapat digunakan untuk penelitian.

#### 4.3 Uji Asumsi Klasik

##### 4.3.1 Uji Normalitas

a. Berdasarkan Grafik Histogram

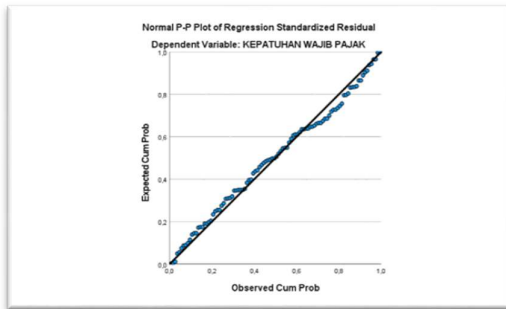
**Gambar 4.1**  
**Hasil Uji Normalitas Berdasarkan Grafik Histogram**



Sumber : Hasil Output SPSS.27, Data diolah (Tahun 2023)

Berdasarkan hasil grafik histogram pada gambar 4.1 di atas dapat diketahui bahwa tampilan histogram terlihat memenuhi asumsi uji normalitas, dengan grafik histogram yang menunjukkan pola distribusi normal dan berbentuk lonceng.

b. Berdasarkan Grafik P-Plot  
**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Normalitas Berdasarkan Grafik P P-Plot**



Berdasarkan Grafik p p-plot pada gambar 4.2 di atas dapat diketahui bahwa tampilan dari grafik p p-plot terlihat memenuhi asumsi uji normalitas, dari hasil tersebut terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal.

c. Berdasarkan One-Sample Kolmogorov – Smirnov

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Normalitas Berdasarkan One- Sample Kolmogorov – Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>		
Mean		,0000000
Std. Deviation		1,57511313
Most Extreme Differences		
Absolute		,068
Positive		,068
Negative		-,050
Test Statistic		,068
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		,200 <sup>d</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	,300
99% Confidence Interval		
Lower Bound		,288
Upper Bound		,312
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 1502173562.		

Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov – Smirnov pada tabel 4.10 dapat disimpulkan bahwa data residual tersebut terdistribusi dengan normal. Karena nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari nilai probabilitas sebesar 0,05 atau (0,200 > 0,05).

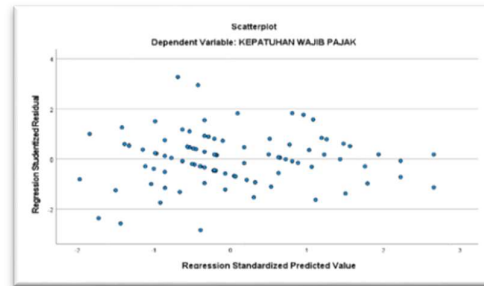
**4.3.2 Uji Multikolinieritas**  
**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,109	2,071			1,984	,050		
	PENGETAHUAN	,224	,089	,199	2,522	,013	,970	1,031	
	PELAYANAN	,462	,085	,459	5,441	,000	,847	1,181	
	SOSIALISASI PAJAK	,207	,078	,229	2,739	,007	,863	1,159	

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
 Sumber : Hasil Output SPSS.27, Data diolah (Tahun 2023)

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas di atas menunjukkan bahwa, nilai VIF Pengetahuan (X1) sebesar 1,031 < 10 dan nilai Tolerance value sebesar (0,970 > 0,1), nilai VIF Pelayanan (X2) sebesar 1,181 < 10 dan nilai Tolerance value sebesar (0,847 > 0,1), dan nilai VIF Sosialisasi (X3) sebesar 1,159 < 10 dan nilai Tolerance value sebesar (0,86 > 0,1).

**4.3.3 Uji Heteroskedastisitas**  
**Gambar 4.3**



Sumber : Hasil Output SPSS.27, Data diolah (Tahun 2023)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada gambar 4.3 di atas menunjukkan bahwa titik - titik menyebar secara acak serta tersebar, hal ini menunjukkan bahwa pada model regresi tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi Pengetahuan, Pelayanan, dan Sosialisasi pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak.

**4.4 Uji Regresi Linear Berganda**  
**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	
	B	Std. Error	Beta	t		
1	(Constant)	4,109	2,071		1,984	,050
	PENGETAHUAN	,224	,089	,199	2,522	,013
	PELAYANAN	,462	,085	,459	5,441	,000
	SOSIALISASI	,207	,076	,229	2,739	,007
	PAJAK					

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
 Sumber : Hasil Output SPSS.27, Data diolah (Tahun 2023)

Persamaan regresi yang terjadi adalah :  
 $Y = 4,109 + 0,224 X_1 + 0,462 X_2 + 0,207 X_3 + e$

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

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Determinasi Koefisien (R<sup>2</sup>)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,648 <sup>a</sup>	,420	,402	1,62791

a. Predictors: (Constant), SOSIALISASI PAJAK, PENGETAHUAN, PELAYANAN

Sumber : Hasil Output SPSS.27, Data diolah (Tahun 2023)

Berdasarkan hasil pengujian Determinasi koefisien pada tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa nilai Adjusted R-Square memiliki nilai sebesar 0,402 atau 40,2%. Artinya hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh pengetahuan, pelayanan, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,402 atau 40,2%.

#### 4.6 Uji Secara Simultan (Uji f)

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Secara Simultan (Uji f)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	184,581	3	61,527	23,217	,000 <sup>b</sup>
	Residual	254,409	96	2,650		
	Total	438,990	99			

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
 b. Predictors: (Constant), SOSIALISASI PAJAK, PENGETAHUAN, PELAYANAN

Sumber : Hasil Output SPSS.27, Data diolah (Tahun 2023)

Berdasarkan pernyataan pada tabel 4.14 di atas bahwa nilai ftabel pada penelitian ini adalah sebesar 2,70 dan jika dilihat pada tabel di atas, hasil uji simultan (Uji F), menunjukkan bahwa nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 atau 5% (0,000 < 0,05) serta diperoleh fhitung

sebesar 23,217 lebih besar dari ftabel sebesar 2,70 (23,217 > 2,70). Dengan demikian Ho ditolak H1 diterima, sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pengetahuan, pelayanan, dan sosialisasi pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### 4.7 Uji Secara Parsial (Uji t)

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	
	B	Std. Error	Beta	t		
1	(Constant)	4,109	2,071		1,984	,050
	PENGETAHUAN	,224	,089	,199	2,522	,013
	PELAYANAN	,462	,085	,459	5,441	,000
	SOSIALISASI	,207	,076	,229	2,739	,007
	PAJAK					

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
 Sumber : Hasil Output SPSS.27, Data diolah (Tahun 2023)

Berdasarkan hasil pada tabel uji secara parsial (uji t) pada tabel 4.15 di atas, dapat disimpulkan dari masing-masing variabel bahwa :

1. Pengetahuan (X<sub>1</sub>) terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Y)  
 Variabel pengetahuan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,013 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 atau 5% (0,013 < 0,05) dan diperoleh nilai thitung sebesar 2,522 lebih besar dari ttabel 1,984 (2,522 > 1,984). Maka dari pernyataan tersebut H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>2</sub> diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Pelayanan (X<sub>2</sub>) terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Y)  
 Variabel pelayanan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 atau 5% (0,000 < 0,05) dan diperoleh nilai thitung sebesar 5,441 lebih besar dari ttabel 1,984 (5,441 > 1,984). Maka dari pernyataan tersebut H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>3</sub> diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Sosialisasi pajak (X<sub>3</sub>) terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Y)  
 Variabel sosialisasi pajak diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,008 lebih kecil dari

nilai signifikansi 0,05 atau 5% ( $0,007 < 0,05$ ) dan diperoleh nilai thitung sebesar 2,739 lebih besar dari ttabel 1,984 ( $2,739 > 1,984$ ). Maka dari pernyataan tersebut  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **4.8 Pembahasan Hasil Penelitian**

##### **4.8.1 Pengaruh Pengetahuan, Pelayanan, dan Sosialisasi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Hasil uji simultan (Uji F) pada nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 atau 5% ( $0,000 < 0,05$ ) dan diperoleh fhitung sebesar 23,217 lebih besar dari ftabel sebesar 2,70 ( $21,77 > 2,70$ ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan, pelayanan, dan sosialisasi pajak kendaraan bermotor secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan pengetahuan, pelayanan, dan sosialisasi pajak kendaraan bermotor secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, yang artinya untuk menjamin kepatuhan wajib pajak, adalah salah satu upaya yang harus dilakukan yaitu dengan meningkatkan pengetahuan wajib pajak dengan cara melakukan kegiatan-kegiatan sosialisasi maupun cara lainnya. Hal tersebut sangat penting diterapkan, karena apabila wajib pajak tidak memiliki pengetahuan terhadap perpajakan, tentunya mereka akan lalai terhadap kepatuhannya dalam membayar pajak tepat waktu.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh L. Wuryanto, U. Sadiati, dan M.N. Afif (2019) Hasil analisis yang dilakukan, yaitu menunjukkan bahwa secara simultan Pengetahuan perpajakan, Sosialisasi perpajakan, dan Penerapan E-samsat berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga didukung oleh

penelitian Wa Ode Aswati, Arifuddin Mas'ud, dan Tuti Nurdianti Nudi (2018) secara simultan variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPTB Samsat Kabupaten Muna.

##### **4.8.2 Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Variabel Pengetahuan ( $X_1$ ) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,013 lebih kecil dari signifikansi 0,05 atau 5% ( $0,013 < 0,05$ ) dan diperoleh nilai thitung sebesar 2,522 lebih besar dari nilai ttabel sebesar 1,984 ( $2,522 > 1,984$ ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, sehingga dapat disimpulkan variabel pengetahuan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitan ini menunjukkan variabel pengetahuan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya semakin tinggi tingkat pengetahuan mengenai perpajakan maka tingkat kepatuhan pajak juga semakin meningkat, karena pengetahuan itu timbul dari diri wajib pajak.

Penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Artin Milleani Dan Maryono (2022), Ni Putu Mita Ardiyanti dan Ni Luh Supadmi (2020), Lucya Herty Apriliyani (2022), Anis Syamsu Rizal (2019), Saraswati Prayitna dan Banu Witono (2022), Ni Putu Mita Ardiyanti dan Ni Luh Supadmi (2020), di mana dari beberapa penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

##### **4.8.3 Pengaruh Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Variabel Pelayanan ( $X_2$ ) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari signifikansi 0,05 atau 5% ( $0,000 < 0,05$ ) dan diperoleh nilai thitung sebesar 5,441 lebih besar dari nilai ttabel sebesar 1,984 ( $5,441 < 1,984$ ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian penulis ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tituk Diah Widajantie dan Saiful Anwar (2020) , Saraswati Prayitna dan Banu Witono (2022), Ni Putu Emy Leona Parhilla, I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, dan I Made Sudiartana (2022), Dipa Teruna Awaloedin, Erwin Indriyanto, dan Leli Meldiyani (2020), yang sama-sama menunjukkan hasil bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya apabila petugas pajak memberikan pelayanan yang baik, maka akan berdampak positif terhadap setiap wajib pajak, begitupun juga sebaliknya. Namun, Penelitian penulis ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tituk Diah Widajantie dan Saiful Anwar (2020) , Saraswati Prayitna dan Banu Witono (2022), Ni Putu Emy Leona Parhilla, I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, dan I Made Sudiartana (2022), Dipa Teruna Awaloedin, Erwin Indriyanto, dan Leli Meldiyani (2020), yang sama-sama menunjukkan hasil bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya apabila petugas pajak memberikan pelayanan yang baik, maka akan berdampak positif terhadap setiap wajib pajak, begitu pun juga sebaliknya. Sehingga dengan adanya kualitas pelayanan yang baik tidak dipungkiri dapat mendorong minat wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor yang mereka miliki.

#### **4.8.4 Pengaruh Sosialisasi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Variabel Sosialisasi pajak (X3) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,007 lebih besar dari signifikansi 0,05 atau 5% ( $0,007 > 0,05$ ) dan diperoleh nilai thitung sebesar 2,739 lebih besar dari nilai ttabel sebesar 1,984 ( $2,739 > 1,984$ ). Dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_4$  diterima, sehingga dapat disimpulkan variabel

sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian peneliti menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Artin Milleani Dan Maryono (2022), Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana, dan Ni Luh Gde Mahayu Dicriyani (2021), Ni Putu Emy Leona Parhilla, I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, dan I Made Sudiartana (2022), L. Wuryanto, U. Sadiati, dan M.N. Afif (2019), yang menunjukkan hasil bahwa sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan adanya penerapan sosialisasi yang dilakukan secara berkala melalui media sosial, brosur, siaran radio, pemasangan spanduk, dan lain sebagainya mempengaruhi keyakinan individu dan dasar bagi wajib pajak dalam bertindak atau mengambil keputusan hak dan kewajibannya untuk membayarkan pajaknya (Milleani & Maryono, 2022).

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan, pelayanan, dan sosialisasi pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak. Berikut ini adalah kesimpulan dari hasil pengujian seluruh hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Variabel Pengetahuan, Pelayanan, dan Sosialisasi Pajak kendaraan bermotor secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat Depok II Cinere.
2. Variabel Pengetahuan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak di Kantor Samsat Depok II Cinere.
3. Variabel Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak di Kantor Samsat Depok II Cinere.
4. Variabel Sosialisasi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak di Kantor Samsat Depok II Cinere.

### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan-keterbatasan yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Keterbatasan-keterbatasan tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Hasil dari penelitian ini nilai Adjusted R Square yang diperoleh sebesar 0,402 atau 40,2% yang menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dipengaruhi oleh variabel Pengetahuan Pajak, Pelayanan Pajak dan Sosialisasi Pajak. Sisanya sebesar 59,8% (100% - 40,2%) dipengaruhi oleh faktor lain seperti Kesadaran Wajib Pajak, Karakter Wajib Pajak, Sanksi Pajak, E-Samsat, dan lain-lain.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah sampel penelitian dan menambah variabel penelitian, selain itu penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah metode lain yaitu seperti wawancara agar dapat menjelaskan secara rinci dan data yang lebih akurat.
3. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen yaitu Pengetahuan, Pelayanan, dan Sosialisasi pajak yang digunakan untuk mengetahui pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak, maka dari itu peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengganti atau menambah variabel-variabel lain yang berbeda agar dapat memperluas dalam penelitian.

### 5.3 Saran

Peneliti menyadari bahwa masih banyak keterbatasan dalam penelitian ini, oleh karena itu peneliti akan mengemukakan saran agar penelitian ini dapat dikembangkan lebih baik lagi, sehingga akan memberikan manfaat yang lebih baik dan lebih berkualitas dengan mempertimbangkan saran-saran di bawah ini, antara lain yaitu :

1. Kuesioner pada penelitian ini hanya disebarikan kepada 100 responden, maka kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengambil sampel lebih banyak untuk mengetahui pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga

data yang di dapat lebih menyeluruh dan lebih akurat.

2. Dalam penelitian selanjutnya, Peneliti diharapkan melakukan pendampingan secara personal terhadap responden dalam mengisi kuesioner yang diberikan oleh peneliti, agar wajib pajak yang ditemui bisa mengerti apabila ada pernyataan yang mungkin kurang dipahami, agar responden tidak menjawab asal dalam pengisian kuesioner tersebut, sehingga kuesioner yang diberikan dapat dipahami atas pernyataan yang telah disajikan.

3. Disarankan kepada penelitian selanjutnya untuk dapat menggunakan atau menambahkan variabel-variabel independen lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini, yang mungkin dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada lembaga/individu, dan atau yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan jurnal ini, Kantor Samsat Depok II Cinere dan pihak pihak yang tidak dapat di sebutkan satu per satu serta Universitas Pamulang, Tangerang Selatan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ammy, B. (2023). Pengaruh pemutihan pajak kendaraan, pembebasan BBN, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi perpajakan sebagai variable moderating. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 7(1), 173–178.
- Amri, H., & Syahfitri, D. I. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Sosialisasi Perpajakan Kesadaran Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa.

- Journal of Accounting, Finance and Auditing, 2(2), 108–118.
- 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>
- Ardiyanti, N. P. M., & Supadmi, N. L. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Layanan SAMSAT Keliling pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(8), 1915.
- Aswati, W. O., Mas'ud, A., & Nudi, T. N. (2018). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
- BERMOTOR (Studi Kasus Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 27–39.
- Awaloedin, D. T., Indriyanto, E., & Meldiyani, L. (2021). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, TARIF PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
- BERMOTOR (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kec. Pasar Minggu Jakarta Selatan). *Populis : Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(2), 217.
- <https://doi.org/10.47313/pjsh.v5i2.950>
- Darma, S. S. (2019). Pengaruh Related Party Transaction Dan Thin Capitalization Terhadap Strategi Penghindaran Pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*, 7(1), 58.
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang. *Bongaya Journal for Research in Accounting (BJRA)*, 5(1), 11–35. <https://doi.org/10.37888/bjra.v5i1.322>
- Indonesia, B. (2023). Pendapatan per Kapita Indonesia Naik Jadi Rp71 Juta pada 2022. Diakses 01 April 2023, dari <https://m.bisnis.com/amp/read/20230211/9/1627066/pendapatan-per-kapita-indonesia-naik-jadi-rp71-juta-pada-2022>
- Indradi, D., & Sumantri, I. I. (2020). Analisis Penghindaran Pajak Dengan Pendekatan Financial Distress dan Profitabilitas Studi Empiris pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumsi di BEI Tahun 2013-2017. *Journal Of Applied Managerial Accounting*, 4(2), 262–276.
- Indraini, A. (2023). Jokowi Pede Indonesia Jadi Negara Maju 2045, Asal Lakukan Ini!. Diakses 1 April 2023, dari <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-6138972/jokowi-pede-indonesia-jadi-negara-maju-2045-asal-lakukan-ini>
- Irawati, W., & Sari, A. K. (2019). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Dan Preferensi Risiko Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(2), 104–114.



<https://doi.org/10.33884/jab.v3i2.1223>

- Juliantari, N. K. A., & dkk. (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.
- Khasanah, F. N., & Rachman, A. N. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pbb. *Inventory: Jurnal Akuntansi*, 5(1), 67.  
<https://doi.org/10.25273/inventory.v5i1.8615>
- Milleani, A., & Maryono. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kendal. *Kompak :Jurnal Ilmiah Komputerisasi\_Akuntansi*, 15(1), 89–98.  
<https://doi.org/10.51903/kompak.v15i1.611>
- Parhilia, N. P. E. L., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangli. *Jurnal Kharisma*, 4(1), 151–161.
- Pratama, M. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Bersama Denpasar. *JUSTBEST: Journal of Sustainable Business and Management*, 1(1), 45–58.
- Prayitna, S., & Witono, B. (2022). Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib pajak SAMSAT Kota Surakarta). *IKRAITH- EKONOMIKA* No, 5(1), 134–141.
- Putra, D. A. R. K. D. I. G. C., & Dicriyani, N. L. G. M. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Biaya Kepatuhan, Dan Sanksi Pajak Baiya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Klungkung. *Bongaya Journal for Research in Accounting (BJRA)*, 5(1), 11–35.
- Rahmat Tarmuji. (2020, January 7). Ratusan Ribu Kendaraan Di Depok Nggak Pajak - JurnalDepok. *JurnalDepok - JurnalDepok Menyajikan Fakta Bukan Cerita*. <https://www.jurnaldepok.id/2020/01/07/ratusan-ribu-kendaraan-di-depok-nggak-pajak/>
- Sari, N. G. A. D. P., Sudiartana, I. M., & Adnyana, I. N. K. (2022). Pengaruh Program Pemutihan Danda Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Sosialisasi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Denpasar. *Permata Sari*, Vol. X(1) 142–155.
- Sumantri, I. I. (2018). Pengaruh Insentif Pajak, Growth Opportunity, Dan Leverage Terhadap Konservatisme Akuntansi (Studi Empiris pada Sektor Industri dan konsumsi yang

terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2009- 2015). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*, 1989, 1–24.

Target Pendapatan Samsat Cinere Naik Jadi Rp.328 Miliar. (2023). Diakses 1 April 2023, dari <http://www.depokterkini.com/2020/01/target-pendapatan-samsat-cinere-naik.html?m=1>

Wardani, D. K., & Rumiyaatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>

Widajantie, T. D., & Anwar, S. (2020). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioral Accounting Journal*, 3(2), 129–143. <https://doi.org/10.33005/baj.v3i2.103>

Widiastini, N. P. A., & Supadmi, N. L. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan, 30(7), 1645. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i07.p03>

Widya Sasana, L. P., Indrawan, I. G. A., & Hermawan, R.(2021). Pengaruh Program Pemutihan Pajak dan Pembebasan Bea Balik Nama Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Inventory: Jurnal Akuntansi*, 5(2), 127. <https://doi.org/10.25273/inventory.v5i2.10654>