

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN,
E – SAMSAT, SANKSI PAJAK
DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus pada wajib pajak kendaraan bermotor
di Kantor UPPD Kota Semarang)**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagai persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1
Program Studi S1 Akuntansi



**Disusun oleh :
Windy Titha
31402000157**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2024

HALAMAN PENGESAHAN PRA SKRIPSI
PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN,
E – SAMSAT, SANKSI PAJAK,
DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR

(Studi Kasus pada wajib pajak kendaraan bermotor
di Kantor UPPD Kota Semarang)

Disusun Oleh :

Winnie Titha

31402000157

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan siding
penitia ujian usulan penelitian skripsi Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang,



Dosen Pembimbing,

Hani Werdi Aprianti, SE., M.Si, Ak., CA

NIK 211414026



**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN,
E – SAMSAT, SANKSI PAJAK,
DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus pada wajib pajak kendaraan bermotor
di Kantor UPPD Kota Semarang)**

Disusun Oleh:

Winny Titha

Nim: 31402000291

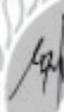
Telah dipertahankan didepan penguji

Pada tanggal 20 Oktober 2023

Susunan Dewan Penguji

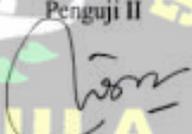
Pembimbing

Penguji I


Hanu Werdi Aprianti, SE, M.Si, Ak, CA
NIK.211414026

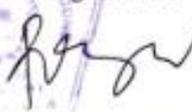

Dedi Rusdi, SE, Msi, Akt, CA, CRP
NIK.211496006

Penguji II


Dr. Lisa Kartikasari, SE, Msi, Ak, CA
NIK.211402010

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Akuntansi Tanggal 20 Oktober 2023

Ketua Program Studi


Provita Wijavanti, SE, M.Si, PhD, Ak, CA, IEP, AWP
NIK.211403012

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN ARTIKEL

Nama : Winny Titha
NIM : 31402000157
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Menyatakan bahwa hasil penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, E – Samsat, Sanksi Pajak Dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor UPPD Kota Semarang).”, merupakan karya penelitian sendiri dan tidak ada unsur plagiarisme dengan cara yang tidak sesuai etika atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan pelanggaran etika akademi dalam proposal penelitian ini.



Semarang, 11 Juni 2024
Yang membuat pernyataan

Winny Titha
NIM. 31402000157

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Winny Titha
NIM	: 31402000157
Program Studi	: Akuntansi
Fakultas	: Ekonomi

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi dengan judul :

Pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, E-samsat, sanksi pajak, dan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi kasus di kantor UPPD Kota Semarang)

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 11 Juni 2024
Yang menyatakan,



(Winny Titha)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan hidayah-Nyalah sehingga penulis dapat menyusun skripsi tugas akhir ini dengan baik. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademik yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan program studi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan, dan dapat terwujud berkat adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, tanpa mengurangi rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Heru Sulistyono, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bu Provita Wijayanti, SE., M.Si., Ak, CA selaku ketua Jurusan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang
3. Bu Hani Werdi Aprianti, SE.,M.Si, Ak., CA selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan, pengetahuan serta motivasi sehingga pra skripsi ini dapat terlaksanakan dengan baik.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staff Program Studi Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah mendidik dengan sabar serta memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

5. Orang tua saya bapak Subawi dan ibu Sukarni yang selalu mendoakan dan selalu Ikhlas dalam membantu penulis supaya lancar baik dukungan financial maupun non financial dalam penulisan skripsi. Terimakasih atas semua yang telah engkau berikan, semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya kepada mereka.
6. Sahabat sekaligus Teman-teman saya yang selalu memberikan semangat agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas bantuan yang diberikan.
7. Saya sendiri yang sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menjadi yang terbaik, akan tetapi yang sempurna hanya milik Allah semata.
8. Semua pihak yang telah membantu dan mendoakan serta berperan aktif dalam penyusunan Skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Peneliti merasa bahwa dalam pembuatan proposal skripsi ini masih terdapat beberapa kesulitan disamping itu peneliti juga menyadari bahwa dalam pembuatan proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak. Peneliti juga mengharapkan agar proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

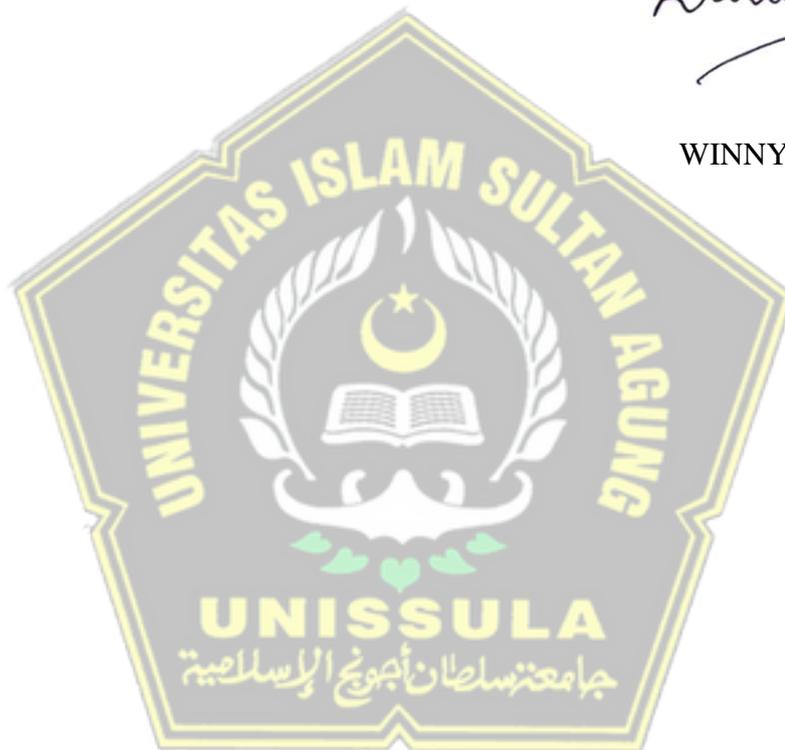
Semoga semua pihak tersebut di atas mendapat pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT dan skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi penulis, rekan-rekan, masyarakat serta bangsa dan negara. Aamiin.

Atas perhatian dari segala pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih.

Semarang, 20 Oktober 2023



WINNY TITHA



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PRA SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kajian Penelitian	12
2.1.1 <i>Theory of planned behavior</i>	12
2.1.2 Pengetahuan Pajak.....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan	15
2.1.4 E-Samsat.....	15
2.1.5 Sanksi Pajak.....	16
2.1.6 Insetif Pajak.....	17
2.2 Hubungan antar Variabel	18
2.3 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	24
2.3.1 Kerangka Pemikiran.....	24
2.4 Hipotesis.....	26
2.4.1 Pengaruh Pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor	26
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor	27

2.4.3 Pengaruh E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.....	28
2.4.4. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	29
2.4.5 Pengaruh Insentif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.2.1 Populasi	31
3.2.2 Sampel.....	32
3.3 Sumber dan Jenis Data	34
3.4 Metode Pengumpulan Data	34
3.5 Variabel dan Indikator.....	35
3.6 Teknik Analisis Data	39
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	40
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	40
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.6.4 Regresi Linier Berganda.....	41
3.6.5 Uji Hipotesis.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Deskripsi Umum dari Objek Kajian.....	44
4.1.1 Hasil dari Penyebaran Kuisiner.....	44
4.1.2 Deskripsi Responden.....	45
4.2 Deskripsi tanggapan responden terhadap pertanyaan kuesioner.....	48
4.2.1 Pengetahuan Pajak.....	49
4.3 Hasil Analisis Data	59
4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif	59
4.3.2 Hasil Uji Validitas.....	61
4.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
4.3.5 Pengujian Hipotesis.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian.....	18
Tabel 3. 1 Varibael dan Indicator.....	35
Tabel 4. 1 Hasil Distribusi Penelitian.....	44
Tabel 4. 2 Responden berdasarkan Usia	45
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	46
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
Tabel 4. 5 Pengukuran Skala Likert	48
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Pengetahuan Pajak	49
Tabel 4. 7 Tanggapan reponden mengenai variabel Kualitas Pajak.....	51
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Menegnai Variabel E-Samsat	53
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Sanksi Pajak	55
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Insentif Pajak	56
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenail Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .	58
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Statis Deskriptif	59
Tabel 4. 13 Uji Validitas Insentif pajak	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	62
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas E-Samsat	63
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak.....	63
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Insentif Pajak.....	64
Tabel 4. 18 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	64
Tabel 4. 19 Uji Reabilitas.....	65
Tabel 4. 20 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4. 21 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	66
Tabel 4. 22 Uji Koefisien Determinasi	69
Tabel 4. 23 Uji Hipotesis (Uji t).....	70
Tabel 4. 24 Uji Kelayakan Model (Uji f).....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Kendaraa Bermotor di Jawa Tengah.....	2
Gambar 1. 2 Target Dan Realisasi Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Jawa Tengah	3
Gambar 3. 1 Jumlah minimal sampel.....	33



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendapatan negara merupakan suatu hak yang diterima oleh pemerintah pusat yang diakui atas penambahan kekayaan bersih (Tumanduk et al., 2021). Pendapatan negara terdiri dari penerimaan perpajakan, Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan hibah. Penerimaan dari Pajak, merupakan sumber pendapatan negara terbesar (www.kemenkeu.go.id). Hal ini dijelaskan pada data Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) tahun 2022, menyebutkan bahwa realisasi pendapatan negara dari penerimaan pajak sebesar 65,37% dari total pendapatan negara. Pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar (www.kemenkeu.go.id).

Pajak dibedakan menjadi dua berdasarkan pemungutannya, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat merupakan pajak yang dipungut oleh pusat dan nantinya akan dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak. Berdasarkan UU No. 28 tahun 2009, pajak daerah didefinisikan sebagai iuran wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan usaha. Hasil pemungutan pajak tersebut yang nantinya akan digunakan untuk berbagai keperluan daerah. Pajak daerah digolongkan berdasarkan tingkat pemerintah daerah, pajak daerah tingkat provinsi dan pajak daerah tingkat kabupaten/kota. Jenis pajak daerah provinsi yang dipungut terdiri atas, pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok. (Cendana & Pradana, 2021).

Dari ke lima jenis pajak yang dipungut oleh Pemerintah provinsi, pajak kendaraan bermotor berkontribusi yang cukup besar terhadap penerimaan pajak daerah pemerintah provinsi Jawa Tengah. Hal ini dapat dilihat dari besarnya jumlah kendaraan bermotor di provinsi Jawa Tengah yang menjadi objek pajak.

Gambar 1. 1Jumlah Kendaraan Bermotor di Jawa Tengah



Sumber : jateng. bps.go.id (2023)

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2019 Jumlah kendaraan bermotor 15.627.624 unit, kemudian pada tahun 2020 jumlah kendaraan sebanyak 16.214.173 unit, dan pada tahun 2021 jumlah kendaraan bermotor sebanyak 17.917.660 unit. Berdasarkan data jumlah kendaraan bermotor di provinsi Jawa Tengah dari tahun 2019-2021 terus meningkat. Berdasarkan tabel diatas jumlah kendaraan bermotor tahun 2021

jumlah sekian meningkat sekian persen dari tahun 2020 dan tahun 2020 meningkat sekian persen dari tahun 2019.

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa potensi pajak kendaraan bermotor di pemerintah provinsi Jawa Tengah cukup besar. Namun hal ini berbanding terbalik dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan tingginya jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor yang pada tahun 2022 mencapai 2,87 triliun. Oleh karena itu penting diteliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di pemerintah provinsi Jawa Tengah. jateng.bps.go.id (2023)

Gambar 1. 2 Target Dan Realisasi Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Jawa Tengah



Sumber : pad-dppad.jatengprov.go.id (2023)

Berdasarkan gambar 1.2 dapat diketahui bahwa realisasi pendapatan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2020-2023 belum bisa mencapai target yang diharapkan. Hal ini membuktikan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

masih perlu diperhatikan. Wajib pajak yang tidak membayar pajak tepat waktu masih cukup banyak. Pemerintah perlu upaya untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Dalam merealisasikan target penerimaan pajak perlu memperhatikan faktor Kepatuhan Wajib Pajak. Apabila wajib pajak semakin patuh dalam membayar pajak maka jumlah penerimaan pajak akan meningkat. Sebaliknya apabila wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajak maka jumlah penerimaan pajak akan menurun dan tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Terdapat beberapa penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak. Beberapa penelitian terdahulu tersebut, dilakukan oleh (Permana & Hidayat, 2022), (Viona, 2023), (Dayuwati et al., 2019), (Novina Herawati & Stephanie Hidayat, 2022), (Sigalingging et al., 2022), (Aprilianti, 2021). Berdasarkan penelitian terdahulu, kepatuhan pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu : kesadaran wajib pajak, pelayanan poublik, sanksi pajak, sosialisasi perpajakan, dan pengetahuan pajak,

Berdasarkan penelitian dari (Viona, 2023), (Udiyani, 2022), (Permana & Hidayat, 2022), (Tumanduk et al., 2021), (Indraeswari, 2021), (Malau et al., 2021), (Cendana & Pradana, 2021), (Bill et al., 2020), (Shafrani, 2019), dan (Gitleman & Kleberger, 2014), dapat diketahui bahwa variabel pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak harus memiliki pengetahuan yang luas tentang pajak sehingga akan menaati kewajiban membayar pajak kendaraan bermotornya. Sedangkan (Indriastuti, Suryani, Widyartati, 2022), (Puspitasari

et al., 2021), (Kurniawati & Susanto K, 2021) menyatakan bahwa variabel pengetahuan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian rendahnya pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan menghambat kepatuhan wajib pajak membyara pajak. Hal ini membuktikan masih adanya perbedaan hasil penelitian maka dari itu perlu diteliti pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang diteliti oleh (Darmawan & Wirasedana, 2022), (Putri, 2022), (Kurniawati & Susanto K, 2021), dan (Sista, 2019) menyatakan jika variabel kualitas pelayanan berpengaruh negative terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. hal ini menjelaskan bahwa lepatuhan wajib pajak mendorong wajib pajak membayar pajak. Sedangkan (Sigalingging et al., 2022), (Kristian, 2020), dan (Dayuwati et al., 2019) menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian semakin tinggi kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini membuktikan masih adanya perbedaan hasil penelitian maka dari itu perlu diteliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Adnyani, 2023), (Novina Herawati & Stephanie Hidayat, 2022), (Maulana & Septiani, 2022), dan (Dewi & P, 2019) membuktikan bahwa E-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajkan kendaraan bermotor. E-samsat digunakan dengan sangat mudah, cepat dan praktis serta dapat digunakan dimana saja kapan saja oleh

wajib pajak. aplikasi E-samsat yang diterapkan pemerintah ini mempengaruhi kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Sedangkan (Aprilianti, 2021) membuktikan bahwa E-samsat berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib pajak. hal ini menjelaskan bahwa E-samsat mendorong kepatuhan wajib pajak membayar pajak.

(Hardiyansah et al., 2022), (Pranata, 2022), (Maryasih & Aulia, 2022), (Sigalingging et al., 2022), dan (Rizal, 2019) membuktikan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi pajak yang semakin baik dan tertib dilaksanakan maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Sedangkan dalam penelitian (Kusufiyah & Anggraini, 2023), (Novina Herawati & Stephanie Hidayat, 2022), (Fatmawati & Adi, 2022), (Maulana & Septiani, 2022), dan (Agustin & Putra, 2019) menyatakan variabel sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menjelaskan bahwa sanksi yang diterapkan pemerintah menghambat kepatuhan wajib pajak membayar pajak. Hal ini membuktikan masih adanya perbedaan hasil penelitian maka dari itu perlu diteliti pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

(Thalib et al., 2023), (Patriandari et al., 2022), dan (Aprilianti, 2021) membuktikan bahwa variabel insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Ini menjelaskan bahwa insentif pajak mendorong kepatuhan wajib pajak membayar pajak. Sedangkan (Hidayat, 2023), (Leo et al., 2022), dan (Wulandari & Budiwitjaksono, 2022) menyatakan bahwa variabel insentif pajak berpengaruh negatif terhadap

kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Kebijakan insentif pajak kendaraan bermotor yang diterapkan pemerintah berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian terdahulu masih terdapat perbedaan hasil penelitian tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Beberapa penelitian membuktikan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Viona, 2023), (Malau et al., 2021), (Udiyani, 2022). Sedangkan, (Indriastuti, Suryani, Widyartati, 2022), (Puspitasari et al., 2021), (Kurniawati & Susanto K, 2021) menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh negative terhadap kepatuhan. Beberapa penelitian yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Sigalingging et al., 2022), (Kristian, 2020), dan (Dayuwati et al., 2019). Sedangkan, (Darmawan & Wirasedana, 2022), (Putri, 2022), (Kurniawati & Susanto K, 2021), dan (Sista, 2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Beberapa penelitian yang membuktikan bahwa E-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Adnyani, 2023), (Novina Herawati & Stephanie Hidayat, 2022), (Maulana & Septiani, 2022), dan (Dewi & P, 2019). Sedangkan, (Aprilianti, 2021) menyatakan bahwa E-samsat berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang membuktikan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Hardiyansah et al., 2022),

(Pranata, 2022), (Maryasih & Aulia, 2022), (Sigalingging et al., 2022), dan (Rizal, 2019). Sedangkan, (Kusufiyah & Anggraini, 2023), (Novina Herawati & Stephanie Hidayat, 2022), (Fatmawati & Adi, 2022), (Maulana & Septiani, 2022), dan (Agustin & Putra, 2019) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Beberapa penelitian yang membuktikan bahwa insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Thalib et al., 2023), (Patriandari et al., 2022), dan (Aprilianti, 2021). Sedangkan, (Hidayat, 2023), (Leo et al., 2022), dan (Wulandari & Budiwitjaksono, 2022) menyatakan bahwa insentif pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peneliti akan melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, E-Samsat, Sanksi Pajak Dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di UPPD Kota Semarang)”. penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh (Permana & Hidayat, 2022). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adanya penambahan variabel kualitas pelayanan, E-Samsat, dan insentif sesuai saran dari penelitian sebelumnya.

1.2 Rumusan Masalah

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tergantung dengan pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan. Dengan begitu wajib pajak dapat dengan mudah melaporkan pajak dan kepatuhan wajib pajak semakin

meningkat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah juga memengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan menghadirkan aplikasi E-Samsat yang dapat dengan mudah diakses kapan pun dan dimana pun oleh wajib pajak. Apabila wajib pajak melakukan pelanggaran maka akan dikenakan sanksi sesuai undang-undang yang berlaku. Pemerintah juga mengadakan program insentif pajak kendaraan bermotor bagi wajib pajak yang terlambat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan, Pelayanan E-Samsat, dan insentif pajak dapat memberikan pengaruh atas kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Apakah pengetahuan perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
2. Apakah sanksi pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
3. Apakah kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
4. Apakah system pelayanan online E-Samsat dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
5. Apakah insentif pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Menganalisis pengaruh sistem E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
5. Menganalisis pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis dan manfaat praktis yang diharapkan dari hasil penelitian pengaruh pengetahuan pajak, sanksi pajak, E-Samsat, kualitas pelayanan, dan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPPD Kota Semarang yaitu:

1.5.1 Manfaat Teoritis:

1. Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan sumbangan pemikiran tentang cara meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian sejenis dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.5.2 Manfaat Praktis:

1. Bagi Kantor UPPD Kota Semarang

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi gambaran serta menemukan solusi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPPD kota semarang.

2. Bagi Bapenda

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi patokan untuk Bapenda kota semarang dalam mengambil kebijakan yang berhubungan dengan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi wajib pajak

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak dan menjadi gambaran wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap peraturan perpajakan indonesia.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Penelitian

2.1.1 *Theory of planned behavior*

Theory of planned behavior merupakan teori pengembangan dari *theory of reasoned action*. Teori ini menyimpulkan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh niat dari orang tersebut. Individu selalu berfikir sebelum memutuskan sesuatu, memikirkan apa dampak yang akan terjadi dari tindakan yang diambil. *Theory of planned behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Sebelum individu mengambil keputusan, individu memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh. Setelah itu individu akan memutuskan tindakan apa yang akan diambil. Niat tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor yang diantaranya: (Dewi & P, 2019)

1. *Attitude Toward the Behavior* (Sikap Terhadap Perilaku),

Sikap adalah *Attitude Toward the Behavior* atau sikap terhadap perilaku yaitu keyakinan seseorang berdasarkan perlakuan yang diterima. Perlakuan yang diterima individu merupakan sikap yang diambil individu berdasarkan keyakinannya terhadap suatu hal. Asumsi mendasari keyakinan individu terhadap suatu perilaku dan evaluasi secara positif dan negatif dampak dari perilaku yang telah dilakukan apakah dapat merugikan atau menguntungkan. (Dewi & P 2019)

2. *Subjective Norm* (Norma Subyektif),

Subjective Norm atau norma subyektif yaitu keyakinan individu yang muncul berdasarkan saran yang di dapat dari lingkungan sosialnya seperti, keluarga, teman, rekan kerja. *Subjective Norm* tidak hanya dipengaruhi oleh lingkungan sekitar terhadap individu tetapi juga ditentukan oleh keinginan dari dalam diri individu. Keinginana dari dalam diri individu mempengaruhi individu untuk mengikuti norma social yang ada. Jika individu percaya bahwa lingkungan sosialnya mendukung perilaku tersebut maka individu akan melaukannya. Pendapat orang lain tentang menyetujui & tidak menyetujui suatu hal mempengaruhi perilaku individu. (Dewi & P 2019)

3. *Percieved Bevaior Control* (Kontrol Perilaku Persepsian),

Percieved Bevaior Control atau kontrol perilaku persepsian yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku individu. (Adnyani 2023)

Relevansi *theory of planned behavior* dengan sikap patuh wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh niat wajib pajak. *Attitude toward the behavior*, sikap wajib pajak yang dipengaruhi oleh pelayanan atau peristiwa yang diterima wajib pajak. *Subjective norm*, dimana perilaku atau tindakan yang diambil oleh wajib pajak berdasarkan *Perceived behavior control* dimana kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh faktor yang mendukung atau menghambat wajib pajak. Adanya E-samsat yang memudahkan proses pembayaran pajak membuat

wajib pajak terdorong untuk membayar pajak. Sanksi pajak yang diterapkan oleh pemerintah membuat wajib pajak patuh membayar pada agar terhindar dari resiko sanksi yang akan diterima. Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu insentif. Program insentif yang diterapkan pemerintah mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak.

2.1.2 Pengetahuan Pajak

Pajak adalah pungutan wajib yang dibayar rakyat kepada negara untuk kepentingan masyarakat umum. Pengetahuan pajak berperan penting dalam kepatuhan wajib pajak. Adapun pengetahuan dasar dari wajib pajak diantaranya hukum sanksi pajak, fungsi pajak, fungsi pajak dan tata cara membayar pajak serta melaporkan pajak. Fungsi pajak yaitu sebagai sumber penerimaan negara. Wajib pajak harus memahami pentingnya membayar pajak tepat waktu dan terhindar dari penunggakan pajak. (Gitleman & Kleberger 2014)

Pengetahuan akan pajak harus dimiliki setiap wajib pajak. Hal ini menjadi dasar untuk menumbuhkan sikap patuh wajib pajak dalam membayar pajak. Dalam *Theory of planned behavior (subjective norm)* menjelaskan perilaku seseorang dipengaruhi oleh norma yang berlaku dilingkungan sekitarnya (Adnyani 2023). Apabila wajib pajak sudah memahami pengetahuan pajak dengan baik, wajib pajak akan mudah dalam menghitung pajak, melaporkan pajak dan membayar pajak. Diharapkan kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Tingginya pengetahuan pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak membayar pajak.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh berbagai hal. Kepatuhan wajib pajak dapat berasal dari diri sendiri atau dari factor eksternal seperti pelayanan yang diberikan petugas pajak. kualitas pelayanan yang baik mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan menjadi tuntutan masyarakat yang harus dipenuhi. Pelayanan menjadi faktor penting bagi masyarakat sebab pelayanan yang baik membuat wajib pajak merasa senang dengan pelayanan yang diberikan. (Dayuwati, Nurlaela, & TS 2019)

Kualitas pelayanan mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak atas pelayanan yang diterima. Memberikan pelayanan yang professional dan bertanggung jawab serta menyediakan sarana dan prasarana yang baik merupakan standar pelayanan yang harus diberikan. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dalam membayar pajak menjadikan factor pendorong wajib pajak dalam membayar pajak. (Permatasari et al., 2022)

2.1.4 E-Samsat

E-samsat merupakan system pembayaran pajak yang dilakukan secara online dengan berbagai fitur yang memudahkan wajib pajak dalam penggunaannya (Dewi & P 2019). E-samsat sebagai bentuk saran dan prasarana yang diberikan oleh pemerintah oleh pemerintah bagi wajib pajak. Dengan hadirnya fasilitas yang beragam, representative, dan mudah maka, wajib pajak dapat memilih jenis pelayanan yang lebih efektif. Hadirnya

program E-samsat menjadi salah satu bentuk meningkatkan kualitas pelayanan.

E-samsat program yang dibuat untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak. E-samsat mendukung kemudahan proses pembayaran dimanapun dan kapan pun. Hal ini membuat proses pembayaran pajak menjadi lebih efisien. E-Samsat juga di kembangkan untuk membantu wajib pajak dalam mengecek jumlah tagihan pajak kendarran bermotor yang harus dibayarkan. E-samsat diharap dapat menjadi factor pendorong wajib pajak membayar pajak tepat waktu. (Dewi & P 2019)

2.1.5 Sanksi Pajak

Agar peraturan dipatuhi, maka harus ada sanksi pajak bagi yang melanggar aturan. Sanksi dijatuhkan saat wajib pajak melakukan pelanggaran undang-undang perpajakan. Sanksi digunakan sebagai alat untuk mencegah pelanggaran perpajakan (Rizal 2019). Sanksi pajak yang diterapkan bertujuan untuk membuat efek jera pada wajib pajak yang melakukan pelanggaran. Sanksi yang diberikan bisa berupa denda tergantung lama. Pentingnya wajib pajak mengetahui sanksi-sanksi pajak yang berlaku.

Berbagai macam sanksi yang terapkan dalam undang-undang pajak. Sanksi yang diterapkan kepada wajib pajak sesuai dengan pelanggaran yang telah dilakukan. Sanksi administrasi pajak kendaraan bermotor dikenakan kepada wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran sesuai dengan tanggal jatuh tempo yang ditetapkan. Sanksi yang diterapkan diharapkan dapat

mendorong wajib pajak membayar kewajibannya membayar pajak. (Agshya, Annisa Mulia; Septiyanti, Ratna; Agustina, Yenni; Syaipudin 2021)

2.1.6 Insetif Pajak

Insentif pajak program penghapusan denda pajak atas keterlambatan membayar pajak dari pemerintah (Thalib, Tuli, & Taruh 2023). Pemerintah memberikan keringanan kepada wajib pajak untuk membantu mengurangi beban dalam membayar pajak. Insentif pajak secara langsung dapat membantu masyarakat dalam segi perekonomian. Program insentif pajak ini diberlakukan pemerintah dalam waktu yang cukup singkat atau dalam kurun waktu tertentu. Wajib pajak dikeringanan dengan tidak membayar denda pajak yang harus dibayar.

Program pembebasan atau penghapusan denda yang timbul jika wajib pajak terlambat membayar pajak kendaraan bermotor juga dikenal dengan istilah *tax bleaching* oleh masyarakat (Aprilianti 2021). Program ini dikeluarkan oleh pemerintah dalam jangka waktu yang cukup singkat. Diharapkan wajib pajak memanfaatkan moment yang ada untuk membayar pajak yang telah jatuh tempo. Program insentif pajak diharapkan mampu mendorong wajib pajak dalam membayar pajak.

2.2 Hubungan antar Variabel

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian

NO	Nama & Tahun	Judul	Metode & Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Adnyani, (2023)	Pengaruh Sanksi, Razia Lapangan, Dan Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Sumbawa Barat.	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Independen: Sanksi Pajak, Razia lapangan, dan Pogram E-Samsat. • Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kabupaten Sumbawa Barat. • Metode penelitian: Pendekatan kuantitatif berbentuk asosiatif 	<ul style="list-style-type: none"> • Sanksi perpajakan, Razia lapangan, dan Program E-SAMSAT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2	Maryasih & Aulia, (2022)	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Independen: Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Pajak kendaraan bermotor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor

		Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Aceh.	<p>Variabel</p> <p>Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Aceh</p> <p>Metode penelitian: Metode solvin</p>	berpengaruh secara simultan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Aceh.
3	Wulandari & Budiwitjakso no, (2022)	Analisis Faktor-Faktor Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Variabel Moderating Kepuasan Kualitas Pelayanan.	<p>• Variabel Independen: Insentif pajak kendaraan bermotor, Bea balik nama kendaraan bermotor.</p> <p>Variabel Dependen: kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.</p> <p>Metode penelitian: Jenis Kuantitatif deskriptif</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Insentif pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. • Bea balik nama kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4	Patriandari et al., (2022)	<i>Tax System Modernization And Incentive Policies' Impact On Taxpayer</i>	<p>• Varibael Independen: Tax System Modernization,</p>	<p>• <i>The results showed that the modernization of the tax</i></p>

		<i>Compliance In Motor Vehicle Tax E-Payment.</i>	<i>Incentive Policies' Impact On Taxpayer Compliance.</i> Variabel Dependen: <i>Motor Vehicle Tax E-Payment.</i> Metode penelitian: Metode solvin	<i>administration system and tax incentive policies had a positive effect on the compliance of motor vehicle taxpayers.</i>
5	Indriastuti, Suryani, Widyartati, (2022)	Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Independen: sanksi pajak, pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak. • Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Demak Metode penelitian:	<ul style="list-style-type: none"> • Sanksi dan kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. • Pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

			Metode pengambilan sampel <i>convenience</i>	
6	Pranata, (2022)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Dan Pemutihan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan).	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Independen: Kesadaran wajib pajak, Sanksi, Pemutihan pajak. • Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan). • Metode penelitian: Rumus Solvin 	<ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran wajib pajak, Sanksi pajak, dan Pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
7	Darmawan & Wirasedana, (2022)	Pemahaman Perpajakan, Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kualitas Pelayanan Dan Kepatuhan Wajib Pajak	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Independen: Pemahaman perpajakan, Kepercayaan kepada pemerintah, 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif signifikan pada kepatuhan wajib

		Kendaraan Bermotor.	<p>Kualitas pelayanan</p> <p>Variabel</p> <p>Dependen:</p> <p>Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor</p> <p>Metode penelitian:</p> <p>Metode penentuan sampel menggunakan teknik nonprobability sampling dengan <i>accidental sampling</i></p>	<p>pajak kendaraan bermotor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
8	Kurniawati & Susanto K, (2021)	<p>Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Independen: kewajiban moral, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan wajib pajak, dan sistem samsat <i>drive thru</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kewajiban moral dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. • Kesadaran wajib pajak, kualitas

			<p>Variabel</p> <p>Dependen: Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor</p> <p>Metode penelitian: Metode penentuan sampel adalah <i>convenience</i> sampling dan metode analisis data adalah regresi linear berganda</p>	<p>pelayanan, pengetahuan wajib pajak, dan sistem samsat <i>drive thru</i> tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di DKI Jakarta.</p>
9	Sista, (2019)	<p>Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Gianyar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Independen: Kesadaran wajib pajak, Kualitas pelayanan pajak, Kewajiban moral, sanksi pajak. • Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Gianyar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. • Kualitas Pelayanan Pajak dan Kewajiban Moral tidak berpengaruh

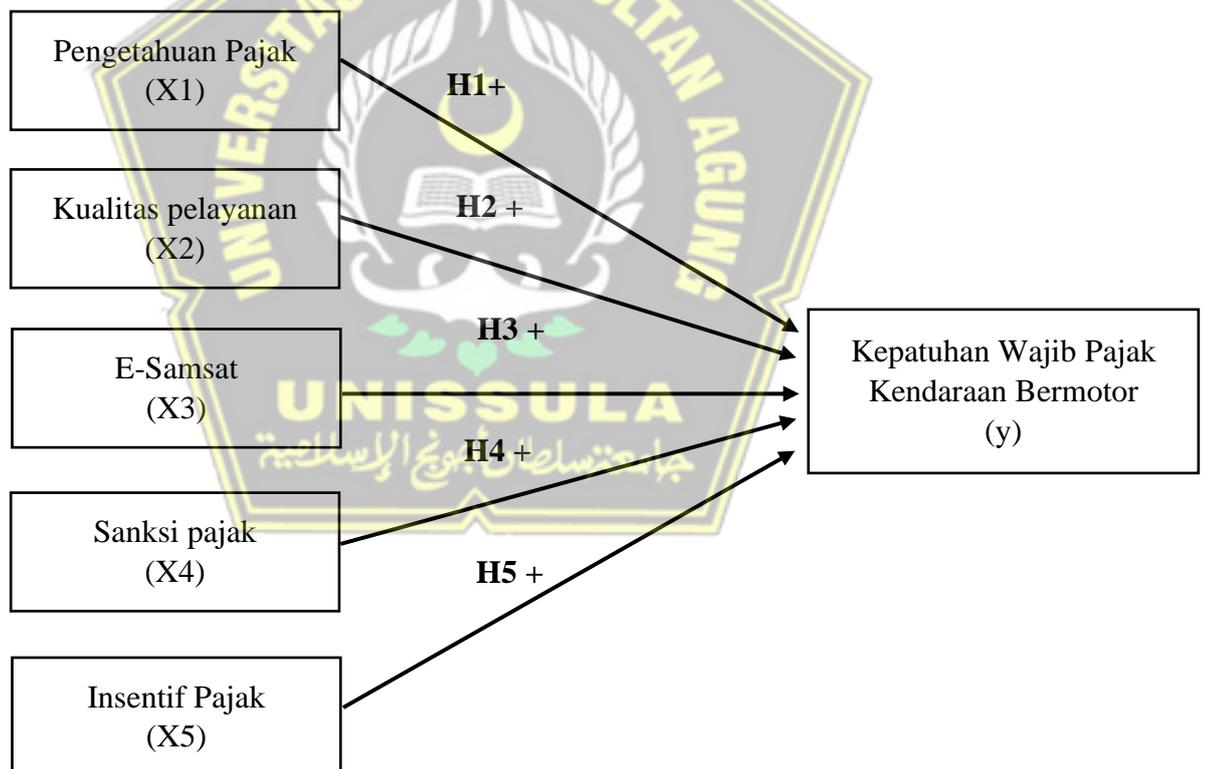
			Metode penelitian: Rumus solvin	terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
10	Dewi & P, (2019)	Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.	<ul style="list-style-type: none"> Variabel Independen: Efektivitas E-samsat, Pajak progresif, kualitas pelayanan. Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode: kualitatif deskriptif 	<ul style="list-style-type: none"> Penerapan e-Samsat dan Pajak Progresif serta kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar.

2.3 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.3.1 Kerangka Pemikiran

Pengetahuan tentang perpajakan penting bagi wajib pajak untuk melaporkan dan membayar pajak. Wajib pajak akan patuh membayar pajak dan melaksanakan kewajibannya apabila paham dengan peraturan yang berlaku. Kualitas pelayanan yang baik juga mendukung wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor. Program e-samsat diterapkan untuk

mendukung wajib pajak dalam membayar pajak dimana pun dan kapan pun. Saat wajib pajak melaluka tindak pelanggaran maka wajib pajak akan dikenakan sanksi pajak berupa sejumlah denda yng harus dibayarkan. Aturan sanksi pajak yang diterapkan diharapkan dapat mencegah terjadinya pelanggran dimasa mendatang. Selain itu program insentif pajak juga diterapkan pemerintah untuk membantu wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak diharapkan dapat membayar pajak tepat waktu. Dari uraian diatas, maka kerangka pemikiran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



2.4 Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor

Pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak merupakan sebuah dorongan, kepercayaan maupun kesadaran bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Wajib pajak perlu memahami pentingnya membayar pajak dan kegunaanya. Hal ini penting untuk wajib pajak karena sesuai teori *theory of planned behavior* faktor *Subjective Norm* di mana keyakinan individu muncul berdasarkan saran atau informasi yang didapatnya dari lingkungan sosial. Pengetahuan perpajakan yang diperoleh membuat wajib pajak sadar akan pentingnya membayar pajak dan resiko yang terjadi ketika wajib pajak tidak membayar pajak. Saat individu berada dilingkungan dimana orang sekitarnya patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor membuat individu tersebut terdorong untuk membayar pajak sesuai peraturan yang berlaku (Shafrani, 2019).

Menurut (Shafrani, 2019) Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini di dukung (Faaz et al., 2020), (Cendana & Pradana, 2021), (Permana & Hidayat, 2022), dan (Viona, 2023). Berdasarkan penjelasan diatas, hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H1: Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor

Bagaimana seseorang membuat keputusan atas faktor-faktor yang mempengaruhi dijelaskan dalam *Theory of Planned Behavior*. *Theory of planned behavior* merupakan perilaku seseorang yang dipengaruhi oleh *attitude toward the behavior*, *subjective norm*, *perceived behavior control*. *Attitude toward the behavior* adalah dimana seseorang memberikan keputusan setelah menilai perlakuan yang diterimanya. Kualitas pelayanan yang diterima oleh individu mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan yang baik membuat wajib pajak terdorong untuk membayar pajak. Memberikan pelayanan yang profesional akan membuat wajib pajak merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan *Theory of planned behavior* factor *attitude toward the behavior* dimana seseorang berperilaku atas perlakuan atau kejadian yang dialaminya. (Dewi & P 2019)

Menurut (Dayuwati et al., 2019) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini didukung (Kristian, 2020) dan (Sigalingging et al., 2022). Berdasarkan penjelasan diatas, hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H2: *Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor*

2.4.3 Pengaruh E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Perkembangan teknologi yang semakin maju membuat sistem pembayaran pajak juga mengalami kemajuan. E-samsat aplikasi yang dibuat untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran tanpa harus datang ke kantor SAMSAT. E-samsat ini mudah dioperasikan dimana pun dan kapan pun sehingga wajib pajak dapat dengan mudah memenuhi kewajibannya. *Theory of planned behavior* menjelaskan tentang factor *perceived behavior control* yang mana individu menyakini beberapa hal dapat mendukung atau menghambat dalam berperilaku. E-samsat hadir untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi tugasnya. Dimana dengan adanya e-samsat diyakini dapat menjadi factor yang mendukung wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. (Dewi & P, 2019).

Menurut (Dewi & P, 2019) Diterapkannya aplikasi e-Samsat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini di dukung oleh (Novina Herawati & Stephanie Hidayat, 2022) dan (Adnyani, 2023). Berdasarkan penjelasan diatas, hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H3: E-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

2.4.4. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Hukuman atau sanksi diterapkan pemerintah untuk wajib pajak yang melakukan tindak pelanggaran pajak. Sanksi yang diberikan bermaksud untuk menimbulkan efek jera kepada wajib pajak. Sanksi pajak yang diberikan berupa sanksi administrasi, pengenaan denda bagi wajib pajak yang menunggak membayar pajak. Sanksi yang diberikan membuat wajib pajak berfikir untuk tidak melakukan pelanggaran pajak agar tidak dikenakan denda yang memberatkan. Hal ini berkaitan dengan *theory of planned behavior* factor *perceived behavior control* dimana individu meyakini terdapat beberapa hal yang mendukung dan menghambat individu untuk berperilaku. Sanksi pajak yang diterapkan pemerintah membuat wajib pajak patuh membayar pajak agar terhindar dari sanksi pajak. (Novina Herawati & Stephanie Hidayat, 2022).

Menurut (Rizal, 2019) Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini didukung oleh (Hardiyansah et al., 2022) dan (Adnyani, 2023). Berdasarkan penjelasan diatas, hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H4: Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor

2.4.5 Pengaruh Insentif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan

Bermotor

Program insentif pajak dilaksanakan dengan tujuan penghapusan denda pajak bagi wajib pajak yang terlambat melaporkan atau membayar pajak. Program insentif dilaksanakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Program ini memberi keringanan bagi wajib pajak agar tetap membayar pajak ditengah kondisi keuangan yang sedang tidak baik. Jika program ini digunakan wajib pajak dengan baik maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Hal ini selaras dengan *Theory of planned behavior* faktor *perceived beviour control* dimana seseorang memutuskan sesuatu berdasarkan hal-hal yang menghambat dan mendukung dalam berperilaku (Patriandari et al., 2022). Wajib pajak diharapkan memanfaatkan moment ini untuk melaksanakan kewajibannya. Program insentif pajak diharapkan mampu mendukung dan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajaknya.

Menurut (Aprilianti, 2021) Pemutihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini didukung oleh (Patriandari et al., 2022) dan (Thalib et al., 2023). Berdasarkan penjelasan diatas, hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H5: Insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis kuantitatif korelasional, penelitian kuantitatif korelasional merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, e-samsat, sanksi pajak dan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPPD Kota Semarang. Metodologi kuantitatif adalah penelitian yang bergantung pada cara berpikir positivisme untuk memeriksa populasi atau sampel tertentu dan mengambil contoh yang tidak teratur dengan mengumpulkan informasi menggunakan instrumen, pemeriksaan informasi terukur (Malau et al., 2021).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan cakupan atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas, karakteristik dan sifat tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. (Viona, 2023). Populasi pada penelitian ini adalah pemilik kendaraan bermotor yang terdaftar di UPPD Kota Semarang tahun 2022. Kota Semarang merupakan salah satu wilayah di provinsi Jawa Tengah, dengan jumlah kendaraan bermotor yang cukup tinggi.

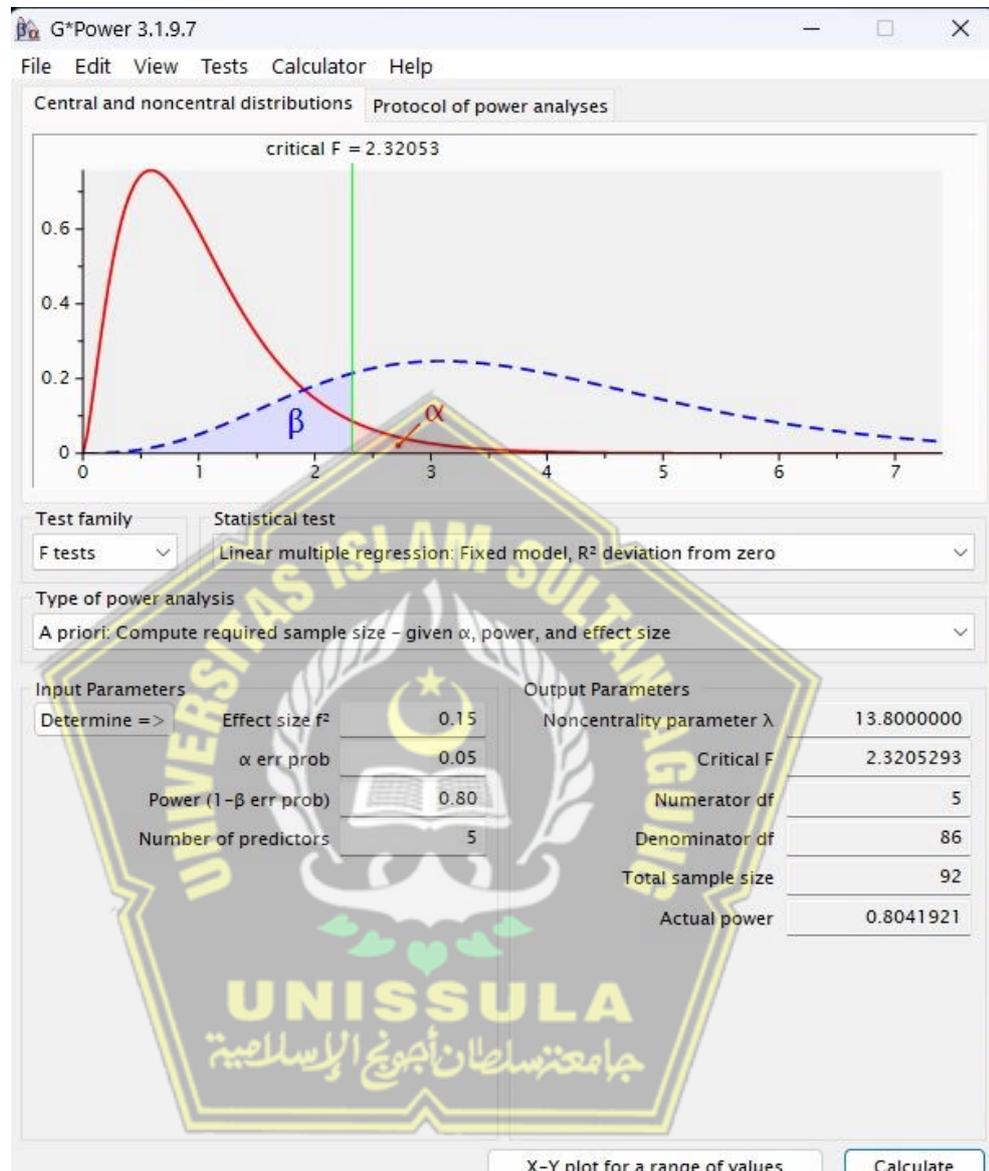
Tercatat dalam POLDA Jawa Tengah jumlah kendaraan bermotor terbanyak di Kota Semarang dengan total 1.544.540 tahun 2023.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability dan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah Teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu (Thalib, Tuli, & Taruh 2023). Adapun kriteria yang harus dipenuhi antara lain:

1. Pemilik kendaraan bermotor yang terdaftar di UPPD Kota Semarang.
2. Pemilik kendaraan bermotor yang masih aktif selama 2 tahun terakhir.
3. Pemilik kendaraan bermotor tidak memiliki tunggakan selama 2 tahun lebih. Wajib pajak yang menjadi objek penelitian ini tidak memiliki tunggakan selama 2 tahun lebih, sebab setelah menunggak lebih dari 2 tahun maka data kendaraan yang terdaftar akan dihapus.
4. Menggunakan E-samsat saat melakukan kewajiban perpajakan.

Gambar 3. 1 Jumlah minimal sampel



Sumber : G-Power

Data diatas menunjukkan jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 92 sampel. Banyaknya jumlah kendaraan bermotor di kota semarang peneliti menghitung minimal sampel yang harus diteliti menggunakan aplikasi G-Power. Jumlah minimal sampel yang harus diteliti sebanyak 92. Jumlah sampel yang harus diteliti boleh lebih akan tetapi tidak boleh kurang dari itu.

3.3 Sumber dan Jenis Data

Jenis dan macam data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Untuk mendukung penelitian ini diperlukan data yang aktual. Oleh karena itu untuk mendapatkan data yang aktual, data didapatkan dengan membagikan kuesioner pada pemilik kendaraan bermotor yang terdaftar di UPPD Kota Semarang, Jawa Tengah yang berperan sebagai responden.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah berupa kuisisioner. Metode kuisisioner yang digunakan adalah dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada wajib pajak. penelitian ini diukur dengan menggunakan skala *likert* untuk mengukur sikap yang menyatakan setuju atau tidak setuju narasumber terhadap pertanyaan yang diajukan. (Rizal, 2019)

Skala likert ini berisi tingkat jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) dengan nilai 1
2. Setuju (S) dengan nilai 2
3. Netral (N) dengan nilai 3
4. Tidak Setuju (TS) dengan nilai 4
5. Sangat Tidak Setuju (TS) dengan nilai 5

3.5 Variabel dan Indikator

Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator

Variabel	Definisi Operasional	Demensi	Indikator	Daftar Pertanyaan
Kepatuhan pajak	Tanggung jawab wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya membayar pajak tepat waktu (Shafrani 2019)	Waktu pembayaran	Ketepatan waktu pembayaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah wajib pajak selalu membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu sebelum jatuh tempo? 2. Apakah wajib pajak mengetahui tanggal jatuh tempo pembayaran pajak?
			Denda keterlambatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah wajib pajak mendapat denda saat terlambat membayar pajak?
Pengetahuan pajak	Pengetahuan wajib pajak merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, fungsi pajak, hak dan kewajiban wajib pajak serta tata cara perpajakan yang benar Tumanduk, et al(2021)	Fungsi pajak	Fungsi pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah wajib pajak mengetahui tentang fungsi pajak kendaraan bermotor? 2. Apakah wajib pajak mengetahui pajak kendaraan bermotor digunakan untuk pembangunan?

		Hak dan kewajiban	Hak dan kewajiban wajib pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah wajib pajak mengetahui pentingnya membayar pajak? 2. Apakah wajib pajak mengetahui hak dan kewajibannya membayar pajak?
		Tata cara pembayaran pajak	Prosedur pembayaran pajak	1. c
Kualitas pelayanan di UPPD	<p>Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak berupa penyediaan pelayanan yang cepat, pelayanan yang professional serta sarana dan prasarana yang memadai.</p> <p>(Kurniawati & Susanto K 2021)</p>	Bentuk pelayanan	<p>Pelayanan cepat</p> <p>Profesionalitas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah proses pemabayaran pajak dikantor SAMSAT cepat dan memuaskan/ 1. Apakah petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan professional? 2. Apakah petugas pajak telah memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur?

			Sarana dan prasarana memadai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah kantor SAMSAT menyediakan telah sarana dan prasarana yang memadai? 2. Apakah sarana dan prasarana yang telah diberikan dapat membantu dan berfungsi dengan baik?
E-Samsat	Aplikasi yang memberikan pelayanan membayar pajak bagi wajib pajak untuk memudahkan proses pembayran pajak kendaraan bermotor, Maulana & Septiani (2022)	Proses pembayaran	Proses pembayaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah wajib pajak menggunakan aplikasi E-Samsat saat melakukan pembayaran pajak? 2. Apakah E-Samsat dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
			Efisiensi dan efektifitas E-samsat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah dengan E-Samsat bisa lebih efisien dan efektif dalam membayar pajak kendaraan bermotor? 2. Apakah E-samsat dapat menghemat waktu membayar pajak kendaraan bermotor?

Sanksi pajak	Sanksi merupakan hukuman atas pelanggaran yang dilakukan sebagai bentuk teguran atau peringatan dengan tujuan untuk mencegah pelanggaran dimasa mendatang. Pranata, (2022)	Bentuk teguran	Bentuk-bentuk teguran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib pajak akan mendapat sanksi sesuai pelanggaran yang sudah dilakukan? 2. Wajib pajak akan mendapat sanksi administrasi apabila terlambat membayar pajak?
		Tujuan sanksi	Tujuan sanksi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah dengan adanya sanksi membuat wajib pajak menjadi lebih patuh terhadap peraturan perpajakan?
Insentif pajak	Insentif pajak merupakan fasilitas dalam bentuk pengurangan atas pajak yang dibayar wajib pajak kepada pemerintah yang bertujuan untuk	Bentuk insentif	Bentuk-bentuk insentif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah anda pernah menerima pembebasan denda kendaraan bermotor?

	meringankan kewajiban perpajakan. Hidayat (2023)			
		Tujuan insentif	Tujuan insentif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah wajib pajak merasa diringankan dengan adanya program insentif pajak? 2. Apakah wajib pajak terdorong untuk membayar pajak dengan adanya program insentif pajak dari pemerintah?

3.6 Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel yang diteliti Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel dan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independent. analisis regresi linier berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Penelitian ini menguji hubungan pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, e-samsat, sanksi pajak, insentif pajak dengan kepatuhan wajib pajakkendaraaan bermotor. Teknik analisis data yang

digunakan dalam penelitian ini menggunakan spss versi 26. (Agshya, Annisa Mulia; Septiyanti, Ratna; Agustina, Yenni; Syaipudin, 2021)

3.6.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Informasi yang di dapatkan yang berasal dari statistik deskriptif ini antara lain ukuran pemusatan data, ukuran penyebaran data, dan juga kecenderungan suatu gugus data (Maiti & Bidinger, 2019). Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

3.6.2 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan metode kuisioner. Hasil dinyatakan valid apabila tingkat signifikansi $\leq 0,05$ dan *pearson correlation* $> r$ tabel. Tumanduk et al., (2021)

2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengukur apakah hasil yang didapat tetap konsisten saat dilakukan uji yang berulang dengan objek yang sama. dikatakan reliabel jikalau *cronbach's alpha* tinggi daripada

0,60 sedangkan dikatakan tidak reliabel jikalau *cronbach's alpha* dibawah 0,60. (Shafrani, 2019)

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk menilai data yang telah dikumpulkan tersebut berdistribusi normal ataukah tidak. Hal tersebut dapat diketahui melalui nilai residual, apabila nilai dari residual selaras dengan distribusi yang normal, sehingga dapat diindikasikan bahwa yang dipakai tidak sesuai atau tidak valid. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Distribusi data adalah normal bila garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonal. Bila $\text{sig.} > 0,05$ maka data berdistribusi normal. (Pranata, 2022)

3.6.4 Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi linear berganda adalah penyelidikan ketergantungan variabel terikat dengan setidaknya satu faktor otonom, ditentukan untuk menilai atau meramalkan variabel lingkungan normal tergantung pada nilai variabel yang diketahui Malau et al., (2021) Model yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y : Kepatuhan wajib pajak;

X₂ : Pengetahuan pajak;

a : Konstanta;

X₃ : Sanksi pajak;

b₁,b₂,b₃,b₄ : Koefisien regresi ;

X₄ : Pelayanan Fiskus;

X₁ : Kesadaran wajib pajak;

e : Standar error

3.6.5 Uji Hipotesis

a. Uji F.

Uji statistik F juga menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Penelitian dikatakan memiliki model yang fit dengan data yang dimiliki apabila nilai probabilitas <0,05 diukur dengan uji Anova.

b. Uji t.

Uji t adalah uji yang dilakukan dengan maksud mengukur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara sendiri-sendiri (Parsial) mempengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai adjusted R – Squared. (Kristian, 2020)

Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah:

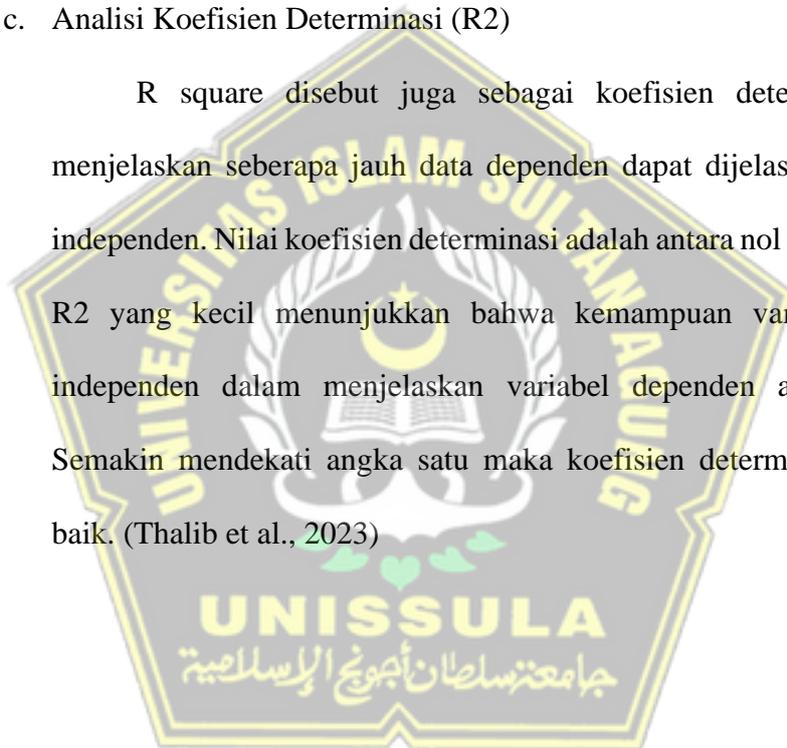
1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 diterima (ada pengaruh signifikan)
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 ditolak (tidak ada pengaruh)

Berdasarkan dasar signifikansi, kriterianya adalah:

1. Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 ditolak
2. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 diterima

c. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

R square disebut juga sebagai koefisien determinasi yang menjelaskan seberapa jauh data dependen dapat dijelaskan oleh data independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Semakin mendekati angka satu maka koefisien determinasi semakin baik. (Thalib et al., 2023)



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Umum dari Objek Kajian

4.1.1 Hasil dari Penyebaran Kuisiner

Penelitian ini menggunakan data primer. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti yaitu teknik *purposive sampling*. Sampel yang digunakan merupakan wajib pajak yang terdaftar di UPPD Kota Semarang. Berdasarkan tabel 3.1 halaman 33, peneliti menggunakan aplikasi G-Power dengan populasi sebanyak 1.544.540 wajib pajak yang terdaftar di UPPD Kota Semarang dan 5 prediktor diperoleh jumlah minimal sampel yang harus dipenuhi sebanyak 92 orang. Oleh karena itu peneliti memberikan rentang 8% dengan mengambil 100 orang responden untuk mengantisipasi kuisiner yang tidak kembali sehingga jumlah sampel minimal tetap terpenuhi. Proses penyebaran kuisiner secara online dilakukan selama 4 minggu dimulai pada tanggal 15 febuari 2024 sampai 11 maret 2024. Berikut merupakan rincian data penyebaran dari pertanyaan:

Tabel 4. 1 Hasil Distribusi Penelitian

Nomor	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Kuisiner yang disebarkan	138 kuisiner	100%
2	Kuisiner yang tidak dikembalikan	36 kuisiner	26%
3	Kuisiner yang dikembalikan	102 kuisiner	74%
4	Kuisiner yang tidak digunakan	2 kuisiner	2%
5	Kuisiner yang digunakan sampel	100 kuisiner	72%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.1, dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 138 sebanyak 50% dari jumlah sampel minimal untuk mengantisipasi kuisisioner yang tidak kembali. Kuisisioner yang tidak kembali sebanyak 36 responden. Terdapat 2 kuisisioner yang tidak digunakan karena tidak terisi lengkap. Sehingga jumlah kuisisioner yang layak untuk digunakan sebanyak 100 kuisisioner.

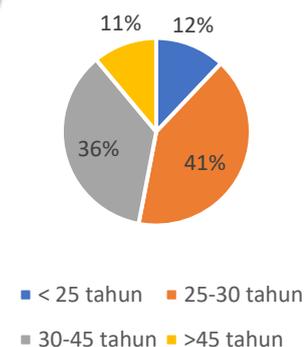
4.1.2 Deskripsi Responden

Untuk melihat informasi terkait data karakteristik responden sehingga dapat diperoleh karakteristik responden sehingga dapat diperoleh karakteristik responden penelitian maka dapat digunakan penyajian dari data deskriptif seluruh responden.

4.1.2.1 Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. 2 Responden berdasarkan Usia

Keterangan	Frekuensi	Presentase
<25 tahun	12	12%
25 – 30 tahun	41	41%
30 – 45 tahun	36	36%
>45 tahun	11	11%
Total	100	100%



Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

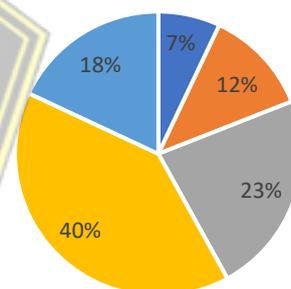
Responden penelitian ini dibagi menjadi 4 kategori berdasarkan usia. Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah usia <25 tahun berjumlah 12 orang dengan presentase 12%. Sedangkan jumlah responden dengan usia 25 tahun sampai dengan 30 tahun

berjumlah 41 orang dengan jumlah presentase 41 orang. Kemudian jumlah responden dengan usia 30 tahun sampai dengan usia 45 tahun berjumlah 36 orang dengan presentase 36 % dan jumlah responden dengan usia >45 tahun berjumlah 11 orang dengan presentase 11%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian responden berada pada rentan usia 25 tahun sampai 30 tahun berkaitan dengan variabel pengetahuan dan E-samsat.

4.1.2.2 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Keterangan	Frekuensi	Presentase
Nelayan	7	7%
PNS	12	12%
Wirausaha	23	23%
Karyawan Swasta	40	40%
Tidak Bekerja	18	18%
Total	100	100%



Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

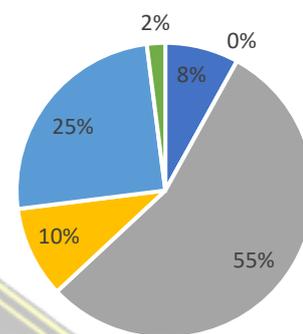
Reponden penelitian ini dikategorikan menjadi 6 kategori berdasarkan pekerjaan. Berdasarkan tabel diatas jumlah responden yang nelayan sejumlah 7 orang dengan presentase 7%. Responden dengan jenis pekerjaan PNS sejumlah 12 dengan presentase 12%. Berikutnya responden dengan jenis pekerjaan wirausaha berjumlah 23 orang dengan presentase 23%. Responden dengan jenis pekerjaan wirausaha berjumlah 40 orang dengan presentase 40%. Kemudian reponden dengan jenis pekerjaan tidak bekerja berjumlah 18 orang

dengan presentase 18%. Berdasarkan tabel di atas sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta yang mana berkaitan dengan variabel E-samsat dan sanksi pajak.

4.1.2.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Keterangan	Frekuensi	Presentase
SD	8	8%
SMP	0	0%
SMA	55	55%
D3	10	10%
S1	25	25%
S2	2	2%
Total	100	100%



Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Responden penelitian ini berdasarkan tingkat pendidikan yang diperoleh melalui kuesioner dikelompokkan menjadi 6 kategori. Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 8 orang dengan presentase 8%. Responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 0 orang, kemudian responden dengan tingkat Pendidikan SMA sebanyak 55 orang dengan presentase 55%. Responden dengan tingkat pendidikan D3 sebanyak 10 orang dengan presentase 10%. Kemudian responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 25 orang dengan presentase 25% dan responden dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 2 orang dengan presentase 2%. Dapat dilihat sebagian besar berpendidikan SMA yang mana berkaitan dengan variabel pengetahuan pajak.

4.2 Deskripsi tanggapan responden terhadap pertanyaan kuesioner

Deskripsi ini digunakan untuk mengkategorikan jawaban responden terhadap variabel dari pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, E-samsat, sanksi pajak, insentif pajak dan kepatuhan wajib pajak tergolong kategori rendah, sedang atau tinggi. Tingkat antusias dari para responden berdasarkan pada penelitian data skala likert yang telah digunakan adalah:

Tabel 4. 5 Pengukuran Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	1
Setuju (S)	2
Netral (N)	3
Tidak Setuju (ST)	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	5

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berikut merupakan rumus untuk mengetahui rentang skala responden:

Keterangan:

RS = rentang skala

m = nilai poin tertinggi

n = nilai poin terendah

k = total kategori

Besar nilai rentang yang dihasilkan dapat dibagi menjadi 3 kategori sebagai berikut:

1. Kategori tinggi = nilai indikator 1 – 2,33
2. Kategori sedang = nilai indikator 2,34 – 3,67

3. Kategori rendah = nilai indikator 3,68 – 5

Maka dapat disimpulkan berdasarkan pengelompokan kategori diatas, peneliti dapat menentukan setiap tanggapan responden terhadap variabel penelitian sebagai berikut:

4.2.1 Pengetahuan Pajak

Tabel 4. 6

Tanggapan Responden Mengenai Variabel Pengetahuan Pajak

Indikator	Tanggapan Responden										Total Kuisisioner	E skor	mean	Kategori
	SS		S		N		TS		STS					
	f	a1	f	a2	f	a3	f	a4	f	a5				
1	23	23	39	78	21	63	14	56	3	15	100	235	2,35	Sedang
2	16	16	47	94	27	81	7	28	3	15		234	2,34	Sedang
3	11	11	41	82	36	108	9	36	3	15		252	2,52	Sedang
4	9	9	43	86	29	87	15	60	4	20		262	2,62	Sedang
5	26	26	33	66	30	90	8	32	3	15		229	2,29	Tinggi
Rata-rata X1													2,42	Sedang

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Keterangan:

f = Jumlah Responden

a = Bentuk Pertanyaan

Berlandaskan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jawaban setiap responden pada variabel dari pengetahuan pajak dalam pertanyaan yang pertama “wajib pajak mengetahui tentang fungsi pajak kendaraan bermotor” yang memberi tanggapan sangat setuju terdapat 23 orang, yang memberi

pendapat setuju 39 orang, 21 orang dengan jawaban netral, lalu 14 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 3 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata jawaban reponden sebesar 2,35 hasil tersebut tergolong dalam kategori sedang.

Pertanyaan yang kedua “wajib pajak mengetahui pajak kendaraan bermotor digunakan untuk pembangunan” yang memberi tanggapan sangat setuju terdapat 16 orang, yang memberi pendapat setuju 47 orang, 27 orang dengan jawaban netral, lalu 7 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 3 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata jawaban reponden sebesar 2,34 termasuk dalam kategori sedang.

Pada pertanyaa ketiga menyatakan “wajib pajak mengetahui pentingnya mambayar pajak” yang memberi tanggapan sangat setuju terdapat 11 orang, yang memberi pendapat setuju 41 orang, 36 orang dengan jawaban netral, lalu 9 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 3 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rataa jawaban reponden sebesar 2,52 tergolong dalam kategori sedang.

Pada pertanyaan keempat menyatakan “wajib pajak mengetahui hak dan kewajibannya membayar pajak” yang memberi tanggapan sangat setuju terdapat 9 orang, yang memberi pendapat setuju 43 orang, 29 orang dengan jawaban netral, lalu 15 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 4 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata jawaban reponden sebesar 2,62 termasuk dalam kategori sedang.

Pada pertanyaan kelima menyatakan “wajib pajak mengetahui tentang ketentuan dan prosedur membayar pajak kendaraan bermotor” yang memberi tanggapan sangat setuju terdapat 26 orang, yang memberi pendapat setuju 33 orang, 30 orang dengan jawaban netral, lalu 8 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 3 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata jawaban responden sebesar 2,29 termasuk dalam kategori tinggi.

Tabel 4. 7 Tanggapan responden mengenai variabel Kualitas Pajak

Indikator	Tanggapan Responden										Total kuisisioner	E Skor	Mean	Kategori
	SS		S		N		TS		STS					
	f	a1	f	a2	f	a3	f	a4	f	a5				
1	18	18	44	88	22	66	13	52	3	15	100	239	2,39	Sedang
2	18	18	49	98	23	69	7	28	3	15		228	2,28	Tinggi
3	15	15	50	100	22	66	10	40	3	15		236	2,36	Sedang
4	10	10	35	70	27	81	24	96	4	20		277	2,77	Sedang
5	26	26	46	92	21	63	4	16	3	15		212	2,12	Tinggi
Rata-rata X ₂													2,38	Sedang

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Keterangan:

f = Jumlah Responden

a = Bentuk Pertanyaan

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat jawaban responden atas variabel kualitas pelayanan, pada pertanyaan pertama menyatakan “proses pembayarn pajak dikantor samsat cepat dan memuaskan” yang memberi tanggapan sangat setuju terdapat 18 orang, yang memberi pendapat setuju 44 orang, 22

orang dengan jawaban netral, lalu 13 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 3 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata jawaban reponden sebesar 2,39 tergolong dalam kategori sedang.

Pada pertanyaan kedua menyatakan “petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan professional” yang memberi tanggapan sangat setuju terdapat 18 orang, yang memberi pendapat setuju 49 orang, 23 orang dengan jawaban netral, lalu 7 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 3 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata jawaban reponden sebesar 2,28 masuk dalam ketegori tinggi.

Pada pertanyaan ketiga menyatakan “Petugas pajak telah memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur” yang memberi tanggapan sangat setuju terdapat 15 orang, yang memberi pendapat setuju 50 orang, 22 orang dengan jawaban netral, lalu 10 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 3 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata jawaban reponden sebesar 2,36 masuk dalam kategori sedang.

Pada pertanyaan keempat menyatakan “Kantor samsat telah menyediakan sarana dan prasana yang memadai” yang memberi tanggapan sangat setuju terdapat 10 orang, yang memberi pendapat setuju 35 orang, 27 orang dengan jawaban netral, lalu 24 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 4 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui

bahwa hasil rata-rata jawaban reponden sebesar 2,77 masuk dalam kategori sedang.

Pada pertanyaan kelima menyatakan “Sarana dan prasarana yang telah diberikan dapat membantu dan berfungsi dengan baik” yang memberi tanggapan sangat setuju terdapat 26 orang, yang memberi pendapat setuju 46 orang, 21 orang dengan jawaban netral, lalu 4 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 3 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata jawaban reponden sebesar 2,12 tergolong dalam kategori tinggi.

Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Menegnai Variabel E-Samsat

Indikator	Tanggapan Responden										Total Kuisisioner	E Skor	Mean	Kategori
	SS		S		N		TS		STS					
	f	a1	f	a2	f	a3	f	a4	f	a5				
1	6	6	94	188	0	0	0	0	0	0	100	194	1,94	Tinggi
2	14	14	51	102	25	75	10	40	0	0		231	2,31	Tinggi
3	15	15	45	90	28	84	11	44	1	5		238	2,38	Sedang
4	22	22	32	64	28	84	13	52	5	25		247	2,47	Sedang
Rata-rata \bar{X}_3													2,27	Tinggi

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Keterangan:

f = Jumlah Responden

a = Bentuk Pertanyaan

Diketahui dari tabel diatas jawaban yang diberikan reponden atas variabel E-samsat, pada pertanyaan pertama menyatakan “Wajib pajak menggunakan aplikasi E-samsat saat melakukan pembayaran pajak” yang memberi tanggapan sangat setuju terdapat 6 orang, yang memberi pendapat

setuju 94 orang, 0 orang dengan jawaban netral, lalu 0 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 0 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata jawaban reponden sebesar 1,94 termasuk dalam kategori tinggi.

Pada pertanyaan kedua menyatakan “E-Samsat dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor” yang memberi tanggapan sangat setuju terdapat 14 orang, yang memberi pendapat setuju 51 orang, 25 orang dengan jawaban netral, lalu 10 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 0 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata jawaban reponden sebesar 2,31 termasuk dalam kategori tinggi.

Pada pertanyaan ketiga menyatakan “E-samsat bisa lebih efisien dan dalam membayar pajak kendaraan bermotor” yang memberi tanggapan sangat setuju terdapat 15 orang, yang memberi pendapat setuju 45 orang, 28 orang dengan jawaban netral, lalu 11 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 1 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata jawaban reponden sebesar 2,38 tergolong dalam kategori sedang.

Pada pertanyaan keempat menyatakan “E-Samsat dapat menghemat waktu membayar pajak kendaraan bermotor” yang memberi tanggapan sangat setuju terdapat 22 orang, yang memberi pendapat setuju 32 orang, 28 orang dengan jawaban netral, lalu 13 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 5 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat

diketahui bahwa hasil rata-rata jawaban reponden sebesar 2,47 masuk dalam kategori sedang.

Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Sanksi Pajak

Indikator	Tanggapan Responden										Total Kuisisioner	E skor	mean	Kategori
	SS		S		N		TS		STS					
	f	a1	f	a2	f	a3	f	a4	f	a5				
1	6	6	49	98	33	99	11	44	1	5	100	153	1,53	Tinggi
2	17	17	49	98	29	87	3	12	2	10		224	2,24	Tinggi
3	20	20	36	72	27	81	13	52	4	20		245	2,45	Sedang
Rata-rata X4													2,07	Tinggi

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Keterangan:

f = Jumlah Responden

a = Bentuk Pertanyaan

Dapat dilihat dari tabel diatas tanggapan responden dari variable sanksi pajak, pada pertanyaan pertama menyatakan “Wajib pajak akan mendapat sanksi sesuai pelanggaran yang sudah dilakukan” yang memberi tanggapan sangat setuju terdapat 6 orang, yang memberi pendapat setuju 49 orang, 33 orang dengan jawaban netral, lalu 11 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 1 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata jawaban reponden sebesar 1,53 masuk dalam kategori tinggi.

Pada pertanyaan kedua menyatakan “Wajib pajak akan mendapat sanksi administrasi apabila terlambat membayar pajak” yang memberi

tanggapan sangat setuju terdapat 17 orang, yang memberi pendapat setuju 49 orang, 29 orang dengan jawaban netral, lalu 3 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 2 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata jawaban reponden sebesar 2,24 tergolong dalam kategori tinggi.

Pada pertanyaan ketiga menyatakan “Apakah dengan adanya sanksi membuat wajib pajak menjadi lebih patuh terhadap peraturan perpajakan” yang memberi tanggapan sangat setuju terdapat 20 orang, yang memberi pendapat setuju 36 orang, 27 orang dengan jawaban netral, lalu 13 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 4 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata jawaban reponden sebesar 2,45 masuk dalam kategori sedang.

Tabel 4. 10

Tanggapan Responden Mengenai Variabel Insentif Pajak

Indikator	Tanggapan Responden										Total Kuisisioner	E skor	mean	kategori
	SS		S		N		TS		STS					
	f	a1	f	a2	f	a3	f	a4	f	a5				
1	4	4	28	56	51	153	17	68	0	0	100	281	2,81	Sedang
2	21	21	44	88	26	78	9	36	0	0		323	3,23	Sedang
3	23	23	25	50	26	78	25	100	1	5		256	2,56	Sedang
Rata-rata X5												2,86	Sedang	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Keterangan:

f = Jumlah Responden

a = Bentuk Pertanyaan

Dapat diketahui dari tabel di atas jawaban responden dari variabel insentif pajak, pada pertanyaan pertama menyatakan “Wajib pajak pernah menerima pembebasan denda pajak kendaraan bermotor” yang memberi tanggapan sangat setuju terdapat 4 orang, yang memberi pendapat setuju 28 orang, 51 orang dengan jawaban netral, lalu 17 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 0 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata jawaban responden sebesar 2,81 masuk dalam kategori sedang.

Pada pertanyaan kedua menyatakan “Wajib pajak merasa diringankan dengan adanya program insentif pajak” yang memberi tanggapan sangat setuju terdapat 21 orang, yang memberi pendapat setuju 44 orang, 26 orang dengan jawaban netral, lalu 9 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 0 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata jawaban responden sebesar 3,23 tergolong dalam kategori sedang.

Pada pertanyaan ketiga menyatakan “Wajib pajak terdorong untuk membayar pajak dengan adanya program insentif pajak dari pemerintah” yang memberi tanggapan sangat setuju terdapat 23 orang, yang memberi pendapat setuju 25 orang, 26 orang dengan jawaban netral, lalu 25 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 1 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata jawaban responden sebesar 2,56 masuk dalam kategori sedang.

Tabel 4. 11

Tanggapan Responden Mengenail Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator	Tanggapan Responden										Total Kuisisioner	E skor	Mean	Kategori
	SS		S		N		TS		STS					
	f	a1	f	a2	f	a3	f	a4	f	a5				
1	2	2	20	40	68	204	10	40	0	0	100	286	2,86	Sedang
2	29	29	49	98	22	66	0	0	0	0		193	1,93	Tinggi
3	24	24	52	104	24	72	0	0	0	0		200	2,00	Tinggi
Rata-rata Y													2,26	Tinggi

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Keterangan:

f = Jumlah Responden

a = Bentuk Pertanyaan

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden dari variabel kepatuhan wajib pajak, pada pertanyaan pertama menyatakan “Wajib pajak selalu membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu sebelum jatuh tempo” yang memberi tanggapan sangat setuju terdapat 2 orang, yang memberi pendapat setuju 20 orang, 68 orang dengan jawaban netral, lalu 10 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 0 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata jawaban reponden sebesar 2,86 masuk dalam kategori sedang.

Pada pertanyaan kedua menyatakan “Wajib pajak mengetahui tanggal jatuh tempo pembayaran pajak” yang memberi tanggapan sangat setuju terdapat 29 orang, yang memberi pendapat setuju 49 orang, 22 orang dengan jawaban netral, lalu 0 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 0 orang

memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata jawaban reponden sebesar 1,93 tergolong dalam kategori tinggi.

Pada pertanyaan ketiga menyatakan “Wajib pajak mendapat denda saat terlambat membayar pajak” yang memberi tanggapan sangat setuju terdapat 24 orang, yang memberi pendapat setuju 52 orang, 24 orang dengan jawaban netral, lalu 0 orang memberikan jawaban tidak setuju dan 0 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata jawaban reponden sebesar 2,00 masuk dalam kategori tinggi.

4.3 Hasil Analisis Data

4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif

Tabel 4. 12 Hasil Analisis Statis Deskriptif

	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan Pajak	100	5	25	17,88	4,100
Kualitas Pelayanan	100	5	25	18,08	3,981
E-Samsat	100	8	20	14,90	2,587
Sanksi Pajak	100	5	15	10,79	2,194
Insentif Pajak	100	6	15	10,42	2,084
Kepatuhan Wajib pajak	100	8	15	11,19	1,488
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Sekunder yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengetahuan Pajak

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan dari 100 responden nilai poin terendah dari total pertanyaan variabel pengetahuan pajak angka penilaian sebesar 5. Nilai rata-rata dari hasil pengukuran di variabel pengetahuan pajak sebesar 17,88 dan standar deviasi sebanyak 4,100 dari 100 responden.

2. Kualitas Pelayanan

Dapat dilihat dari tabel diatas, diketahui jumlah reponden berjumlah 100 orang dan nilai poin minimum penilaian reponden berdasarkan kuisioner yang telah tersebar yakni sebanyak 5. Nilai poin maksimum penilaian reponden yang telah tersebar sebanyak 25. Nilai rata-rata pada variabel kinerja kualitas pelayanan yakni sebesar 18,080 dan 3,891 untuk nilai standard deviasi.

3. E-Samsat

Berdasarkan hasil olah data pada tabel diatas, dapat diketahui nilai poin minimum sebesar 8 dan nilai poin maksimum sebesar 20 dari 100 orang responden. Nilai rata-rata dari hasil pengukuran variabel E-samsat sebesar 14,900 dan standard deviasi sebesar 2,587.

4. Sanksi Pajak

Berdasarkan hasil olah data pada tabel diatas, dapat diketahui nilai poin minimum sebesar 5 dan nilai poin maksimum sebesar 15 dari 100 orang responden. Nilai rata-rata dari hasil pengukuran variabel sanksi pajak sebesar 10,790 dan standard deviasi sebesar 2,194.

5. Insentif Pajak

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan dari 100 responden nilai terendah angka penilaian sebesar 6. Nilai rata-rata dari hasil pengukuran di variabel insentif pajak sebesar 10,420 dan standar deviasi sebanyak 2,084 dari 100 responden.

4.3.2 Hasil Uji Validitas

Uji Validitas data berfungsi untuk menguji valid atau tidaknya suatu data yang diperoleh sebelum digunakan dalam pengukuran suatu variabel. Uji Validitas dilakukan dengan membandingkan antara *r hitung* dengan *r tabel*. Penelitian ini mempunyai tingkat signifikansi 0,05 dan standar kebebasan ($100 - 2 = 98$) maka nilai *r* dari tabel yang diperoleh sebanyak 0,197. Berikut merupakan hasil pengujian validitas variabel pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, E-samsat, sanksi pajak, insentif pajak dan kepatuhan wajib pajak.

4.3.2.1 Uji Validitas Pengetahuan Pajak

Tabel 4. 13 Uji Validitas Insentif pajak

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,791	0,197	Valid
2	0,862	0,197	Valid
3	0,882	0,197	Valid
4	0,846	0,197	Valid
5	0,775	0,197	Valid

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan hasil dari pengujian validitas dari variabel pengetahuan pajak bersama 5 butir kuisisioner.

Pada butir pertanyaan yang pertama diketahui jika r hitung sebanyak 0,791, butir soal kedua diketahui dari r hitung sebanyak 0,862, butir soal ketiga dari hasil r hitung sebanyak 0,882, pada butir pertanyaan keempat r hitung sebanyak 0,846 dan butir pertanyaan kelima menunjukkan hasil r hitung sebanyak 0,775. Maka dapat ditarik kesimpulan sebesar r hitung lebih besar daripada besaran r tabel setelah didapatkan dari lima pertanyaan, oleh karena itu bisa dikatakan valid.

Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,815	0,197	Valid
2	0,856	0,197	Valid
3	0,828	0,197	Valid
4	0,754	0,197	Valid
5	0,805	0,197	Valid

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan hasil dari pengujian validitas dari variabel kualitas pelayanan bersama 5 butir kuisioner. Pada butir pertanyaan yang pertama diketahui jika r hitung sebanyak 0,815, butir soal kedua diketahui dari r hitung sebanyak 0,856, butir soal ketiga dari hasil r hitung sebanyak 0,828, pada butir pertanyaan keempat r hitung sebanyak 0,754 dan butir pertanyaan kelima menunjukkan hasil r hitung sebanyak 0,805. Maka dapat ditarik kesimpulan besaran r hitung lebih besar daripada besaran r tabel setelah didapatkan dari lima pertanyaan, oleh karena itu bisa dikatakan valid.

Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas E-Samsat

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,288	0,197	Valid
2	0,862	0,197	Valid
3	0,900	0,197	Valid
4	0,873	0,197	Valid

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan hasil dari pengujian validitas dari variabel E-samsat bersama 4 butir kuisioner. Pada butir pertanyaan yang pertama diketahui jika r hitung sebanyak 0,288, butir soal kedua diketahui dari r hitung sebanyak 0,862, butir soal ketiga dari hasil r hitung sebanyak 0,900, pada butir pertanyaan keempat r hitung sebanyak 0,873. Maka dapat ditarik kesimpulan besaran r hitung lebih besar daripada besaran r tabel setelah didapatkan dari lima pertanyaan, oleh karena itu bisa dikatakan valid.

Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,682	0,197	Valid
2	0,841	0,197	Valid
3	0,866	0,197	Valid

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan hasil dari pengujian validitas dari variabel sanksi pajak bersama 3 butir kuisioner. Pada butir pertanyaan yang pertama diketahui jika r hitung sebanyak 0,682, butir soal kedua diketahui dari r hitung sebanyak 0,841, butir soal ketiga dari

hasil r hitung sebanyak 0,866. Maka dapat ditarik kesimpulan besaran r hitung lebih besar daripada besaran r tabel setelah didapatkan dari lima pertanyaan, oleh karena itu bisa dikatakan valid.

Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Insentif Pajak

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,679	0,197	Valid
2	0,817	0,197	Valid
3	0,880	0,197	Valid

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan hasil dari pengujian validitas dari variabel insentif pajak bersama 3 butir kuisisioner. Pada butir pertanyaan yang pertama diketahui jika r hitung sebanyak 0,679, butir soal kedua diketahui dari r hitung sebanyak 0,817, butir soal ketiga dari hasil r hitung sebanyak 0,880. Maka dapat ditarik kesimpulan besaran r hitung lebih besar daripada besaran r tabel setelah didapatkan dari lima pertanyaan, oleh karena itu bisa dikatakan valid.

Tabel 4. 18 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,544	0,197	Valid
2	0,795	0,197	Valid
3	0,867	0,197	Valid

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan hasil dari pengujian validitas dari variabel kepatuhan wajib pajak bersama 3 butir kuisisioner. Pada butir pertanyaan yang pertama diketahui jika r hitung sebanyak 0,544, butir soal kedua diketahui dari r hitung sebanyak 0,795, butir

soal ketiga dari hasil r hitung sebanyak 0,867. Maka dapat ditarik kesimpulan besaran r hitung lebih besar daripada besaran r tabel setelah didapatkan dari lima pertanyaan, oleh karena itu bisa dikatakan valid.

4.3.2.2 Uji Reabilitas

Uji Reabilitas digunakan untuk mengukur seberapa jauh konsistensi pada hasil penelitian yang diterapkan pada kuisioner di waktu yang tidak sama. Dalam uji reabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha* > 0,70 maka suatu variabel dapat dikatakan konsisten. Berikut merupakan hasil uji reabilitas pada variabel penelitian ini:

Tabel 4. 19 Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Pengetahuan pajak	0,885	Realibel
Kualitas pajak	0,867	Realibel
e-samsat	0,767	Realibel
Sanksi pajak	0,713	Realibel
Insentif pajak	0,721	Realibel

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui hasil olah data uji realibilitas nilai *Cronbach alpha* pada variabel pengetahuan pajak sebesar 0,885, sedangkan pada variabel kualitas pajak 0,867, kemudian pada variabel E-samsat sebesar 0,767, sedangkan pada variable sanksi pajak sebesar 0,713 dan sebesar 0,721 pada variabel insentif pajak. dalam hal ini maka bisa ditarik kesimpulan bahwa Cronbach alpha pada variabel >0,70 artinya dari lima variabel tersebut bisa dikatakan dapat diandalkan atau konsisten.

4.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.3.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi bertujuan untuk menguji apakah nilai residual yang diperoleh dari regresi terdistribusi normal ataukah tidak (pratana 2022). Pengujian normalitas menggunakan uji *kolmogorovsmirnov*. Berikut merupakan hasil analisis:

Tabel 4. 20 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2024

Tabel diatas merupakan hasil olah data uji normalitas. Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui jika angka Asymp Sig 2-tailed menunjukkan nomor 0,200. Ini menunjukkan bahwa, hasil pengujian normalitas selaras dengan tahap pengujian normalitas yakni kalkulasi sig $>0,05$. Maka dapat disimpulakn apabila data pertanyaan yang dirancang dapat dikatakan normal, maka pengujian lebih lanjut dapat dilaksanakan.

4.3.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent.

Tabel 4. 21 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized coefficients	Standardize d coefficient	T	Sig.
--------------	------------------------------------	----------------------------------	----------	-------------

		B	Std.Error	Beta		
1	(Constant)	6.874	.670		10.26 0	.000
	Penegtahuan pajak	.88	.041	.243	2.150	.034
	Kualiats pelayanan	.111	.042	.297	2.656	.009
	e-samsat	.205	.061	.357	3.371	.001
	Sanksi pajak	.171	.082	.252	2.075	.041
	Insentif pajak	-.400	.071	-.594	-.594	.000

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2024

Pada tabel diatas, maka dapat dibuat persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 6,874 + 0,088 \cdot x_1 + 0,0111 \cdot x_2 + 0,205 \cdot x_3 + 0,171 \cdot x_4 + (-0,400) \cdot x_5$$

Keterangan:

1. Nilai konstanta sebesar 6,874 dengan nilai sig 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independent (pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, E-samsat, sanksi pajak dan insentif pajak) diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Y (kepatuhan wajib pajak) sebesar 6,874.
2. Koefisien regresi pengetahuan pajak sebesar 0,088 dengan nilai sig 0,034 < 0,05 menyatakan bahwa variabel pengetahuan pajak berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kemudian setiap kenaikan 1 satuan variabel pengetahuan pajak maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 0,088.

3. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,111 dengan nilai sig $0,009 < 0,05$ menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kemudian setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas pelayanan maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 0,111.
4. Koefisien regresi E-Samsat sebesar 0,205 dengan nilai sig $0,001 < 0,05$ menyatakan bahwa variabel E-Samsat berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kemudian setiap kenaikan 1 satuan variabel E-Samsat maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 0,205.
5. Koefisien regresi sanksi pajak sebesar 0,171 dengan nilai sig $0,041 < 0,05$ menyatakan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kemudian setiap kenaikan 1 satuan variabel sanksi pajak maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 0,171.
6. Koefisien regresi insentif pajak sebesar -0,400 menyatakan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, kemudian setiap kenaikan 1 satuan variabel sanksi pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,081.

4.3.5 Pengujian Hipotesis

4.3.5.1 Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4. 22 Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Standard Error of the Estimate
1	.704	.496	.469	1.085

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji olah data pada tabel diatas, menunjukkan angka adjusted R Square sebanyak 0,46 sama dengan 4,6%. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, E-samsat, sanksi pajak dan insentif pajak hanya berpengaruh sebesar 4,6% terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sebesar 95,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum dikaji dalam dalam penelitian ini.

4.3.5.2 Uji t

Pengujian t digunakan untuk menguji dampak variabel independent dengan parsial mempengaruhi variable dependen dengan asumsi bahwa variabel independent konstan. Derajat kebebasan (df) dapat ditentukan dengan $(N-2 = 100-2 = 98)$. Penerimaan atau penolakan H_0 ditentukan berdasarkan pada signifikan $\alpha = 0.50\%$. berikut kriteria dalam pengambilan keputusan dalam pelaksanaan uji hipotesis (uji t):

- H_0 diterima, H_a ditolak apabila Tingkat signifikansi $t > \alpha = 0.05$
- H_0 ditolak, H_a diterima apabila Tingkat signifikansi $t < \alpha = 0,05$

Tabel 4. 23 Uji Hipotesis (Uji t)

Model		Unstandardized coefficients		Standardized coefficient	T	Sig.
		B	Std.Error	Beta		
1	(Constant)	6.874	.670		10.260	.000
	Penegtahuan pajak	.88	.041	.243	2.150	.034
	Kualiats pelayanan	.111	.042	.297	2.656	.009
	e-samsat	.205	.061	.357	3.371	.001
	Sanksi pajak	.171	.082	.252	2.075	.041
	Insentif pajak	-.400	.071	-.594	-.594	.000

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2024

- Nilai t hitung variabel pengetahuan pajak adalah 2,150 dengan tanda positif dan angka t tabel 1,984. Kemudian menunjukkan t hitung > t tabel dan angka yang signifikansi $0,034 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan yang mana hipotesis pertama yang berbunyi pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak **diterima**.
- Nilai t hitung variabel kualitas pelayanan adalah 2,656 dengan tanda positif dan angka t tabel 1,984. Kemudian menunjukkan t hitung > t tabel dan angka yang signifikansi $0,009 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan yang mana hipotesis pertama yang berbunyi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak **diterima**.

- Nilai t hitung variabel E-samsat adalah 3,371 dengan tanda positif dan angka t tabel 1,984. Kemudian menunjukkan t hitung > t tabel dan angka yang signifikansi $0,001 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan yang mana hipotesis pertama yang berbunyi E-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak **diterima**.
- Nilai t hitung variabel sanksi pajak adalah 2,075 dengan tanda positif dan angka t tabel 1,984. Kemudian menunjukkan t hitung > t tabel dan angka yang signifikansi $0,041 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan yang mana hipotesis pertama yang berbunyi sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak **diterima**.
- Nilai t hitung variabel insentif pajak adalah -5,656 dengan tanda negatif dan angka t tabel 1,984. Kemudian menunjukkan t hitung < t tabel dan angka yang signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan yang mana hipotesis pertama yang berbunyi insentif pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak **ditolak**.

4.3.5.3 Tabel Uji Kelayakan Model (Uji f)

Tabel 4. 24 Uji Kelayakan Model (Uji f)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	108.748	5	21.750	18.478	.000
Residual	110.642	94	1.177		
Total	219.390	99			

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2024

Berdasarkan hasil Uji f pada tabel diatas, menunjukkan nilai f hitung sebesar 18,478 dan signifikan pada nilai signifikan 0,000. Nilai f hitung > f tabel yaitu $18,478 > 2,307$, dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, E-samsat, sanksi pajak dan insentif pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan model layak digunakan untuk uji selanjutnya.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuahn Wajib Pajak.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi $0,034 < 0,05$. Berdasarkan hasil pengeujian hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa Tingkat pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal ini juga didukung dengan hasil pada analisis statistic deskriptif pada variabel pengetahuan pajak dengan memakai 3 buah indicator memperoleh hasil 2,42 masuk dalam kategori sedang, hal ini menggambarkan bahwa wajib pajak memahami dan mengetahui peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan membayar pajak tepat waktu dengan baik.

Hasil penelitian ini dibuktikan dengan dari kuisisioner 5 pertanyaan, sebesar 57,4% responden memberikan pendapat sangat setuju dan menyetujui, dan yang memberikan netral sebesar 28,5%, sedangkan yang memeberikan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 13,7%. Hasil

penelitian yang diperoleh dapat membuktikan *subjective norm* yang merupakan bagian dari *theory of planned behaviour* sebagai landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini, di mana keyakinan individu muncul berdasarkan saran atau informasi yang didapatnya dari lingkungan sosial. Pengetahuan perpajakan yang diperoleh membuat wajib pajak sadar akan pentingnya membayar pajak dan resiko yang terjadi ketika wajib pajak tidak membayar pajak. Udiyani, (2022)

Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aprilianti (2021), Viona (2023), Malau et al. (2021), Indrereswari (2021), Permana and Hidayat (2022), yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari, Lestari, & Inayah (2021), Indriastuti, Suryani & Widyartati (2022), dan Kurniawati & Susanto (2021), menyatakan pengetahuan wajib tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuahn Wajib Pajak.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifiansi $0,009 < 0,05$. Berdasarkan hasil hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa kualiatas pelayanan petugas kepada wajib pajak berpengaruh positif kepatuahn wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu

Hal ini dibuktikan dari hasil analysis deskriptif 3 indikator memperoleh hasil 2,38 dalam ketegori sedang, dengan 5 pertanyaan yang

menyatakan petugas telah membarikan pelayanan yang profesional serta, telah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Sebesar 62,5%, responden memberikan pendapat sangat setuju dan menyetujui, dan yang memberikan netral sebesar 23%, sedangkan yang memberikan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 14,8%. Hasil penelitian ini membuktikan *theory of planned behavior (attitude toward the behavior)* dimana seseorang memberikan keputusan setelah menilai perlakuan yang diterimannya. Kualitas pelayanan yang diterima oleh individu mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan yang baik membuat wajib pajak terdorong untuk membayar pajak. Udiyani, (2022).

Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sigalingging, et al. (2022), Dayuwati, at al. (2019), Kristian (2020), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati & Susanto K (2021), Sains (2019), dan Putri (2022), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap wajib pajak.

4.4.3 Pengaruh E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini menunjukkan bahwa e-samsat berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Berdasarkan hasil uji hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya e-samsat dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung dengan hasil pada analisis statistik deskripsi pada variabel e-samsat

dengan 2 indikator memperoleh 2,27 dalam kategori tinggi. Hal ini menggambarkan bahwa dengan menerapkan e-samsat mmepermudah wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Dalam kuesioener dengan 4 pernyataan tersebut menyatakan bahwa wajib pajak menggunakan e-samsat untuk membayar pajak, serta menggunakan e-samsat lebih efektif dan efisien dalam membayar pajak. Sejumlah 69,7% orang memberikan pendapat sangat menyetujui dan menyetujui, dan sebesar 20,2% memberikan pendapat netral, sedangkan 10% memberikan sangat tidak menyetujui dan tidak menyetujui. Aplikasi E-samsat ini mudah dioperasikan dimana pun dan kapan pun sehingga wajib pajak dapat dengan mudah memenuhi kewajibannya. *Theory of planned behavior* menjelaskan tentang factor *perceived beavior control* yang mana individu menyakini beberapa hal dapat mendukung atau menghambat dalam berperilaku. E-samsat hadir untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi tugasnya. Maulana & Septiani, (2022)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Dewi & P, (2019), Adnyani, (2023), Novina Herawati & Stephanie Hidayat, (2022), (Maulana and Septiani 2022). Yang menyatakan bahwa e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tetapi tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aprilianti, (2021) yang menyatakan bahwa e-samsat tidak berpengaruh positif terhdap kepatuhan wajib pajak.

4.4.4 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi $0,041 < 0,05$. Berdasarkan hasil uji hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya pemberlakuan kebijakan sanksi pajak oleh pemerintah akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hal ini didukung dengan hasil analisis statistik deskriptif pada variabel sanksi pajak dengan 2 indikator menghasilkan nilai rata-rata 2,23 dalam kategori tinggi. Hal ini menggambarkan sanksi pajak diterapkan. Dari 3 pertanyaan yang menyatakan bahwa wajib pajak yang melakukan pelanggaran akan mendapat sanksi yang sesuai serta sanksi membuat wajib pajak lebih patuh terhadap peraturan perpajakan, sejumlah 59% menjawab setuju dan sangat setuju, 29,6% menjawab netral dan 11,3% menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini berkaitan dengan *theory of planned behavior factor perceived behavior control* dimana individu meyakini terdapat beberapa hal yang mendukung dan menghambat individu untuk berperilaku. Sanksi perpajakan diterapkan untuk memberikan efek jera pada wajib pajak dan wajib pajak akan sadar ada sanksi yang nantinya diterima jika melanggar. Sanksi yang semakin memberatkan wajib pajak cenderung semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Maulana & Septiani, (2022)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Puteri et al., (2019), Hardiyansah et al., (2022), Pranata, (2022), Maryasih & Aulia,

(2022), dan Permatasari et al., (2022). Dimana penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa kebijakan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tetapi tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustin & Putra, (2019), Novina Herawati & Stephanie Hidayat, (2022), Fatmawati & Adi, (2022), Maulana & Septiani, (2022), Kusufiyah & Anggraini, (2023). yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.4.5 Pengaruh Insentif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan insentif pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kebijakan insentif pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil hipotesis ke lima yaitu insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak *ditolak*.

Hal ini didukung dengan hasil analisis statistik deskriptif pada variabel sanksi pajak dengan 2 indikator menghasilkan nilai rata-rata 2,86 dalam kategori sedang. Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan di lapangan, peneliti menemukan bahwa pada saat wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor, petugas pajak tidak menjelaskan tarif pajak yang dibayarkan wajib pajak apakah nominal pajak saja yang dibayarkan atau termasuk denda yang sudah dihapuskan. Sehingga sebesar 32% menjawab sangat setuju dan setuju, 51% responden menjawab netral dan 17% responden menjawab tidak setuju

dan sangat tidak setuju untuk pertanyaan “apakah wajib pajak pernah menerima insentif pajak”

Pada pertanyaan kedua menyatakan “apakah wajib pajak merasa diringankan dengan adanya program insentif pajak” sebesar 65% responden menyatakan sangat setuju dan setuju, 26% responden menyatakan netral dan 9% responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Kemudian pada pertanyaan ketiga menyatakan “apakah wajib pajak terdorong untuk membayar pajak dengan adanya program insentif pajak dari pemerintah”, sejumlah 48% responden menyatakan sangat setuju dan setuju, 26% responden menyatakan netral dan 26% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa insentif pajak dapat membantu wajib pajak, namun karena wajib pajak tidak merasa menerima insentif pajak sehingga tidak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Hidayat, (2023), Leo et al., (2022), dan Wulandari & Budiwitjaksono, (2022). Dimana penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa kebijakan insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tetapi tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Thalib et al., (2023), Aprilianti, (2021), dan Patriandari et al., (2022) yang menyatakan bahwa insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisa pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, E-samsat, sanksi pajak dan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di UPPD Kota Semarang.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas, kesimpulan yang dapat diambil, yaitu :

1. Pengetahuan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Semarang.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Semarang
3. E-Samsat berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Semarang.
4. Sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Semarang.
5. Insentif berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Semarang.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian diatas, maka implikasi penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi Bapenda Provinsi Jawa Tengah dan Kantor UPPD Kota Semarang

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi gambaran serta menemukan solusi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui agenda sosialisasi pengetahuan pajak dan insentif pajak (pembebasan denda pajak kendaraan bermotor), serta meningkatkan kualitas pelayanan di kantor samsat.

2. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak dan menjadi gambaran wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap peraturan perpajakan indonesia.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Keseluruhan dari penyebaran kuesioner dilakukan menggunakan google form atau secara online, hal ini akan berdampak pada hasil pertanyaan yang tidak maksimal. Sehingga masih banyak responden masih banyak keliru ketika mengisi jawaban dari pertanyaan kuesioner.

5.4 Agenda Penelitian Mendatang

Berlandaskan kekurangan penelitian diatas, maka:

Penelitian dimasa yang akan datang, peneliti lebih baik memakai teknik pengambilan data dengan cara langsung agar dapat meminimalisir kesalahan atas jawaban dari responden. Serta dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan seperti sosialisasi pajak



DAFTAR PUSTAKA

- Adnyani, Anngara. 2023. "Kata Kunci : " 12(4): 346–69.
- Agshya, Annisa Mulia; Septiyanti, Ratna; Agustina, Yenni; Syaipudin, Usep. 2021. "Jurnal Akuntansi Dan Keuangan." *Journal of Chemical Information and Modeling* 6(1): 65–74.
- Agustin, Nila Sari, and Rizki Eka Putra. 2019. "Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam." *Measurement : Jurnal Akuntansi* 13(1): 55.
- Aprilianti, Anti Azizah. 2021. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotordi Masa Pandemi Covid-19." *Assets* 11(1): 1–20.
- Bill, Ertadha et al. 2020. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG." 1(November): 24–34.
- Cendana, Mutiara, and Bayu Laksma Pradana. 2021. "Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Di Wilayah Dki Jakarta." *Jurnal Bina Akuntansi* 8(1): 22–33.
- Darmawan, I Wayan, and I Wayan Pradnyantha Wirasedana. 2022. "Pemahaman Perpajakan, Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kualitas Pelayanan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor." *E-Jurnal Akuntansi* 32(7): 1757.
- Dayuwati, Siti Nurlaela, and Kartika Hendra TS. 2019. "Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor." *Jurnal Ekonomi Paradigma* 21(01): 60–66.
<https://journal.uniba.ac.id/index.php/PRM/article/view/158>.
- Dewi, I Gusti Ayu Mas Rosita, and Kadek Wulandari Laksmi P. 2019. "Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor." *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis* 4(1): 50.
- Faaz, Ertadha Bill Qisthi, Kurnia Heriansyah, and Ameilia Damayanti. 2020. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Dki Jakarta." *RELEVAN : Jurnal Riset Akuntansi* 1(1): 24–34.

- Fatmawati, Safina, and Suyatmin Waskito Adi. 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): 883–90.
- Gitleman, Lisa., and Johannes Kleberger. 2014. "濟無No Title No Title No Title." *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*: 655–62.
- Hardiyansah, Martegga, Edi Purwanto, and Ngaisah. 2022. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor." *Jurnal Ilmiah Edunomika* 06(02): 1–23.
- Hidayat, Taufiik. 2023. "Pengaruh Insentif Pajak Kendaraan Bermotor Selama Pandemi Covid 19, Sosialisasi Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Banten." *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 6(001): 149–66. <http://jurnal.staialhidayahbogor.ac.id/index.php/ad/article/view/3722>.
- Indraeswari, C Y P. 2021. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor" 5(8): 3216–23. http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/25884%0Ahttp://e-journal.uajy.ac.id/25884/6/17_04_23520_5.pdf.
- Indriastuti, Suryani, Widyartati, Wiranti. 2022. "Ariyani Indriastuti 1 , Apliza Nugra Suryani 2 , Penta Widyartati 3 , Sri Wiranti 4." 14(3).
- Kristian, Hendrik. 2020. "Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Dan Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor." *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen* 9: 21–27.
- Kurniawati, Stephanie, and Yulius Susanto K. 2021. "Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan." *AKTIVA Jurnal Akuntansi dan Investasi* Vol 6, No.(1): 47–59.
- Kurniawati, Stephanie, and Yulius Kurnia Susanto. 2021. "Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan." *Aktiva : Jurnal Akuntansi dan Investasi* 6(1): 47.
- Kusufiyah, Yunita Valentina, and Dina Anggraini. 2023. "Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas." *Ekonomi Dan Bisnis* 23(1): 220–34.

- Leo, Muarif et al. 2022. "Pengaruh Pemutihan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Pendapatan Sebagai Variabel Moderating." *Owner* 6(3): 3036–47.
- Maiti, and Bidinger. 2019. "Jenis Variabel Dan Skala Pengukuran, Perbedaan Statistik Deskriptif Dan Inferensial." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.
- Malau, Yois Nelsari, Theresia Lumban Gaol, Ehtri Novelia Giawa, and Chesya Juwita. 2021. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Medan." *Ekonomis: Journal of Economics and Business* 5(2): 551.
- Maryasih, Lilis, and Neza Aulia. 2022. "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Aceh." *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 10(2): 137.
- Maulana, Muhammad Dian, and Dwi Septiani. 2022. "Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor." *Jurnal Akuntansi* 14(2): 231–46.
- Novina Herawati, Latifa, and Vinny Stephanie Hidayat. 2022. "Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Kota Cimahi)." *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)* 10(1): 50–59.
- Patriandari, Patriandari, Moh Abdurrosyid, and Liestiani Dyahningrum. 2022. "Tax System Modernization and Incentive Policies' Impact on Taxpayer Compliance in Motor Vehicle Tax E-Payment." *Quantitative Economics and Management Studies* 3(6): 976–82.
- Permana, Heyns Adrian, and Vinny Stephanie Hidayat. 2022. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Makassar I)." *Equity* 25(1): 89–102.
- Permatasari, Dina Indah, Eni Duwita Sigalingging, Program Studi Akuntansi, and Universitas Quality Berastagi. 2022. "Terhadap Penerimaan Teknologi Di Sektor Ukm Medan Dengan." *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*: 1066–73.
- Pranata, Aji. 2022. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Dan Pemutihan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor(Studi Pada

- Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan).” *Jurnal Akuntansi* 14(2): 319–29.
- Puspitasari, Dika Ayu, Tri Lestari, and Nur Lailiyatul Inayah. 2021. “UBHARA Accounting Journal.” *UBARA Accounting Journal* 1(November): 391–99. <http://journal.febubhara-sby.org/uaj>.
- Puteri, Prita Oktavianty, Efrizal Syofyan, and Erly Mulyani. 2019. “Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.” *Jurnal Eksplorasi Akuntansi* 1(3): 1569–88.
- Putri, Dewi. 2022. “Table of Content.” *Chinese Journal of Aeronautics* 35(11): i–ii.
- Rizal, Anis Syamsu. 2019. “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang* 7(1): 76.
- Sains, Jurnal. 2019. “Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen (Vol. 1, No. 1: Pebruari, 2019).” 1(1): 142–79.
- Shafrani, Yoiz Shofwa. 2019. “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Cilacap.” *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah* 1(2): 213–30.
- Sigalingging, Eni Duwita, Yunita Eriyanti Pakpahan, and Theresia Natalia Sinaga. 2022. “Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Publik, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT SAMSAT Kabanjahe Dengan Pengetahuan Pajak Sebagai Variabel Moderating.” *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)* 13(2): 747–58.
- Sista, Ni Putu Ayu. 2019a. “Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen (Vol. 1, No. 1: Pebruari, 2019).” 1(1): 142–79.
- . 2019b. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban MORal, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Gianyar.” *Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen* 1(1): 142–79.
- Thalib, Anisya Wulandari, Hartati Tuli, and Victorson Taruh. 2023. “SEIKO : Journal of Management & Business Pengaruh Faktor Demografi Dan Insentif Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.” *SEIKO : Journal of Management & Business* 6(2): 112–24.

- Tumanduk, Stevly, Arie Kawulur, and Aprili Bacilius. 2021. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Tomohon." *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)* 2(3): 292–301.
- Udiyani. 2022. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pemahaman Program Pelayanan Samsat, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Denpasar)." *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi* 15(2): 558–71.
- Viona, Resyelly. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak , Pengetahuan Wajib Pajak Dan Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Payakumbuh." 3: 3179–92.
- Wulandari, Retno, and Gideon Setyo Budiwitjaksono. 2022. "Analisis Faktor-Faktor Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Variabel Moderating Kepuasan Kualitas Pelayanan." *Jurnal Ilmiah Indonesia* 7(5): 6609–28.

