

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

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna  
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)  
Pada Program Studi Akuntansi



OLEH

**AMELIA NUR 'IZZA**  
NPM : 19.1.02.01.0028

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI  
2023**

Skripsi Oleh:

**AMELIA NUR 'IZZA**

NPM : 19.1.02.01.0028

Judul:

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

Telah disetujui untuk diajukan kepada  
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal: 20 Juli 2023

Pembimbing I,



**Linawati, S.Pd., M.Si.**

NIDN. 0708048501

Pembimbing II,



**Drs. Ec. Sugeng, M.M., M.Ak., Ak.,**

**CA., ACPA., Asean CPA., CBV.,**

**BKP., CPMA., CertDA**

NIDN. 0713026102

Skripsi Oleh:

**AMELIA NUR 'IZZA**  
NPM : 19.1.02.01.0028

Judul :

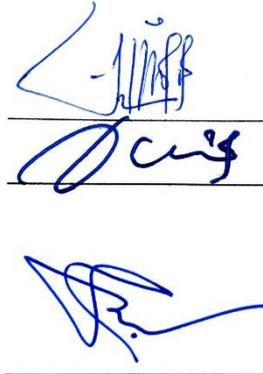
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN,  
DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN KEDIRI**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi  
Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri  
Pada tanggal: 20 Juli 2023

**Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan**

Panitia Penguji:

1. Ketua Penguji : Linawati, S.Pd., M.Si
2. Penguji I : Mar'atus Solikah, M.Ak
3. Penguji II : Drs. Ec. Sugeng, M.M., M.Ak.,  
Ak., CA., ACPA., Asean CPA.,  
CBV., BKP., CPMA., CertDA



Mengetahui,  
Dekan FEB  
  
**Dr. Subagyo, M.M**  
**NIDN.071706661**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Amelia Nur 'Izza  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/tanggal lahir : Kediri/25 Agustus 1999  
NPM : 19.1.02.01.0028  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program studi : Akuntansi

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 20 Juli 2023

Yang Menyatakan,



**AMELIA NUR 'IZZA**

NPM. 19.1.02.01.0028

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

*“Kekalahan dimulai dengan ketakutan seseorang”*

*(Vincenzo Cassano)*

*“banggalah pada setiap proses yang sedang dijalani karena sekecil apapun proses yang sedang dijalani adalah perjuanganmu sendiri jadi hargailah diri sendiri dan jangan lupa mengucapkan terima kasih pada diri sendiri”*

*(Amelia Nur 'Izza)*

Kupersembahkan karya ini buat:

*Kedua orang tuaku yang saya sayangi Bapak (Musollin) dan Ibu (Sayyidatuz Zuhriyah), Om (Sulhan) dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan baik secara moril, materiil, dan selalu mendoakan untuk kesuksesan penulis. Teman-teman dan seluruh pihak yang selalu memberikan dukungan serta mendoakan sehingga skripsi dapat diselesaikan. Serta tidak lupa mengucapkan puji syukur kehadiran Allah Swt yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi*

## Abstrak

**Amelia Nur 'Izza:** Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kediri, Skripsi, Akuntansi, FEB UNP Kediri, 2023.

Kata kunci: Kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama bagi suatu negara dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kediri. Metode dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif kausalitas. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat II (Katang) Kediri Kabupaten. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling* sehingga total sampel yang diperoleh yaitu 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistics versi 21*. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kediri, (2) Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kediri, (3) pemahaman perpajakan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kediri, (4) kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kediri.

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa, karena hanya atas perkenaan-Nya tugas penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kediri” ini ditulis guna memenuhi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Zainal Afandi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri
2. Bapak Dr. Subagyo, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri
3. Bapak Sigit Puji Winarko, S.E., S.Pd., M.Ak. selaku Kaprodi Akuntansi Universitas Nusantara PGRI Kediri
4. Ibu Linawati, S.Pd., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penyusunan skripsi.
5. Bapak Drs. Ec. Sugeng, M.M., M.Ak., Ak., CA., ACPA., Asean CPA., CBV., BKP., CPMA., CertDA selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi.

6. Pimpinan dan staff Kantor Bersama Samsat II (Katang) Kediri Kabupaten yang telah memberikan ijin dan membantu dalam proses penelitian.
7. Bapak dan Ibu wajib pajak kendaraan bermotor yang senantiasa meluangkan waktunya untuk dapat membantu mengisi kuisisioner yang digunakan sebagai data pendukung dalam proses penulisan skripsi
8. Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta (Bapak Musollin dan Ibu Sayyidatuz Zuhriyah) yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa yang tiada hentinya, dukungan baik secara moril dan materiil demi keberhasilan serta kesuksesan penulis, dan Tidak lupa ucapan terima kasih kepada Om Sulhan, nenek, Alm Kakek dan saudara yang senantiasa memberikan doa dan dukungan selama melakukan penelitian sehingga penulisan skripsi dapat diselesaikan.
9. Sahabat dan berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu namanya, yang telah senantiasa memberikan dukungan dan banyak membantu sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan

Disadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak, dan semoga semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya

Kediri, 20 Juli 2023

**AMELIA NUR 'IZZA**  
NPM. 19.1.02.01.0028

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN:.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Pembatasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	10
BAB II : KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS .....	12
A. Kajian Teori .....	12
1. Pajak.....	12

2. Pajak Kendaraan Bermotor .....	16
3. Penerimaan Negara Bukan Pajak .....	17
4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
5. Kualitas Pelayanan Pajak .....	21
6. Sanksi Perpajakan .....	23
7. Pemahaman Perpajakan .....	26
B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu .....	27
C. Kerangka Berpikir .....	37
D. Kerangka Konseptual .....	40
E. Hipotesis.....	40
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Variabel Penelitian .....	42
1. Identifikasi Variabel penelitian .....	42
2. Definisi Operasional Variabel.....	43
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian .....	46
1. Pendekatan Penelitian .....	46
2. Teknik Penelitian .....	46
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	47
1. Tempat Penelitian.....	47
2. Waktu Penelitian .....	48
D. Populasi dan Sampel .....	48
1. Populasi.....	48
2. Sampel.....	48

E. Instrumen Penelitian.....	50
1. Pengembangan Instrumen .....	50
2. Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	52
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	53
F. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	56
1. Sumber Data.....	56
2. Teknik Pengumpulan Data.....	57
G. Teknik Analisis Data.....	58
1. Uji Asumsi Klasik.....	58
2. Analisis Linear Berganda.....	61
3. Uji koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	62
4. Uji Hipotesis .....	62
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>67</b>
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	67
1. Profil Subjek Penelitian .....	67
2. Visi dan Misi Kantor Bersama Samsat II (Katang) .....	68
3. Struktur Organisasi .....	68
4. Karakteristik responden .....	73
B. Deskripsi Data Variabel .....	76
1. Deskripsi data variabel kualitas pelayanan pajak.....	76
2. Deskripsi data variabel sanksi perpajakan .....	78
3. Deskripsi data variabel pemahaman perpajakan.....	79
4. Deskripsi data variabel kepatuhan wajib pajak.....	81

C. Analisis Data .....	82
1. Uji asumsi klasik .....	83
a. Uji normalitas .....	83
b. Uji multikolonieritas .....	84
c. Uji heteroskedastisitas .....	85
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	86
3. Uji koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	88
D. Pengujian Hipotesis.....	89
1. Uji Parsial (Uji-t).....	89
2. Uji Simultan (Uji-f).....	91
E. Pembahasan.....	92
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN.....	96
A. Simpulan .....	96
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA .....	98
LAMPIRAN.....	102

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Potensi Target Penerimaan pajak dan Realisasi penerimaan pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kediri pada tahun 2019-2022... 2	2
Tabel 1.2 : Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kabupaten Kediri pada tahun 2019-2022..... 3	3
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu ..... 34	34
Tabel 3. 1 : Pola Skala Likert..... 43	43
Tabel 3.2 : Definisi Operasional Variabel..... 43	43
Tabel 3. 3 : Kisi-Kisi Kuisisioner Penelitian ..... 50	50
Tabel 3. 4 : Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak ..... 53	53
Tabel 3. 5 : Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan ..... 54	54
Tabel 3. 6 : Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman Perpajakan ..... 54	54
Tabel 3. 7 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak..... 55	55
Tabel 3. 8 : Hasil Uji Reliabilitas..... 56	56
Tabel 4. 1 : Tanggung Jawab dan Wewenang..... 70	70
Tabel 4. 2 : Jenis Kelamin Responden ..... 73	73
Tabel 4. 3 : Usia Responden ..... 74	74
Tabel 4. 4 : Pendidikan Terakhir Responden ..... 74	74
Tabel 4. 5 : Jenis pekerjaan responden ..... 75	75
Tabel 4. 6 : Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan Pajak ..... 76	76
Tabel 4. 7 : Deskripsi Data Variabel Sanksi Perpajakan ..... 78	78
Tabel 4. 8 : Deskripsi Data Variabel Pemahaman Perpajakan..... 79	79
Tabel 4. 9 : Deskripsi Data Variabel Kepatuhan Wajib Pajak..... 81	81

Tabel 4. 10 : Uji Normalitas.....	83
Tabel 4. 11 : Hasil Uji Multikolonieritas .....	84
Tabel 4. 12 : Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	87
Tabel 4. 13 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	89
Tabel 4. 14 : Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	90
Tabel 4. 15 : Hasil Uji Simultan (Uji-f) .....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	40
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	69
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	86

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian .....	103
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	109
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	119
Lampiran 4. Kolmogorov-Smirnov Test.....	123
Lampiran 5. Uji Regresi.....	124
Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian .....	126
Lampiran 7. Kartu Bimbingan .....	129

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama bagi suatu negara. Berdasarkan Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 mengenai pajak daerah dan retribusi daerah pajak merupakan pembayaran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada negara yang mengikat secara hukum tanpa menerima imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan daerah untuk mencapai sebesar-besarnya yaitu kemakmuran rakyat.

Salah satu sumber pendapatan pajak daerah yaitu berasal dari pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). PKB merupakan salah satu jenis pajak daerah tingkat provinsi. Berdasarkan Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 pada pasal 1 ayat 12 dan 13 pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor dan pelaksanaan pemungutan pajaknya dapat dilakukan di kantor Samsat (Sarlina et al., 2019)

Di Indonesia sistem pemungutan pajak daerah yang menjadi kewenangan dari pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten atau kota dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu dengan menggunakan *Official Assesment System* dan *Self Assesment System*. *Official Assesment System* merupakan pajak yang dapat dibayarkan oleh wajib pajak jika wajib pajak telah mendapatkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD). Adapun *Self Assesment System* merupakan wajib pajak dapat melakukan perhitungan,

pembayaran dan pelaporan secara mandiri sesuai dengan pajak terutang melalui Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD).

Dengan adanya *Self Assesment System*, maka masyarakat memiliki peran penting dalam merealisasikan tercapainya target penerimaan pajak. Target penerimaan pajak dapat tercapai jika masyarakat dapat memenuhi tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Menurut Waluyo (2020) kepatuhan perpajakan dapat di definisikan sebagai suatu perilaku dimana wajib pajak dapat memenuhi seluruh kewajiban pajaknya dan menggunakan hak perpajakannya

**Tabel 1.1**

**Potensi Target Penerimaan pajak dan Realisasi penerimaan pajak  
Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kediri pada tahun 2019-2022**

Tahun	Target Pendapatan PKB (R2)	Realisasi Pendapatan PKB (R2)	Presentase realisasi pendapatan PKB (R2)
2019	Rp. 59.224.119.000	Rp. 29.939.897.450	50,55%
2020	Rp. 59.942.538.600	Rp. 29.530.094.950	49,26%
2021	Rp. 58.615.158.400	Rp. 28.291.194.350	48,26%
2022	Rp. 55.184.121.850	Rp. 26.674.813.100	48,33%

*Sumber : Kantor Bersama Samsat II (Katang) Kediri Kabupaten*

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa pendapatan kendaraan bermotor tahun 2019 sampai 2022 tidak dapat mencapai target yang telah ditentukan. Pada tahun 2020 sampai 2022 pendapatan pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Namun jika dibandingkan dengan presentase pendapatan pada tahun 2022 mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya, hal tersebut disebabkan oleh target

pendapatan pajak pada tahun 2022 lebih rendah dibandingkan dengan tahun sebelumnya sebesar 48,33%.

**Tabel 1.2**

**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di  
Kabupaten Kediri pada tahun 2019-2022**

Tahun	Jumlah Kendaraan (R2)	Jumlah yang membayar PKB (R2)	Jumlah yang menunggak PKB (R2)	Rasio kepatuhan PKB (R2)
2019	332.720	166.386	166.334	50,18%
2020	333.017	164.116	168.901	49,28%
2021	331.164	162.797	168.367	49,15%
2022	329.063	164.699	164.364	50,05%

*Sumber : Kantor Bersama Samsat II (Katang) Kediri Kabupaten*

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pada tahun 2020 jumlah kendaraan bermotor mengalami kenaikan berjumlah 333.017, namun jumlah kendaraan yang membayar pajak kendaraan bermotor cenderung menurun sebesar 49,28% dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2021 jumlah kendaraan yang terdaftar dengan jumlah kendaraan yang membayar pajak kendaraan bermotor menurun drastis. Pada tahun 2022 jumlah kendaraan yang membayar pajak mengalami kenaikan sebesar 50,05% dari tahun 2021, akan tetapi jumlah kendaraan yang terdaftar mengalami penurunan sebesar 329.063. Hal tersebut dapat membuktikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat II (Katang) Kediri Kabupaten dalam membayar pajaknya masih tergolong rendah.

Penyebab dari ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kemungkinan karena adanya pandemi covid-19, dengan adanya kondisi tersebut sehingga membuat seluruh kegiatan termasuk kegiatan dalam sektor

perpajakan menjadi terhambat. Namun penyebab dari tingkat kepatuhan pada setiap daerah tidak selalu sama, oleh sebab itu perlu dilakukannya pengujian mengenai penyebab yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat II (Katang) Kediri Kabupaten.

Masih kurangnya ketanggapan dalam melakukan pelayanan perpajakan dalam memenuhi setiap kebutuhan wajib pajak merupakan salah satu penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Salah satu cara agar dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, jika kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak dapat dilakukan dengan baik sehingga dapat memberikan rasa nyaman dan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak, hal tersebut nantinya di harapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Menurut Susanto & Arfamaini (2021) Kualitas pelayanan dapat diartikan suatu kondisi yang berkaitan dengan pelayanan yang bertujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan wajib pajak, pelayanan yang diberikan dapat dikatakan berkualitas jika jasa yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan wajib pajak (konsumen)

Dalam upaya meningkatkan rasio kepatuhan wajib pajak, maka perlu adanya upaya peningkatan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Oleh karena itu dalam upaya meningkatkan tingkat kesadaran wajib pajak untuk meningkatkan rasio kepatuhan maka sangat diperlukan tindakan

penegakan hukum yang memadai. Menurut Agustin & Putra (2019) sanksi perpajakan merupakan suatu jaminan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan yang harus dipatuhi oleh setiap wajib pajak yang bersifat memaksa. Dengan adanya sanksi maka dapat mengakibatkan terpenuhinya kewajiban pajak, hal tersebut merupakan salah satu upaya agar dapat terpenuhinya kepatuhan wajib pajak.

Di Indonesia pemahaman perpajakan oleh wajib pajak masih tergolong rendah, pemahaman pajak yang tergolong rendah tersebut dapat dilihat dari kurangnya pemahaman mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Menurut Juliantari et al., (2021) pemahaman mengenai perpajakan adalah upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak, jika wajib pajak tidak dapat memahami mengenai kewajiban perpajakannya maka dapat menyebabkan tingkat rasio kepatuhan yang rendah

Penelitian terdahulu tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih mendapatkan hasil yang beragam. Penelitian yang dilakukan oleh Apriliyani (2022) dengan judul pengaruh sosialisasi, pengetahuan, sanksi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dalam penelitian ini hasil yang diperoleh yaitu sosialisasi perpajakan, pengetahuan dan sanksi perpajakan dapat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Penelitian yang dilakukan oleh Meutia et al., (2021) berjudul Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak, dan sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Langsa. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak serta sanksi perpajakan dapat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun secara simultan pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Langsa hal tersebut disebabkan oleh 95,9% dipengaruhi variabel yang lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas pelayanan pajak.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Virgiawati et al., (2019) yang berjudul Pengaruh pengetahuan wajib pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi pada wajib pajak di Samsat Jakarta Selatan). Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan fenomena yang terjadi bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada tahun 2019 sampai 2021 mengalami penurunan, realisasi pendapatan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2019 sampai 2022 tidak memenuhi target dan dengan adanya *gap research* pada penelitian terdahulu, maka dapat dimungkinkan juga terdapat tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat II (Katang) Kediri Kabupaten. Kepatuhan wajib pajak dalam hal ini sangat bergantung pada beberapa faktor yaitu kualitas pelayanan pajak yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan upaya pencegahan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan dan tingkat pemahaman wajib pajak yang dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak, sehingga perpajakan dapat direalisasikan sesuai dengan target akan tetapi ketiga faktor tersebut belum dapat dilakukan dengan baik.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode analisis data kuantitatif kausalitas dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS. Teknik pengumpulan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder. Pengumpulan data primer dengan melakukan penyebaran kuisisioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Katang Kabupaten Kediri, sedangkan pengumpulan data sekunder diperoleh dari pengolahan data di Kantor Bersama Samsat II (Katang) Kediri Kabupaten.

Berdasarkan uraian masalah yang telah di kemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kediri”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang ada dalam latar belakang maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah mengenai:

1. Persentase tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kediri yang masih tergolong rendah.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Masih rendahnya kualitas pelayanan pajak dalam memenuhi kepatuhan wajib pajak.
4. Masih rendahnya tingkat pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan.
5. Penerapan sanksi pajak belum efektif untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, untuk dapat memperjelas ruang lingkup penelitian dan agar pembahasan masalah dalam penelitian ini tidak menyimpang maka peneliti dapat membatasi masalah dalam beberapa variabel. Variabel yang akan digunakan meliputi kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan terhadap

kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kediri. Dalam penelitian ini peneliti lebih memfokuskan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kediri.

#### **D. Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk menganalisis sanksi perpajakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk menganalisis pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diinginkan peneliti dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### 1. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Instansi atau Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kediri

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta saran kepada instansi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan pemahaman perpajakan sehingga dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan kepada Kantor bersama Samsat Kabupaten Kediri, agar tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat memenuhi target dan tidak mengalami penurunan.

#### b. Bagi wajib pajak

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta masukan bagi para wajib pajak, sehingga wajib pajak dapat mengetahui serta memahami mengenai peraturan ketentuan umum dan tata cara perpajakan, dengan tujuan untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kediri.

### 2. Manfaat Teoritis

#### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta mengembangkan ilmu mengenai perpajakan bagi peneliti, khususnya mengenai kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan dan kepatuhan wajib pajak dengan membandingkan antara teori yang di dapat dengan kondisi yang terjadi di lapangan.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi para pembaca dalam bidang perpajakan selain itu juga dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk peneltian selanjutnya, berkaitan dengan perpajakan khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak atau permasalahan yang hampir sama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam. *Measurement : Jurnal Akuntansi*, 13(1), 57–64. <https://doi.org/10.33373/mja.v13i1.1833>
- Annisa, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan ( Wpb ) Koperasi Dalam Membayar Pajak Studi. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Keuangan (Jabk)*, 7(1), 13–21.
- Apriliyani, L. H. (2022). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Innovation in Management, Accounting and Business*, 1(2), 65–74. <https://doi.org/10.56916/jimab.v1i2.178>
- Azary, V., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2022). Pengaruh Kegiatan Sosialisasi Peraturan, Tingkat Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Pasal 25 Badan di KPP Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Kharisma*, 4(2), 280–288.
- Efriyenty, D. (2019). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(2), 20–28. <https://doi.org/10.33884/jab.v3i2.1244>
- Ermawati, N., & Afifi, Z. (2018). Kepatuhan Wajib Pajak. In *Mari Menjadi Wajib Pajak yang Patuh* (hal. 23).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gubernur Ibu Kota Jakarta. (2010). *Peraturan Daerah Nomor: 8 Tahun 2010. Media Komunitas Perpajakan Indonesia*. <https://datacenter.ortax.org/ortax/aturan/show/14635>
- Harlan, J. (2018). Analisis Regresi Linear. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Nomor 9). Gunadarma.

- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per 07/PJ/2019 tentang Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan. In *Carbohydrate Polymers* (Vol. 6, Nomor 1, hal. 5–10).
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan* (Edisi Terbaru). Yogyakarta: Andi.
- Meutia, T., Ray, S. A., & Rizal, Y. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Langsa). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra (JIMAS)*, 2(3), 216–229.
- Prabandaru, A. (2019). *Tiga Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia*. klikpajak.id. <https://klikpajak.id/blog/3-sistem-pemungutan-pajak-di-indonesia/>
- Pranata, A. (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), 319–329.
- Presiden Republik Indonesia. (2016). *Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5781/pp-no-60-tahun-2016#:~:text=PP No. 60 Tahun 2016,Republik Indonesia %5BJDIH BPK RI%5D>
- Presiden Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020*.
- Putri, N. W. H., Diana, N., & Afifudin. (2022). Pengaruh Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Tingkat Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *e-Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 11(08), 92–104.

- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan - Teori dan Kasus* (11 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Ringan, A. Y. (2023). *Pajak Kendaraan Bermotor ( Studi pada Samsat Konawe )*. 2, 1699–1718.
- Sarifah, N., Sukidin, & Hartanto, W. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember). *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 14(2), 352–356. <https://doi.org/10.19184/jpe.v14i2.16516>
- Sarlina, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 1(2), 183–198. <https://doi.org/10.32877/ef.v2i2.314>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyowati, M., Ferdian, T., & Girsang, R. N. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak yang Terdaftar di SAMSAT Kabupaten Tebo). *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*, 1(1), 29–45.
- Susanto, A. K., & Arfamaini, R. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu dan Pendidikan Ekonomi Sosial*, 5(1), 12–33. <https://doi.org/10.55606/jurnalrisetilmuakuntansi.v1i4.130>
- Tampubolon, K. (2017). *Akuntansi Perpajakan dan Cara Menghadapi Pemeriksaan Pajak*. Jakarta: Indeks.
- Vincentiar, P. (2022). *Penerimaan Negara Bukan Pajak*. [klikpajak.id. https://klikpajak.id/blog/penerimaan-negara-bukan-pajak/#Penerimaan-negara-bukan-pajak/%23Penerimaan\\_Negara\\_Bukan\\_Pajak\\_PNPB](https://klikpajak.id/blog/penerimaan-negara-bukan-pajak/#Penerimaan-negara-bukan-pajak/%23Penerimaan_Negara_Bukan_Pajak_PNPB)

- Virgiawati, P. A., Samin, & Kirana, D. J. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Wajib Pajak di SAMSAT Jakarta Selatan). *Jurnal MONEX*, 8(2), 19–33.
- Waluyo. (2014). *Perpajakan Indonesia* (Edisi 11). Jakarta: Salemba Empat.
- Waluyo, T. (2020). Pemeriksaan terhadap Wajib Pajak yang Tidak Menyampaikan SPT, Ketentuan dan Pemilihannya sesuai SE-15/PJ/2018. *Simposium Nasional Keuangan Negara 2020*, 677.
- Wijaya, M. H., Triyanto, D. N., & Kurnia. (2020). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cirebon Satu. *e-Proceeding of Management*, 7(2), 5917–5923.
- Winasari, A. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi dan Sistem E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Subang (Studi Kasus pada Kantor Samsat Subang). *Jurnal Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 11–19.  
<https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma>