

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KUALITAS  
PELAYANAN, TINGKAT PENDIDIKAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI KABUPATEN SINTANG**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

Emilda Resmalinda

12180282

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2022**

**HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Akuntansi

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi

**Disusun Oleh:**

**EMILDA RESMALINDA**

**12180282**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2022**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Emilda Resmalinda  
NIM : 12180282  
Program studi : Program Studi Akuntansi  
Fakultas : Fakultas Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT PENDIDIKAN , DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN SINTANG”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Sintang  
Pada Tanggal : 10 Januari 2023

Yang menyatakan

  
(Emilda Resmalinda )  
12180282

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul:

**“PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT  
PENDIDIKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN SINTANG”**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

**EMILDA RESMALINDA**

12180282

dalam Ujian Skripsi Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana  
Akuntansi pada tanggal 23 November 2022

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Christine Novita Dewi, SE., M.Acc., Akt.,CA.,CMA.,CPA  
(Ketua Tim Penguji)
2. Rossalina Christanti, SE., M.Acc  
(Dosen Penguji)
3. Dra. Xaveria Indri Prasasyaningsih, M.Si  
(Dosen Pembimbing)


Yogyakarta, 30 November 2022

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Akuntansi




Dr. Perminas Pangeran, SE., M. Si.

Christine Novita Dewi, SE, MAcc, Ak, CA. CMA.,CPA.

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi ini yang berjudul:

**“Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Tingkat Pendidikan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sintang”**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukan hasil duplikasi dari pihak lain di Perguruan Tinggi atau Institusi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika kemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yaitu pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 9 November 2022



Emilda Resmalinda

12180282

## HALAMAN MOTTO

“Serahkanlah hidupmu kepada Tuhan dan percayalah kepada-Nya, dan Ia akan bertindak”

(Mazmur 37:5)

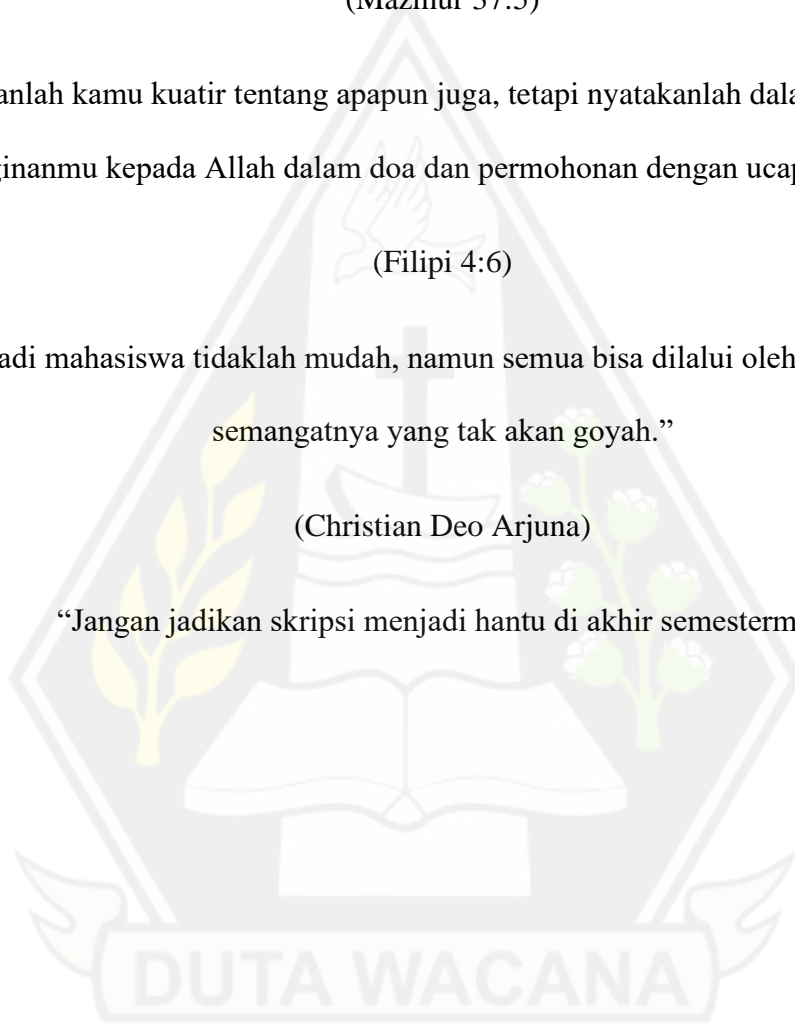
“Janganlah kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur.”

(Filipi 4:6)

“Menjadi mahasiswa tidaklah mudah, namun semua bisa dilalui oleh mereka yang semangatnya yang tak akan goyah.”

(Christian Deo Arjuna)

“Jangan jadikan skripsi menjadi hantu di akhir semestermu”

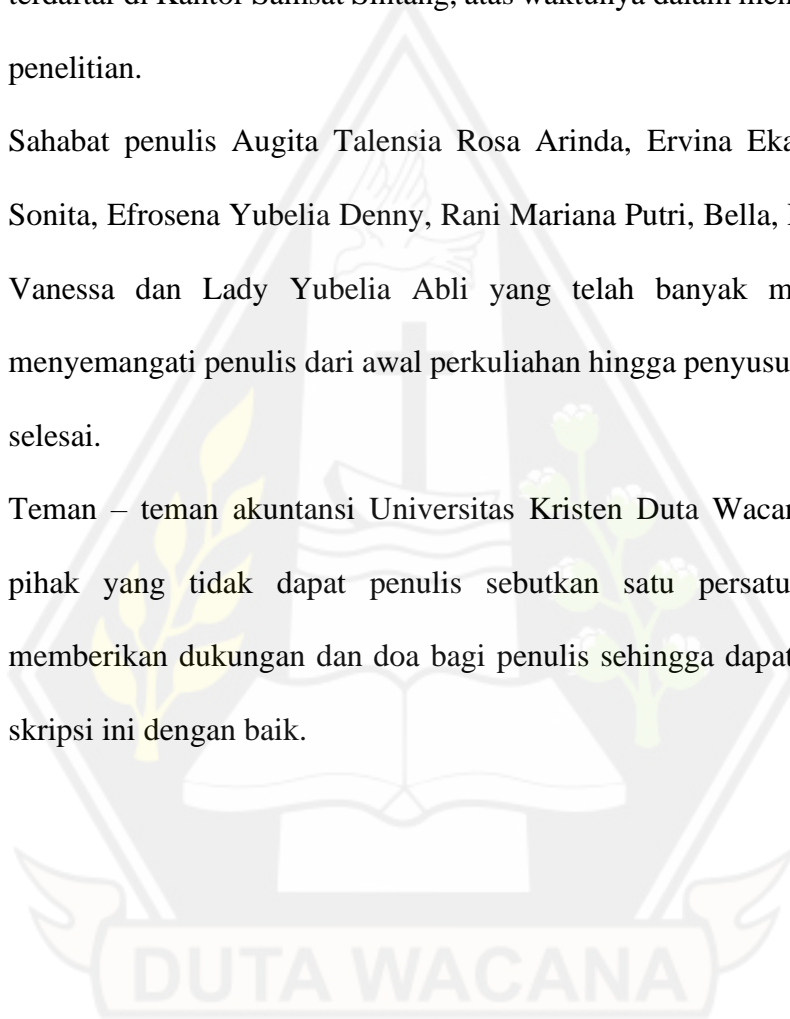


## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan hati yang gembira dan penuh syukur selama menjalani proses penyusunan dan penelitian skripsi ini, peneliti mengucapkan rasa terimakasih yang terkhusus kepada semua pihak yang membantu serta memberikan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan hati bersyukur, penulis persembahkan karya ini kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan berkat berupa hikmat dan akal budi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ramli Andoi, S.Sos.M.A.P dan Theresia Maria,Amd.Keb selaku kedua orang tua penulis yang selalu memberikan semangat, dukungan, nasehat dan doa.
3. Christyan Resma Perdana & Prasathe Resma Wijaya selaku adik yang sangat penulis kasihi, terimakasih telah memberikan dukungan, perhatian dan doa yang terbaik.
4. Keluarga besar penulis yang banyak memberikan dukungan dan doa, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Xaverian Indri Prasasyaningsih,M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, dukungan serta waktu luang di tengah kesibukannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, atas ilmu, wawasan, semua kebaikan, dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis selama perkuliahan.

7. Christian Deo Arjuna,S.H selaku pacar dan kekasih yang selalu menemani, menyemangati, memberikan kasih sayang, dan banyak membantu penulis mulai dari tahap pengajuan judul, pengambilan sampel, penulisan laporan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
8. Responden dalam penelitian ini yakni wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Sintang, atas waktunya dalam mengisi kuesioner penelitian.
9. Sahabat penulis Augita Talensia Rosa Arinda, Ervina Eka Frigia, Lora Sonita, Efrosena Yubelia Denny, Rani Mariana Putri, Bella, Fitriani, Stella Vanessa dan Lady Yubelia Abli yang telah banyak membantu dan menyemangati penulis dari awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai.
10. Teman – teman akuntansi Universitas Kristen Duta Wacana dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan doa bagi penulis sehingga dapat mengerjakan skripsi ini dengan baik.





## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih dan berkat karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul: **“PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT PENDIDIKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN SINTANG”**. Skripsi ini diselesaikan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sastra Satu (S-1) Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sehingga skripsi ini menjadi sempurna dan bermanfaat.

Yogyakarta, 09 November 2022

Penulis,



Emilda Resmalinda

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
BAB I_PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penelitian .....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 LANDASAN TEORI .....	8
2.1.1 Teori Perilaku Terencana / TPB ( <i>Theory Of Planned Behavior</i> ) .....	8
2.1.2 Teori Atribusi.....	8
2.1.3 Definisi Pajak.....	9
2.1.4 Pajak Daerah .....	10
2.1.5 Pajak Kendaraan Bermotor.....	10
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak .....	11
2.1.7 Pengetahuan Wajib Pajak .....	12
2.1.8 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.9 Tingkat Pendidikan.....	13
2.1.10 Sanksi Perpajakan .....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	15
2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
2.3.3 Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	17
2.3.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Data & Sumber Data .....	20
3.2 Definisi Variabel dan Pengukuran .....	20

3.2.1 Variabel Terikat (Variabel Dependen) .....	21
3.2.1 Variabel Bebas (Variabel Independen).....	21
3.3 Desain Penelitian .....	23
3.4 Prosedur & Analisis Data .....	25
3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	25
3.5 Uji Kualitas Data .....	25
3.5.1 Uji Validitas .....	25
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	25
3.6 Uji Hipotesis.....	26
3.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	26
3.6.2 Uji F (Uji Simultan).....	26
3.6.3 Uji Parsial (Uji t).....	27
3.6.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	27
3.6.5 Uji Asumsi Klasik.....	27
<b>BAB IV_HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	29
4.2 Uji Kualitas Data .....	31
4.2.1 Uji Validitas .....	31
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	32
4.3 Analisis Statistik.....	33
4.3.1 Variabel Pengetahuan Wajib Pajak.....	33

4.3.2 Variabel Kualitas Pelayanan .....	34
4.3.3 Variabel Tingkat Pendidikan .....	36
4.3.4 Variabel Sanksi Perpajakan .....	36
4.4 Uji Hipotesis.....	37
4.4.1 Uji Statistik Parsial (t).....	37
4.4.1 Hasil Uji F (Uji Simultan.....	39
4.4.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	39
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	40
4.5.1 Uji Normalitas.....	40
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	40
4.5.3 Uji Heterokedastisitas .....	41
4.6 Pembahasan .....	42
<b>BAB V_KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN .....</b>	<b>48</b>
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	49
5.3 Saran.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Presentase Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	2
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin .....	29
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Usia.....	30
Tabel 4. 3 Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	30
Tabel 4. 4 Karakteristik Pekerjaan .....	31
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Variabel Persepsi Pengetahuan Wajib Pajak.....	33
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	34
Tabel 4. 9 Jawaban Responden Variabel Tingkat Pendidikan.....	36
Tabel 4. 10 Jawaban Responden Variabel Sanksi Perpajakan.....	36
Tabel 4. 11 Hasil Uji Statistik Parsial (t) .....	38
Tabel 4. 12 Hasil Uji Model Fit (F) .....	39
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	39
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas .....	40
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	41

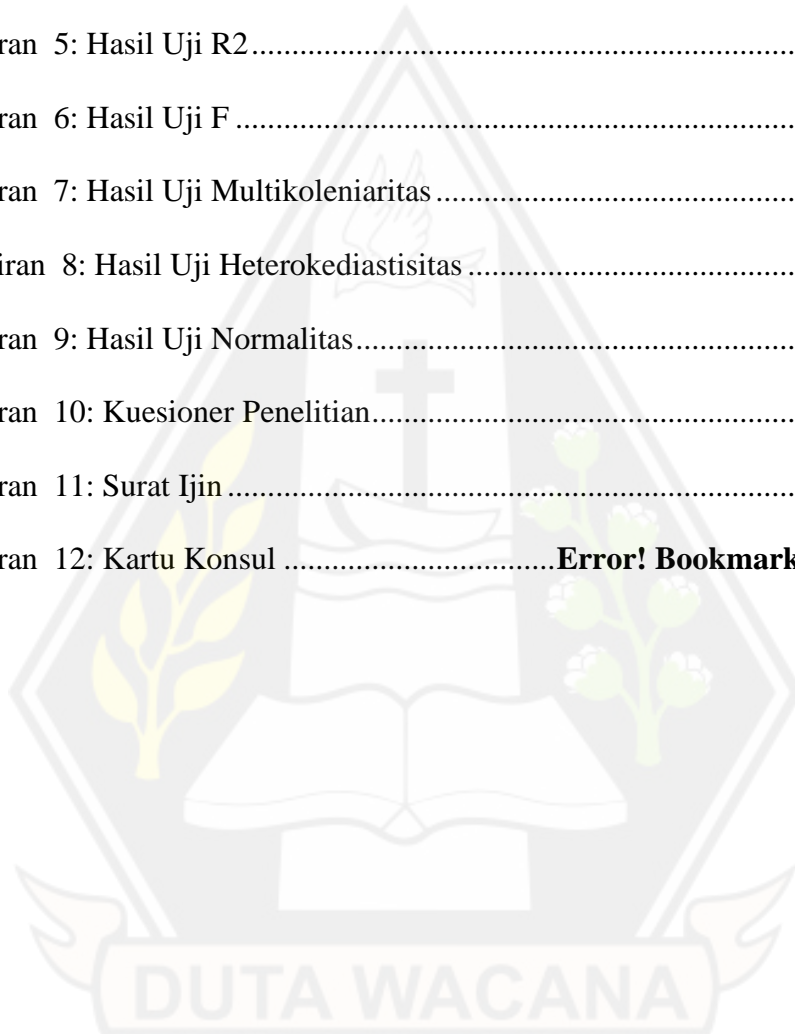
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual .....	20
Gambar 4. 16 Hasil Uji Heterokediastisitas .....	41



## DAFTAR TABEL

Lampiran 1: Daftar Responden Penelitian .....	53
Lampiran 2: Hasil Uji Validitas .....	55
Lampiran 3: Hasil Uji Reabilitas.....	58
Lampiran 4: Hasil Uji t .....	58
Lampiran 5: Hasil Uji R2.....	59
Lampiran 6: Hasil Uji F .....	59
Lampiran 7: Hasil Uji Multikoleniaritas .....	59
Lampiran 8: Hasil Uji Heterokediastisitas .....	60
Lampiran 9: Hasil Uji Normalitas .....	60
Lampiran 10: Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 11: Surat Ijin .....	68
Lampiran 12: Kartu Konsul .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>





PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN,  
TINGKAT PENDIDIKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN  
SINTANG

EMILDA RESMALINDA

12180282

Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email: emilda.resmalinda@students.ukdw.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sintang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Sintang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 120 responden dengan metode pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data data primer dari hasil penyebaran kuesioner. Metode pengujian menggunakan Analisa Deskriptif dan Analisis Regresi Berganda dengan Program SPSS for Windows Versi 22. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak dan tingkat pendidikan ditemukan tidak mengalami pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sintang. Sedangkan variabel kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan hasil penelitian ini diharapkan kantor SAMSAT Kabupaten Sintang dapat meningkatkan kinerjanya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

**Kata Kunci:** Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Tingkat Pendidikan dan Sanksi Perpajakan.

*THE EFFECT OF TAXPAYER KNOWLEDGE, SERVICE QUALITY,  
EDUCATION LEVEL AND TAX SANCTIONS TO MOTOR VEHICLE  
TAXPAYER COMPLIANCE IN SINTANG*

*EMILDA RESMALINDA*

*12180282*

*Accounting Departemen, Faculty Of Business*

*Duta Wacana Christian University*

*Email: emilda.resmalinda@students.ukdw.ac.id*

*ABSTRACT*

*This study aims to determine the effect of taxpayer knowledge, service quality, education level and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance in Sintang Regency. The population used in this study is motor vehicle taxpayers registered at SAMSAT Sintang Regency. The number of samples in this study were 120 respondents with the sampling method using accidental sampling technique. The data used in this study is primary data from the results of questionnaires. The test method uses Descriptive Analysis and Multiple Regression Analysis with SPSS for Windows Version 22 Program. The results of this study found that taxpayer knowledge and education level variables were found to have no significant effect on motor vehicle taxpayer compliance in Sintang Regency. While the variable of service quality and tax sanctions significantly affect taxpayer compliance. With the results of this study, it is hoped that the SAMSAT office of Sintang Regency can improve its performance so that it can increase taxpayer compliance in paying taxes.*

**Keywords:** *Taxpayer Knowledge, Service Quality, Education Level and Tax Sanctions.*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kewajiban pemungutan dari rakyat bagi kepentingan negara, kemudian hasil pendapatannya digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan publik selama proses pembangunan nasional, pemeliharaan fasilitas umum, dan aspek lain dari operasi pemerintahan merupakan pengertian dari pajak. Salah satu sumber utama pendapatan dalam negeri yaitu pajak. Pendapatan daerah di Indonesia didongkrak dari sector pajak. Hal ini menyebabkan pemerintah daerah terus berusaha dalam meningkatkan potensi sumber pendapatan daerah.

Pemerintah daerah mengenakan pajak daerah, kemudian dipungut menurut peraturan lalu dipergunakan dalam membayar pengeluaran daerah seperti pembangunan daerah serta penyelenggaraan pemerintahan (Ilhamsyah,dkk. 2016)

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) masuk dalam unsur pajak provinsi dan daerah. "Pajak pemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor" merupakan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 Angka 12, mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Mayoritas penghasilan didaerah didapatkan melalui pajak kendaraan bermotor di bawah sistem pajak daerah (Langgeng dan Krisdiyawati, 2017).

Salah satu metode dalam memungut pajak diterapkan Indonesia yaitu *Self Assessment System*. Wajib pajak bertugas mendaftarkan, menyetorkan, menerbitkan perhitungan, serta membayar pajak di bawah arahan sistem ini.

Sistem *Self Assessment* dimulai pertama kali pada tahun 1984 dan berada di bawah arahan Direktorat Jenderal Pajak (Kusno, Wijayani, & Santika, 2021).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dikembangkan bersama Kepolisian, Dispenda, serta PT. Jasa Raharja dengan tujuan mempermudah maupun mempercepat terselenggaranya pelayanan terhadap kepentingan umum khususnya pajak kendaraan bermotor seperti pelayanan perpanjangan STNK.

Seiring dengan total keseluruhan kendaraan bermotor yang diproduksi dan total motor yang dimiliki oleh masyarakat, maka jumlah wajib pajak yang memiliki motor tinggi tiap tahunnya. Tidak diragukan lagi, kenaikan kendaraan bermotor menguntungkan pemerintah daerah. Karena akan mendongkrak pendapatan, khususnya dari sektor pajak.

**Tabel 1. 1 Presentase Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Kendaraan Bermotor (Unit)</b>	<b>Wajib Pajak yang Efektif (Orang)</b>	<b>Wajib Pajak Non Efektif (Orang)</b>	<b>Presentase Kepatuhan Wajib Pajak (%)</b>
2019	79.346	57.352	21.994	72
2020	94.901	70.447	24.454	74
2021	96.198	71.416	24.782	74

Sumber: Kantor Samsat Kabupaten Sintang

Seperti terlihat pada tabel di atas, WP yang tidak melaksanakan kewajiban pembayaran pajaknya di Kantor Samsat Sintang. Dalam tahun 2019, memiliki sekitar 57.352 wajib pajak yang melakukan pembayaran tepat waktu dengan persentase 72%, sedangkan 21.994 wajib pajak menunggak. Pada tahun 2020, terdapat sekitar 70.447 wp membayar pajak tepat waktu dengan persentase 74%, sedangkan yang menunggak sebanyak 24.454 wajib pajak.

Pada tahun 2021, terdapat 24.782 orang yang menunggak pajak, sedangkan 71.416 orang pribadi, atau 74% dari seluruh WP, yang melakukan pembayaran tepat waktu. Banyaknya WP kendaraan bermotor di Kabupaten Sintang belum melaksanakan pembayaran tunggakan perpajakannya merupakan indikasi kurang patuhnya wajib pajak kendaraan bermotor.

Anam *et. al* (2018) mendefinisikan kepatuhan sebagai niat individu, sekelompok orang, ataupun organisasi dalam beroperasi sesuai dengan hukum. Ketika seorang wajib pajak melakukan pembayaran tepat waktu maupun melaksanakan peraturan perpajakan dengan cara yang sah dan etis, mereka dianggap mematuhi hukum. Kepatuhan wajib pajak menjadi isu kritis dalam penerimaan pajak karena jika negara tidak mendapatkan pajak yang direalisasikan maka akan sulit untuk berkembang dalam pembangunan nasional.

Tingkat patuhnya wajib pajak kendaraan bermotor tergantung pada beberapa factor. Faktor pertama, pengetahuan pajak merupakan pemahaman mendasar tentang hukum, perundang-undangan, serta prosedur perpajakan yang efektif bagi wajib pajak. Jika wajib pajak memahami maupun mengetahui tujuan dan kewajiban perpajakan, mereka akan lebih patuh dalam urusan perpajakannya (Siregar & Sulistyowati 2020). Pengetahuan perpajakan diartikan sebagai pemahaman tentang perpajakan yang dimanfaatkan wajib pajak menjadi landasan dalam melakukan tindakan, mempertimbangkan keputusan, instruksi, ataupun strategi saat menjalankan hak maupun kewajibannya berdasarkan undang-undang perpajakan. Karena kurangnya

pengetahuan mengenai perpajakan, masyarakat umum tidak menyadari kewajiban dalam melakukan pembayaran pajaknya.

Faktor kedua yaitu Kualitas pelayanan. Jika seseorang menyampaikan informasi dengan benar mengenai masalah perpajakan dan proses perhitungannya, tidak melakukan penghindaran pajak atau perilaku tidak etis lainnya, dan mematuhi semua aturan dan SOP yang relevan, mereka dianggap sebagai petugas pajak yang memenuhi syarat (Sulistyowati, Ferdian, & Girsang 2021).

Tingkat pendidikan merupakan faktor ketiga. Pendidikan sebagai usaha sadar maupun terorganisir dalam menghasilkan lingkungan belajar serta pelaksanaan pembelajaran. Hal ini dilakukan supaya peserta didik dengan aktif mengembangkan potensinya guna memiliki ciri-ciri diri, bangsa, dan persyaratan negara, serta kekuatan spiritual kepercayaan, pengendalian diri, kebajikan, kebijaksanaan, dan standar moral yang tinggi. Penjelasan diatas merupakan pengertian pendidikan menurut UU Sisdiknas Nomor 20 Tahun 2003.

Faktor lain adalah bahwa, sesuai dengan KKBI, sanksi pajak diterapkan (tindakan, denda, dll.) untuk memaksa orang dalam mematuhi perjanjian atau persyaratan hukum. Sanksi pajak, di sisi lain, adalah sanksi diberlakukan terhadap wajib pajak tidak taat hukum dan norma dasar dalam mengatur peraturan perpajakan (Sulistyowati, Ferdian, & Girsang 2021).

Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan

bermotor telah dipelajari sebelumnya oleh sejumlah peneliti. Menurut penelitian Siregar dan Sulistyowati (2020), pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan berdampak pada kepatuhan wajib pajak, namun kualitas pelayanan kurang berpengaruh. Menurut penelitian Sulistyowati, Ferdian, dan Girsang (2021), kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan tingkat pendidikan semuanya berdampak pada kepatuhan wajib pajak.

Didasarkan penjelasan tersebut, penulis tertarik guna melaksanakan penelitian tentang pengetahuan, kualitas layanan, pendidikan, dan sanksi pajak dengan patuhnya wajib pajak pada kendaraan bermotornya. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Sintang menjadi fokus penelitian. Populasinya terdiri dari masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Sintang. Penelitian yang direkomendasikan penulis dengan mempertimbangkan situasi dan permasalahan yang berkembang, “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Tingkat Pendidikan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

- a. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
- c. Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
- d. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan penjelasan tersebut, tujuan penelitian yang akan diteliti, yakni:

- a. Untuk menguji pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- b. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- c. Untuk menguji tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- d. Untuk menguji sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Beberapa kegunaan potensial bagi beberapa pihak yang memerlukan, diantaranya:

- a. Mahasiswa

Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan memajukan pengetahuan di bidang perpajakan. Khusus mengenai bagaimana kepatuhan pengendara bermotor dipengaruhi oleh pengetahuan wajib pajak, kualitas layanan, tingkat pendidikan, dan sanksi pajak.

- b. Universitas

Studi ini dimaksudkan guna memberikan informasi latar belakang untuk penyelidikan dan tinjauan yang relevan.

- c. Masyarakat selaku wajib pajak

Studi ini dapat dipandang sebagai cerminan dari upaya wajib pajak dalam menaati aturan perpajakan Indonesia, serta harapannya membantu peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan melakukan pembayaran pajak tepat waktu.

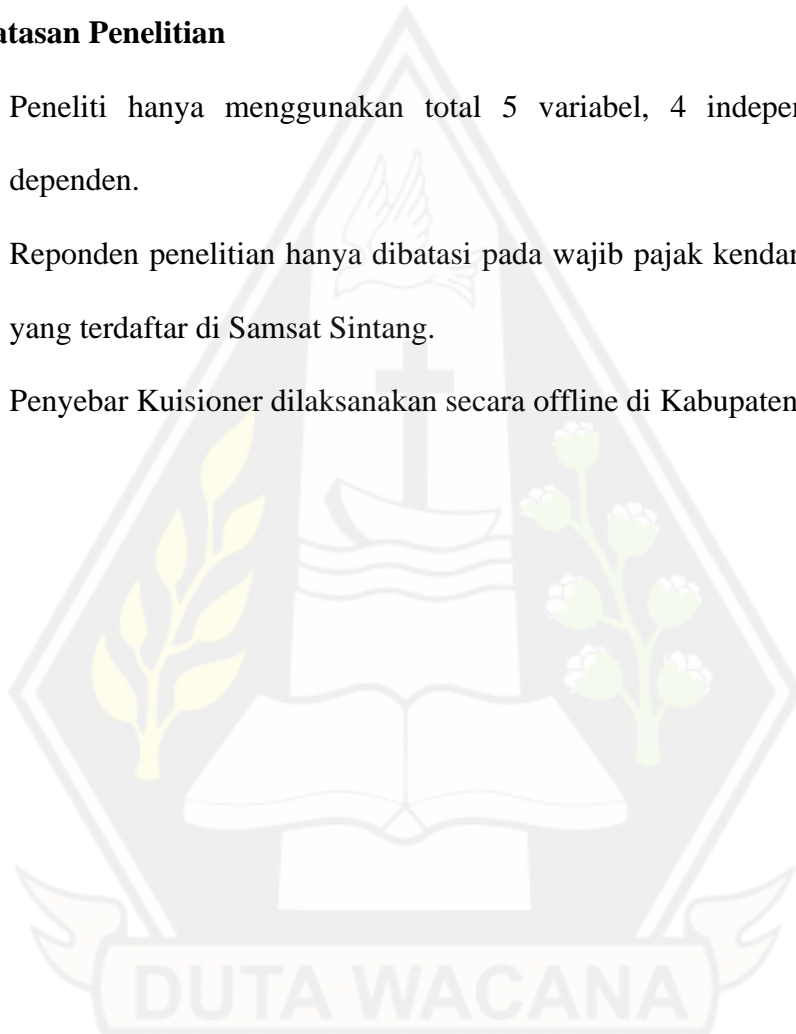


d. Kantor Samsat Sintang

Dalam upaya meningkatkan kesadaran, kualitas layanan, pendidikan, dan sanksi perpajakan agar masyarakat patuh serta memahami dalam melakukan pembayaran pajak, diharapkan dapat memberikan penilaian dan saran yang menyeluruh kepada kantor Samsat Sintang.

### **1.5 Batasan Penelitian**

- a. Peneliti hanya menggunakan total 5 variabel, 4 independen serta 1 dependen.
- b. Reponden penelitian hanya dibatasi pada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Sintang.
- c. Penyebar Kuisioner dilaksanakan secara offline di Kabupaten Sintang.



## BAB V

### KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan berikut dapat dicapai melalui pemeriksaan dan diskusi:

- a. Pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sintang. Mengartikan bahwa pada saat pembayaran pajak, wajib pajak masih menghadapi masalah keterbatasan loket dan sistem antrian yang masih manual.
- b. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berarti tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam melaksanakan tanggung jawab perpajakannya secara penuh telah mengikuti aturan. Wajib Pajak yang merasa bahwa kualitas pelayanannya luas dan ramah.
- c. Tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan kata lain, orang yang berpendidikan tinggi belum tentu patuh untuk melaksanakan pembayaran pajaknya. Minimnya pengetahuan terhadap perpajakan menyebabkan wajib pajak malas dalam kewajiban pembayaran pajak, baik itu mereka dengan pendidikan tinggi ataupun rendah.
- d. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dapat disimpulkan, jika sanksi perpajakan

yang diberlakukan semakin berat, maka wajib pajak kendaraan bermotor akan sangat patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Temuan terdiri dari beberapa batasan, diantaranya:

- a. Karena pelaksanaan penelitian cukup singkat, peneliti memiliki sedikit waktu untuk mengumpulkan sampel.
- b. Karena masih ada unsur-unsur tambahan yang mungkin mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, penelitian ini hanya mempertimbangkan beberapa di antaranya yang dipergunakan dalam penelitiannya.
- c. Penelitian hanya dilaksanakan di Kantor Samsat Kabupaten Sintang.

## 5.3 Saran

Sesuai dengan batasan diatas, penulis memberikan ide-ide berikut untuk diteliti dikemudian hari, yaitu:

- a. Untuk mengoptimalkan data yang terkumpul dan meningkatkan jumlah responden, penelitian selanjutnya harus menyebarkan kuesioner secara online memakai *google form* dan pengiriman kuesioner langsung.
- b. Untuk Kantor Samsat Sintang sebaiknya struktur antrian yang tidak teratur dan membingungkan di dibuat lebih ramping dan efisien.
- c. Diharapkan untuk menambah loket agar semua transaksi tidak terkumpul di satu tempat. Sistem loket akan lebih merata antara penyerahan berkas dan pembayaran.
- d. Responden yang digunakan dalam penelitian selanjutnya akan diperluas lebih jauh dengan penambahan item penelitian.

- e. Bagi peneliti selanjutnya, bisa memperbanyak variabel yang mempengaruhi variabel terikat misalnya tingkat pendapatan, pengaruh kesadaran wajib pajak, tarif pajak dll.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzez, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50,179-211.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Cong, J., & Agoes, S. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Multipradigma Akuntansi Vol.1 No.2*, 292-299.
- Devano, Sony, & S.K. (2006). *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Pustaka Media Group.
- DJP. (2021). *Direktorat Jendral Pajak*. Retrieved from pajak. go.id: <http://pajak.go.id>
- Ilhamsyah, R., Endang, M., & Dewantara, R. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi SAMSAT Kota Malang). *Perpajakan (JEJAK)*, 8(1).
- Kemenkeu. (2020, 12 30). Memahami terbentuknya perilaku dari *prespektif Theory of Planned Behaviour*. Retrieved from Kemenku Learning Center: [klc.Kemenkeu.go.id](http://klc.Kemenkeu.go.id)
- Kusno, H. J., Wijayani, D. I., & Santika, S. (2021). Pengaruh Pemahaman Ketentuan Umum Perpajakan dan Peraturan Pemerintah Tentang Pajak UMKM Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *AKUNTABEL* 18 (1), 120-129.
- Langgeng, A., & Krisdiyawati. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor UPPD/Samsat Brebes). *Akuntansi Dan Sistem Informasi*, 2, 65–77.
- Ramdani, F. R., Faridah, E., & Badriah, E. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Unigal Akuntansi Vol.1 No.1*, 72-95
- Sarlina, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Presepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib 53 Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan Vol 1 No 2*, 2622-2205.
- Sulistiyowati, M., Ferdian, T., & Girsang, R. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang

Terdaftar Di Samsat Kabupaten Tebo). *E-Jurnal Akuntansi Universitas Muara Bungo Vol 1 No 1*, 29-45.

Siregar, M., A.N., & Sulistyowati (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Jakarta Timur). *Jurnal Akuntansi*.

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK, (2009). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, (2009).

