



**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK TENTANG PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PENGENDARA BERMOTOR**

***THE INFLUENCE OF TAXPAYER'S UNDERSTANDING OF MOTOR  
VEHICLE TAX AND SERVICE QUALITY ON MOTOR RIDER'S TAX  
COMPLIANCE***

**Richie<sup>1</sup>, Henni Rahayu Handayani<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

Email : [yohanesrichie79@gmail.com](mailto:yohanesrichie79@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [dosen00960@unpam.ac.id](mailto:dosen00960@unpam.ac.id)<sup>2</sup>

---

**Article Info**

Received : 25-02-2025

Revised : 27-02-2025

Accepted : 01-03-2025

Published : 03-03-2025

**Abstract**

*The purpose of this research is (1) to determine the influence of Taxpayer Understanding and Knowledge on motor vehicle taxpayer compliance. (2) to determine the effect of Service Quality on taxpayer compliance motor vehicle. (3) to determine the effect of Taxpayer Understanding and Knowledge and Service Quality on motor vehicle taxpayer compliance. This research uses a sample of motor vehicle taxpayers. The data collection technique uses questionnaires and documentation in the form of a recapitulation of the 2019 - 2023 e-Samsat PKB acceptance. The data analysis technique used to answer the hypothesis is multiple linear regression analysis. The results of the research that has been carried out state that: (1) Taxpayer understanding and knowledge have a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. (2) Service quality has a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. (3) Taxpayer Understanding and Knowledge and Service Quality together influence motor vehicle taxpayer compliance. This research aims to test Taxpayer Understanding and Knowledge, Service Quality towards Motor Vehicle Taxpayer Compliance in West Jakarta Samsat. The data used in this research is "primary data" from the results of distributing questionnaires. Questionnaires were distributed to 110 respondents and data that could be obtained was 100 questionnaires, the sampling method used the Slovin formula. The data analysis technique used is multiple regression analysis. The results of the regression analysis show that Taxpayer Understanding and Knowledge and Service Quality have a positive effect on Taxpayer Compliance*

**Keywords:** *Taxpayer Knowledge and Understanding, Service Quality, Taxpayer Compliance*

---

**Abstrak**

Tujuan Penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (2) untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (3) untuk mengetahui pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan sampel berupa wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dan dokumentasi berupa rekapitulasi



penerimaan PKB e-Samsat 2019 – 2023. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah Analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian yang telah dilakukan menyatakan bahwa : (1) Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (3) Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jakarta Barat. Data yang menjadi penelitian ini adalah “data primer” dari hasil penyebaran kuesioner. Kuisisioner disebarkan kepada 110 responden dan data yang dapat diolah sebanyak 100 kuisisioner, metode pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa Pemahaman dan pengetahuan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

**Kata Kunci : Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak**

## PENDAHULUAN

Menurut disampaikan oleh AA Bintary pada tahun 2020 dan didasarkan pada wawancara pertama dengan informan dari BPRD bisa memberikan penjelasan guna fenomena ini. Menurut BPRD DKI Jakarta, masih ada ribuan kendaraan transportasi di Jakarta memiliki tunggakan denda PKB. Karena menawarkan berbagai macam layanan, Samsat bisa membantu anggota masyarakat umum dalam berbagai macam tugas, termasuk memperoleh akses informasi, melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan melakukan sejumlah kegiatan lainnya

Berlandaskan data disebutkan di atas, DKI Jakarta memiliki tunggakan pembayaran PKB disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan kepatuhan masyarakat terhadap persyaratan pembayaran PKB. Hal ini mengakibatkan jumlah tunggakan PKB cukup besar. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan jumlah total pajak daerah terkumpul, para ahli akan melakukan investigasi terhadap level kepatuhan Samsat Jakarta Barat. Kemudian, perkembangan zaman semakin pesat memotivasi masyarakat dari berbagai lapisan sosial guna terus memenuhi keinginannya agar bisa mengikuti perkembangan zaman. Penyediaan sarana mobilitas, seperti kendaraan bermotor, tidak lagi dipandang sebagai suatu kemewahan oleh masyarakat, melainkan dipandang sebagai suatu kebutuhan guna menjalankan aktivitas sehari-hari diperlukan. Akibatnya, terjadi penyesuaian terhadap keseluruhan upaya dilakukan oleh masyarakat guna mengantongi kendaraan bermotor. Internal Revenue Service mengakui pembayaran sukarela sebagai kepatuhan pajak penuh :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kendaraan Bermotor Bersumber pada Tipe Kendaraan DKI**  
**Jakarta 2020-2022**

Jenis Kendaraan	Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi DKI Jakarta		
	2020	2021	2022
Mobil Penumpang	3.365.467	3.544.491	3.766.059
Bus	35.266	36.339	37.180
Truk	679.708	713.059	748.395
Sepeda Motor	16.141.380	16.711.638	17.304.447
Jumlah	20.221.821	21.005.527	21.856.081

Sumber : <https://jakarta.bps.go.id/>



Jumlah 6.183.376 kendaraan bermotor dengan tunggakan pajak sebesar 30,6% ditampilkan pada Tabel 1 Pada pertengahan tahun 2020, DKI Jakarta akan mengumpulkan jumlah kendaraan bermotor dengan tunggakan pajak hampir menembus angka 6 juta unit. Menurut Klaim Herlina Ayu, Humas Badan Pemasukan Daerah (Bapenda) DKI Jakarta, hingga Juni 2020, sebanyak 6.183.376 unit kendaraan bermotor dari semua golongan belum melakukan daftar ulang meskipun batas waktu ditentukan telah lewat. (Bapenda). Terbisa 6.183.376 unit kendaraan bermotor dari semua golongan harus melakukan registrasi ulang hingga saat ini. Terdapat 6.183.376 unit kendaraan bermotor dari semua golongan saat ini tidak terdaftar karena belum melakukan registrasi ulang.

Penegakan hukum pajak berujung pada peningkatan pemasukan negara. Jika tidak ada pajak, maka tidak akan ada pemerintah. Dari sudut pandang politik, level kepatuhan wajib pajak lebih tinggi akan menghasilkan lebih banyak penerimaan pajak. Rakyat negeri ini perlu memahami secara hukum diwajibkan guna mematuhi UUD 1945 setiap saat. UUD 1945 ialah dokumen menjadi dasar hukum bagi bangsa kita (Suardika, 2007:74). PKB di Jakarta Barat mencapai Rp 1,2 triliun, jauh lebih besar dari target Rp 1,5 triliun dan dengan mudah melampauinya (jakarta.go.id).

**Tabel 1.2**  
**Penerimaan PKB Tahun 2020**

No	Bulan	Samsat Jakarta Barat
1	January	Rp. 885,903,175,629
2	February	Rp. 1,529,281,035,110
3	Maret	Rp. 2,249,422,758,964
4	April	Rp. 2,874,360,633,117
5	Mei	Rp. 3,716,337,233,555
6	Juni	Rp. 4,265,964,612,208
7	Juli	Rp. 5,069,140,921,308
8	Agustus	Rp. 5,806,424,637,191
9	September	Rp. 6,603,381,459,664
10	Oktober	Rp. 7,407,740,654,717
11	November	Rp. 8,159,876,184,026
12	Desember	Rp. 8,991,186,688,771
	<b>Grand Total</b>	<b>Rp. 57,559,019,994,260</b>

Sumber: Bapenda, 2025

Berlandaskan Tabel 2, pemasukan dikumpulkan dari pajak kendaraan bermotor di Jakarta Barat mengalami penurunan pada tahun 2019. Faisal Syafruddin, Kepala Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) DKI, menemukan 4.151 mobil di Jakarta Barat memiliki tunggakan pajak sebesar Rp2.000.000.000.000 saat melakukan inspeksi mendadak (sidak) di PT Sari Kebon Jeruk Permai di Meruya Selatan. Lokasi kendaraan-kendaraan tersebut berada di wilayah Meruya Selatan. Data ini telah dikonfirmasi oleh pihak PT Sari Kebon Jeruk Permai. Selain itu, hal ini juga menegaskan masyarakat tidak peduli, tidak tertarik, atau terlalu sibuk guna melunasi pajak. Jumlah kilometer ditempuh oleh orang dan barang akan terus meningkat setiap tahunnya, akan mengarah pada peningkatan produksi mobil-mobil besar guna diaplikasikan dalam lingkungan komersial

Salah satu alasan di balik hal ini ialah karena jumlah orang hidup di dunia terus meningkat, mendorong permintaan mobil. Menurut data diberikan oleh Biro Pusat Statistik, ada lebih dari seribu mobil diproduksi setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan masyarakat menginginkan atau membutuhkan akses ke berbagai modal transportasi, bisa dilihat sebagai bukti dari fakta ini. Orang-orang juga terdorong guna membeli kendaraan bermotor pada akhir tahun karena ini ialah waktu di mana harga-harga kendaraan bermotor sering turun secara signifikan. Sebagai hasil dari



peningkatan jumlah kendaraan bermotor sangat mungkin terjadi, Samsat Jakarta Barat mampu mengumpulkan jumlah uang lebih besar dalam bentuk PKB. Hal ini bisa dilihat pada Tabel 3 menunjukkan angka penerimaan PKB berhasil dikumpulkan oleh Samsat Jakarta Barat

**Tabel 1.3**  
**Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor 2019-2023**

NO	Tahun	Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor
1	2019	Rp. 1.700.837.445
2	2020	Rp. 1.670.181.690
3	2021	Rp. 1.778.591.890
4	2022	Rp. 1.962.840.559
5	2023	Rp. 1.583.590.229

Sumber : Samsat Jakarta Barat

Berlandaskan data disajikan pada Tabel 3, jumlah penerimaan terkumpul dari Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Jakarta Barat pada tahun 2019 lebih rendah pada tahun 2019 dibandingkan dengan jumlah penerimaan terkumpul pada tahun 2016 dan 2020 jika digabungkan. Hal ini menunjukkan masih ada cukup banyak masyarakat belum melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor hingga batas waktu ditentukan. Diperkirakan pemerintah kota Jakarta Barat akan menerima peningkatan pemasukan pajak sebagai akibat dari meningkatnya jumlah mobil di daerah tersebut. Data disajikan pada Tabel 1.3 menunjukkan pemasukan ini mengalami penurunan pada tahun 2019. Fakta pemilik puluhan ribu mobil di Jakarta Barat belum melunasi pajak kendaraan selama beberapa tahun ialah fakta sudah diketahui umum. Jumlah total uang mungkin terutang bisa mencapai miliaran rupiah

Dalam hal pajak alat transportasi bermotor, wajib pajak dianggap patuh terhadap hukum jika telah memenuhi komitmen pembayarannya, meliputi KTP, STNK dan BPKB, sadar akan batas waktu pembayaran, dan tidak pernah melewati batas waktu telah ditentukan. Penentuan patuh atau tidaknya seorang wajib pajak terhadap peraturan perpajakan didasarkan pada sadar atau tidaknya wajib pajak terhadap batas waktu dan pernah atau tidaknya wajib pajak melanggar ketentuan berlaku. Jika keenam hal tersebut terpenuhi, maka diharapkan akan terjadi peningkatan jumlah masyarakat melunasi pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain pemahaman wajib pajak, berat ringannya sanksi pajak, level sosialisasi pajak kendaraan bermotor, dan kebijakan perpajakan. Oleh karena itu, mengedukasi wajib pajak mencerminkan hal sangat penting

**Tabel 1.4**  
**Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota DKI Jakarta Tahun 2020**

No	Unit Samsat	Jumlah	Persentase (%)
1	Samsat Jakarta Barat	1.670.181.690.077	21,20%
2	Samsat Jakarta Pusat	1.272.159.066.951	16,15%
3	Samsat Jakarta Selatan	2.061.913.756.535	26,17%
4	Samsat Jakarta Timur	1.684.659.845.742	21,38%
5	Samsat Jakarta Utara	1.190.309.125.163	15,11%
	Total	7.879.223.484.468	100%

Sumber : Samsat Jakarta

Samsat Jakarta Barat menghasikan pemasukan pajak kendaraan bermotor tertinggi ketiga pada tahun 2020, yaitu sebesar 21,20%. Kepatuhan pajak daerah, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), masih rendah. Jakarta Barat memiliki pemasukan pajak kendaraan bermotor jauh lebih rendah dibandingkan dengan wilayah lain di Jakarta. Pemasukan dari pajak kendaraan bermotor bervariasi di seluruh wilayah Jakarta. Guna menegakkan batas atas pajak, sanksi harus



diaplikasikan. Jika percaya dampak dari tidak melunasi pajak akan sangat berat, sebagian besar wajib pajak akan melunasi pajak. Melunasi pajak selama lima tahun sekaligus atau tidak melunasi pajak sama sekali tidak sebanding dengan sanksi pajak berat, menurut banyak orang. Oleh karena itu, sanksi pajak mencerminkan variabel independen relevan dalam penelitian kami. Peningkatan layanan otoritas pajak seharusnya menghasilkan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Otoritas pajak menyediakan layanan, bantuan, dan arahan. juga bisa menerapkan implikasi pajak dan menjelaskan perubahan peraturan pajak. Jika petugas SAMSAT Jakarta Utara bersikap ramah, jujur, dan transparan, maka kepatuhan wajib pajak dan pemasukan akan meningkat

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Teknik Analisis Data**

#### **a. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Validitas dan reliabilitas merupakan salah satu ciri penting dalam penelitian keperilakuan karena dengan validitas dan reliabilitas sebuah pembuatan skala atau alat ukur yang dibuat oleh peneliti untuk mengukur variabelnya dapat dipertanggung jawabkan dengan jelas. Validitas dan reliabilitas memberikan gambaran keakuratan dan ketepatan pengukuran yang dilakukan oleh peneliti terhadap variabel-variabel yang diukur (Zulganef, 2013:80). Untuk memahami, berikut adalah penjelasan dari Uji Validitas dan Reliabilitas (Imam Ghazali, 2013)

#### **b. Uji Asumsi Klasik**

Penggunaan uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui dan menguji kelayakan atas model regresi yang digunakan pada penelitian ini. Tujuan lainnya untuk memastikan bahwa didalam model regresi yang digunakan mempunyai data yang terdistribusikan secara normal, bebas dari auto korelasi serta heterokedistisitas

#### **c. Regresi Berganda**

Metode regresi berganda (*Multiple Regression*) dilakukan terhadap model yang diajukan peneliti dalam menggunakan *Software* SPSS untuk memprediksi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen

#### **d. Uji Hipotesis**

Hipotesis yang akan diuji dan dibuktikan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas yang perlu diuji kebenarannya dalam suatu penelitian. Rancangan pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui korelasi dari kedua variabel yang diteliti. Tahap-tahap dalam rancangan pengujian hipotesis ini dimulai dengan penetapan hipotesisi nol ( $H_0$ ) dan hipotesisi alternatif ( $H_a$ ), pemilihan tes statistik, perhitungan nilai statistik dan penetapan tingkat signifikan



**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**1. Uji Instrumen**

**a. Uji Validitas**

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	R - Hitung	R - Tabel	Keterangan
Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1)	X1.1	0,825	0,197	Valid
	X1.2	0,814	0,197	Valid
	X1.3	0,899	0,197	Valid
	X1.4	0,918	0,197	Valid
	X1.5	0,879	0,197	Valid
	X1.6	0,852	0,197	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,775	0,197	Valid
	X2.2	0,603	0,197	Valid
	X2.3	0,733	0,197	Valid
	X2.4	0,756	0,197	Valid
	X2.5	0,709	0,197	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0,774	0,197	Valid
	Y.2	0,694	0,197	Valid
	Y.3	0,777	0,197	Valid
	Y.4	0,777	0,197	Valid

Sumber : Output SPSS yang sudah diolah, 2024

Untuk variabel Pemahaman Wajib Pajak (X1), dari 6 pertanyaan yang diuji terdapat 6 item pertanyaan yang valid. Sehingga tidak harus dilakukan proses *trimming* atau menghilangkan instrumen yang tidak valid. Kesimpulan dari perhitungan validitas di atas menunjukkan bahwa Pemahaman Wajib Pajak valid terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Untuk variabel Kualitas Pelayanan (X2), dari 5 pertanyaan yang diuji terdapat 5 item pertanyaan yang valid. Sehingga tidak harus dilakukan proses *trimming* atau menghilangkan instrumen yang tidak valid. Kesimpulan dari perhitungan validitas di atas menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan valid terhadap Akuntabilitas Kepatuhan Wajib Pajak

Untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y), dari 4 pertanyaan yang diuji terdapat 4 item pertanyaan yang valid. Sehingga tidak harus dilakukan proses *trimming* atau menghilangkan instrumen yang tidak valid. Kesimpulan dari perhitungan validitas di atas menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak valid

**b. Hasil Uji Reliabilitas**

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	R - Hitung	R - Tabel	Keterangan
Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1)	0,944	0,197	Realibel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,927	0,197	Realibel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,921	0,197	Reliabel

Sumber : Output SPSS yang sudah diolah, 2024

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas semua variabel mempunyai reliabilitas yang baik dengan taraf signifikan 5%. Pada tabel 4.8 terlihat bahwa r hitung lebih besar dari r tabel, reliabilitas yang diperoleh untuk variabel Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak (X1)



yaitu  $0,944 > 0,197$ ; untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) yaitu  $0,927 > 0,197$ ; untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) yaitu  $0,921 > 0,197$ . Dengan demikian, setiap item pertanyaan dalam instrumen tersebut dapat dianalisa lebih lanjut

**2. Uji Asumsi Klasik**

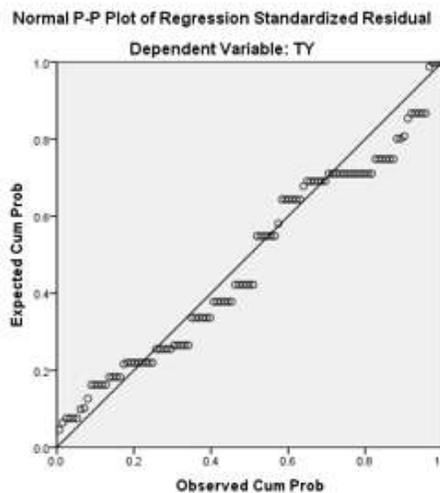
**a. Uji Normalitas**

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov – Smirnov**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		107
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	.08917557
Most Extreme Differences	Absolute	.128
	Positive	.128
	Negative	-.076
Kolmogorov-Smirnov Z		1.326
Asymp. Sig. (2-tailed)		.059

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dari Kolmogorov Smirnov menunjukkan nilai signifikansi variabel Pengaruh dan Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,059 yang berarti nilai signifikansi dari variabel Pengaruh dan Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Kepatuhan Wajib Pajak ini menunjukkan angka yang lebih besar dari taraf signifikannya ( $\alpha = 0,05$ ). Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Pengaruh dan Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini memiliki data yang terdistribusi normal



Sumber : Output SPSS yang sudah diolah, 2024

**Gambar 4.4**

**Uji Normalitas dengan Grafik P-Pot**

Pada gambar 4.5 menunjukkan adanya persebaran data (titik) pada sumbu diagonal yang mendekati garis diagonal. Berdasarkan pedoman uji normalitas mengatakan bahwa jika persebaran data (titik) mengikuti atau mendekati garis normal maka suatu penelitian dapat dikatakan normal. Melihat hal tersebut maka dapat disimpulkan penelitian ini memenuhi



uji normalitas. Berdasarkan pada gambar 4.5 hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikan dan nilai Kolmogorov-Smirnov Z statistik adalah lebih besar dari 0,05

**b. Uji Multikolonieritas**

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Multikolonieritas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Total X2	.282	3.544
	X1	.282	3.544

a. Dependent Variable: Total Y

Sumber : Output SPSS yang sudah diolah, 2024

Berdasarkan hasil pengujian Multikolinearitas yang dapat dilihat pada tabel 4.12, terlihat bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada tabel variabel independen memiliki nilai di bawah 10, yaitu untuk Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan bernilai 3.544. Demikian juga angka *Tolerance* lebih dari 0,1, yaitu nilai tolerance untuk Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan adalah 0,282. Dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas (*independen*)

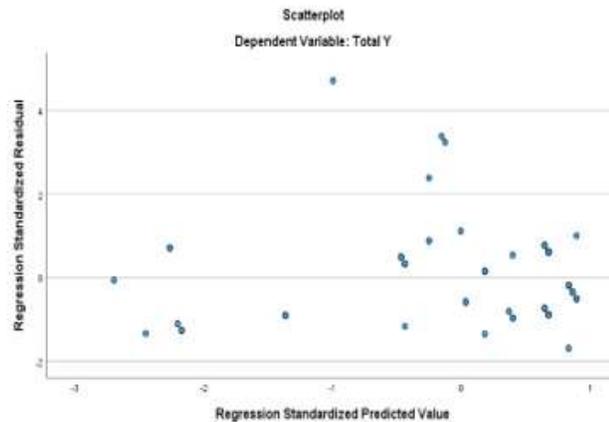
**c. Uji Heteroskedastisitas**

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.668	.581		-1.149	.253
	Total X1	-.004	.043	-.016	-.087	.931
	Total X2	-.057	.055	-.186	-1.026	.307

a. Dependent Variable: LN\_Res

Dari hasil di atas, didapatkan nilai signifikansi untuk variabel Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak sebesar 0,931 dan nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,307. Hal ini menjelaskan bahwa masing-masing variabel tidak ada gejala heteroskedastisitas karena variabel Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikan lebih dari 0.05 atau 5%.



Sumber : Output SPSS yang sudah diolah, 2024

**Gambar 4.5**

**Uji Heteroskedastisitas *Scatterplot***

Dari Grafik *Scatterplot* pada gambar menunjukkan bahwa titik-titik yang terbentuk menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi

**3. Uji Asumsi Regresi Linier**

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Regresi Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.739	.282		2.620	.010
	Total X1	.104	.021	.175	5.009	.000
	Total X2	.638	.027	.829	23.759	.000

Sumber : Output SPSS yang sudah diolah, 2024

Persamaan yang diperoleh dari proses analisis adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 0,739 + 0,104X_1 + 0,638X_2$$

Dari model persamaan diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- Tanpa dipengaruhi nilai X rata-rata Y adalah 0,739 dengan asumsi variabel lain tetap.
- Koefisien regresi X1 sebesar 0,104 dan bernilai positif menunjukkan korelasi antar variabel tersebut searah. Artinya, jika X naik maka variabel Y akan naik. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan.
- Koefisien regresi X2 sebesar 0,638 dan bernilai positif menunjukkan korelasi antar variabel tersebut searah. Artinya, jika variabel X naik maka variabel Y akan naik. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dengan asumsi variabel lainnya konstan.



**4. Uji T**

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji T (Parsial) Nilai Sig**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.739	.282		2.620	.010
	Total X1	.104	.021	.175	5.009	.000
	Total X2	.638	.027	.829	23.759	.000

Sumber : Output SPSS yang sudah diolah, 2024

Untuk menguji sejauh mana pengaruh masing-masing variabel yakni Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, maka digunakan uji signifikan dengan menggunakan tabel distribusi t dan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,984 yang dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak

Hasil uji t untuk variabel Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) di atas dapat dilihat bahwa hasil hipotesis yang pertama  $t_{hitung}$  menunjukkan nilai 5,009 sedangkan untuk  $t_{tabel}$  nilainya adalah sebesar 1,984, berarti  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $5,009 > 1,984$  dengan tingkat signifikan 0,000. Karena tingkat signifikan lebih kecil dari pada 0,05 maka hal ini membuktikan bahwa  $H_1$  diterima, ini menunjukkan bahwa Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji t untuk variable Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) di atas dapat dilihat bahwa hasil hipotesis yang kedua  $t_{hitung}$  menunjukkan nilai 23,759 sedangkan untuk  $t_{tabel}$  nilainya adalah sebesar 1,984, berarti  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $23,759 > 1,984$  dengan tingkat signifikan 0,000. Karena tingkat signifikan lebih kecil dari pada 0,05 maka hal ini membuktikan bahwa  $H_2$  diterima, ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

**5. Uji Simultan (F)**

Uji F menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat yang diuji. Cara yang digunakan adalah dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  pada taraf signifikansi  $(0,05) = 5\%$ . Hasil uji F dapat dilihat pada tabel di bawah ini

**Tabel 4.14**

**Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1243.476	2	621.738	1402.233	.000 <sup>b</sup>
	Residual	46.113	104	.443		
	Total	1289.589	106			

a. Dependent Variable: Total Y  
b. Predictors: (Constant), Total X2, Total X1

Sumber : Output SPSS yang sudah diolah, 2024

Nilai  $F_{hitung}$  di atas dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  distribusi F dimana nilai  $F_{tabel}$  pada taraf 5% dengan  $df = n - k - 1 = 107 - 2 - 1 = 104$  adalah 3,08. Nilai F hasil perhitungan di atas yaitu 1402,233 lebih besar dari  $F_{tabel}$  3,08.



**Tabel 4.15**  
**Kesimpulan Hasil Secara Keseluruhan**

Nilai F Hitung	Nilai F Tabel	Kesimpulan
1402,233	3,08	Signifikan

Sumber : Hasil Olah Data 2024

Dari tabel 4,16 di atas terlihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  adalah 1402,233 yang berarti lebih besar daripada nilai  $F_{tabel}$  yaitu 3,08, sehingga hasil pengujian yang diperoleh signifikan dan dapat disimpulkan bahwa variabel Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) jika diuji bersama-sama atau serempak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## 6. Analisis Koefisien Determinasi

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.982 <sup>a</sup>	.964	.964	.666

a. Predictors: (Constant), Total X2, Total X1  
b. Dependent Variable: Total Y

Sumber : Output SPSS yang sudah diolah, 2024

Berdasarkan tabel dan hasil perhitungan di atas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi adalah sebesar 0,8911 yang berarti Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dipengaruhi oleh Pengetahuan Dan Pemahaman Wajib Pajak (X1), Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 92,92% sedangkan sisanya 0,708 atau 7,08% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan menggunakan Uji Validitas dan Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis dan analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif Kepatuhan Wajib Pajak

## DAFTAR PUSTAKA

Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Darwin. 2010. Pajak daerah dan Retribusi Daerah. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Ghozali. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang:

Halim, Abdul. 2002. Akuntansi Keuangan Daerah, Akuntansi Sektor Publik, Salemba Empat, Jakarta

Mardiasmo. 2006. Perpajakan. Penerbit Andi. Yogyakarta

Mardiasmo. 2016. Perpajakan Edisi Terbaru. Penerbit Andi. Yogyakarta

Rahayu, Siti Kurnia. 2010. Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal. Graha Ilmu. Yogyakarta



- Sugiarto., 2014, Pengantar Akuntansi, Edisi Kedua. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono., 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi. 2019. Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern. Jakarta. Salemba Empat
- Waluyo, 2016. Perpajakan Indonesia. Salemba Empat. Jakarta
- Zikmund, William G. 1997. Business Research Methods. Dryden
- Bintary, Abharina Avidaniar. Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur Tahun 2015-2018. Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI) Vol. 1, No. 2, Maret 2020, pp. 86-101
- Galla, Sri Rosiana Bandong dan Set Asmapane. Analisis kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor sebelum dan selama pandemi covid-19 di provinsi Kalimantan Timur. Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi Volume 25. 2023.
- Harianja, Angela dan Jakaria. Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Kualitas Pelayanan dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat di Wilayah Jakarta Barat. Akmen Jurnal Ilmiah Volume 20 Nomor 1 April 2023.
- Mustoffa, Ardyan Firdausi, Andra Eka Vebriana, dan Titin Eka Ardiana. Pengaruh Samsat Keliling, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Ponorogo. Jurnal Akuntansi dan Pajak, 23(01), 2022, 5
- Putri, Amelia Mutiara, Tati Rosyati. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Nusa Akuntansi 2 Universitas Pamulang 25-48, 2025
- Ramadhan, Alvina, Sri Nitta Crissiana Wirya Atmaja. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perpajakan Universitas Pamulang, 124-130. 2024
- Rizal, Anis Syamsu. 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 Vol. 7, No. 1, Januari 2019
- Sinambela, Tongam dan Anis Setia Putri. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Akuntansi & Perpajakan, Volume 1, No. 2, Januari 2020
- Suharyadi, Dedi, Rini Martiwi, dan Eulin Karlina. Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Penerimaan Pajak Daerah Pada BPRD Provinsi DKI Jakarta. Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Bina Sarana Informatika Volume 6 No. 2 Oktober 2019
- Wardati, Anis Ridho, Iskandar, dan Salmah Pattisahusiwa. Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Tunggangkan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kutai Kartanegara. Jurnal Ilmu Akuntansi Mulawarman (JIAM), Vol. 7 (3) 2022
- Widiantari, Ni Komang Ayu Indah, dan Ni Luh Gede Erni Sulindawati. Analisis Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor dan Persepsi Wajib Pajak Sesudah Diberlakukannya Insentif PKB Selama Pandemi pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bangli. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika, Vol. 12 No. 3, September-Desember 2022



Wijaya, Sutirja, Sinta Ningrum, Rita Myrna, dan Nina Karlina. Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Tunggal Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Banten Selama Covid-19. *Jurnal Politik, Keamanan dan Hubungan Internasional* Nomor eISSN : 2829-1794 Special Edition September 2022 Hal : 197-206.

Imami, Dhinul Rizki, Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Universitas Brawijaya. Malang.

Ramadanty, Humairoh. Pengaruh Penetapan e-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 2020

Setyawati, Hayu Kartikaningrum. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Universitas Semarang. 2023

<https://karyaguru.com/2014/02/11/tutorial-uji-reliabilitas-instrumen-penelitian/>

<https://antonjael.files.wordpress.com/2012/12/tabel-f-0-05-a.pdf>

<https://ejournal.unsrat.ac.id/v2/index.php/politico/article/view/31501>

[https://prima.lecturer.pens.ac.id/Pasca/tabel\\_r.pdf](https://prima.lecturer.pens.ac.id/Pasca/tabel_r.pdf)

Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Undang – Undang Nomor 34 Tahun 2000 Tentang Pajak Dan Retribusi Daerah