

FAKTOR PENENTU KEPATUHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KABUPATEN CIREBON II CILEDUG

Mohammad Raja Alfajri¹, Rinni Indriyani², Fitriya Sari³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Cirebon, Indonesia

e-mail: mohrajaalfajri@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengevaluasi pengaruh dari tingkat pemahaman perpajakan, mutu pelayanan, serta penerapan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Cirebon. Pendekatan penelitian yang digunakan bersifat kuantitatif, dengan teknik analisis data yang dilakukan melalui regresi linier berganda. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden, yang merupakan individu pemilik kendaraan yang memiliki kewajiban perpajakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan pemahaman perpajakan, pelayanan yang prima, serta penegakan Ketegasan dan konsistensi dalam pemberian sanksi terbukti efektif dalam mendorong kepatuhan masyarakat dalam memenuhi tanggung jawabnya perpajakan kendaraan bermotor. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi terpadu dari instansi terkait untuk memperkuat edukasi perpajakan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mempertegas penegakan hukum guna menciptakan sistem perpajakan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor*

ABSTRACT

This study was conducted with the aim of evaluating the effect of the level of understanding of taxation, service quality, and the application of sanctions on the compliance of motor vehicle taxpayers in the Cirebon Regency area. The research approach used is quantitative, with data analysis techniques carried out through multiple linear regression. Primary data was obtained from distributing questionnaires to 100 respondents, who are individual vehicle owners who have tax obligations. The results showed that partially, tax knowledge, service quality, and tax sanctions each had a positive and significant effect on taxpayer compliance. Simultaneously, the three variables also have a significant effect on taxpayer compliance. This finding indicates that increasing understanding of taxation, excellent service, and enforcement of firmness and consistency in sanctions have proven effective in encouraging community compliance in fulfilling their responsibilities for motor vehicle taxation. Therefore, an integrated strategy from relevant agencies is needed to strengthen tax education, improve service quality, and emphasize law enforcement in order to create a more effective and sustainable tax system.

Keywords: *Tax Knowledge, Service Quality, Tax Sanctions, Compliance Tax Motor Vehicles*

PENDAHULUAN

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan komponen vital dalam menunjang pembiayaan pembangunan dan penyediaan layanan publik oleh pemerintah daerah. Salah satu sumber utama PAD berasal dari sektor perpajakan. Di berbagai provinsi di Indonesia, kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) dapat mencapai 25% hingga 30% (Susilawati & Setiawati, 2021). Hal ini menandakan bahwa optimalisasi penerimaan PKB merupakan strategi kunci dalam memperkuat kapasitas fiskal daerah.

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan yang Tidak Mendaftar Ulang Tahun 2020-2022

Jenis Kendaraan	Tahun		
	2020	2021	2022
Sedan, Jeep, Minibus	738	1.194	1.220
Bus, Microbus	51	61	50
Truck, Pick Up	784	1.039	1.067
Alat Berat	0	0	0
Sepeda Motor, Scooter Sepeda	51.200	61.594	62.831
Jumlah	52.773	63.888	65.168

Sumber: Kantor Samsat Cirebon II Ciledug 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa realisasi penerimaan dari PKB masih menghadapi tantangan serius, terutama terkait rendahnya kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor berpotensi menyebabkan kebocoran pendapatan daerah. Berdasarkan data dari Kantor Samsat Cirebon II Ciledug, tercatat bahwa jumlah kendaraan yang tidak melakukan pendaftaran ulang meningkat setiap tahun. Pada tahun 2020, terdapat 52.773 kendaraan yang tidak mendaftarkan ulang, dan angka ini meningkat menjadi 65.168 pada tahun 2022. Sebagian besar berasal dari sepeda motor, yaitu sebanyak 62.831 unit pada tahun 2022.

Sejumlah penelitian mengeksplorasi Aspek-aspek yang berkontribusi terhadap perilaku patuh dalam membayar pajak. Milleani & Maryono (2022) menemukan bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pengetahuan, maka semakin besar kemungkinan wajib pajak akan taat membayar kewajiban pajak. Pernyataan tersebut didukung oleh Tarmidi (2024) menegaskan pentingnya pemahaman peraturan perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan. Namun, hasil berbeda ditemukan oleh Adi Hartopo et al. (2020) yang menunjukkan bahwa pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Selain itu, kualitas pelayanan publik juga menjadi variabel penting. Masur dan Rahayu (2020) menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perpajakan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Hal ini diperkuat oleh Susuawu et al. (2020) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan diukur dari sejauh mana instansi pajak mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. Namun, Juliantari et al. (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, menimbulkan perdebatan akademik yang menarik untuk ditelaah lebih lanjut.

Sanksi perpajakan, Setianda et al. (2025) menyatakan bahwa keberadaan sanksi yang tegas dan konsisten akan mendorong wajib pajak untuk patuh. Maulida et al. (2023) juga menyimpulkan bahwa sanksi yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan. Akan tetapi, penelitian Adi Hartopo et al. (2020) kembali menunjukkan hasil sebaliknya, yaitu sanksi perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku kepatuhan. Kesenjangan temuan memperkuat urgensi untuk melakukan penelitian empiris yang menelaah lebih dalam bagaimana ketiga variabel tersebut khususnya wilayah Cirebon yang memiliki potensi penerimaan pajak cukup tinggi namun dihadapkan pada realitas rendahnya kepatuhan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengaruh dari tingkat pemahaman perpajakan, mutu pelayanan, serta penerapan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Cirebon.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Atribusi

Teori atribusi menjelaskan bagaimana individu menginterpretasikan penyebab dari perilaku, baik perilaku diri sendiri maupun orang lain. Menurut Heider (1958) yang kemudian dikembangkan oleh Weiner (1985), individu cenderung mengatribusikan penyebab perilaku pada dua faktor. Dalam konteks kepatuhan wajib pajak, teori ini relevan untuk menjelaskan apakah seseorang membayar pajak karena kesadaran pribadi atau karena tekanan eksternal. Wardani et al. (2024) menguatkan bahwa perilaku manusia dalam membayar pajak dapat dilihat sebagai hasil dari interaksi antara karakter pribadi dengan pengaruh eksternal yang melingkupinya.

Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak kendaraan bermotor yaitu kepatuhan formal (patuh pada prosedur dan waktu pelaporan) dan kepatuhan substantif (kepatuhan terhadap esensi dan nilai dari ketentuan perpajakan itu sendiri) (Stiani, 2023). Irawan (2022) menambahkan bahwa kepatuhan terjadi ketika wajib pajak secara sadar melaksanakan kewajiban mereka tanpa paksaan, termasuk membayar pajak tepat waktu dan sesuai ketentuan. Kepatuhan ini menjadi indikator keberhasilan sistem perpajakan dan berdampak langsung pada efektivitas penerimaan daerah.

Pengetahuan Pajak

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman individu mengenai ketentuan, hak dan kewajiban perpajakan, serta prosedur administratif seperti perhitungan, pelaporan dan pembayaran pajak. Menurut Mardiasmo (2018), pemahaman yang baik terhadap sistem perpajakan akan meningkatkan kemungkinan individu untuk bersikap patuh. Penelitian terkini Millennia, et al. (2023) dan Nusron et al. (2023), tingkat kepatuhan cenderung lebih tinggi pada individu yang memiliki pemahaman mendalam terkait peraturan dan mekanisme perpajakan dibandingkan dengan mereka yang memiliki pengetahuan terbatas.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan instansi pemberi layanan untuk memenuhi harapan masyarakat secara konsisten dan profesional. Dalam konteks perpajakan, kualitas pelayanan

mencakup kecepatan, ketepatan, keramahan serta kemudahan akses layanan. Susuawu et al. (2020) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat membentuk persepsi positif dan meningkatkan loyalitas.

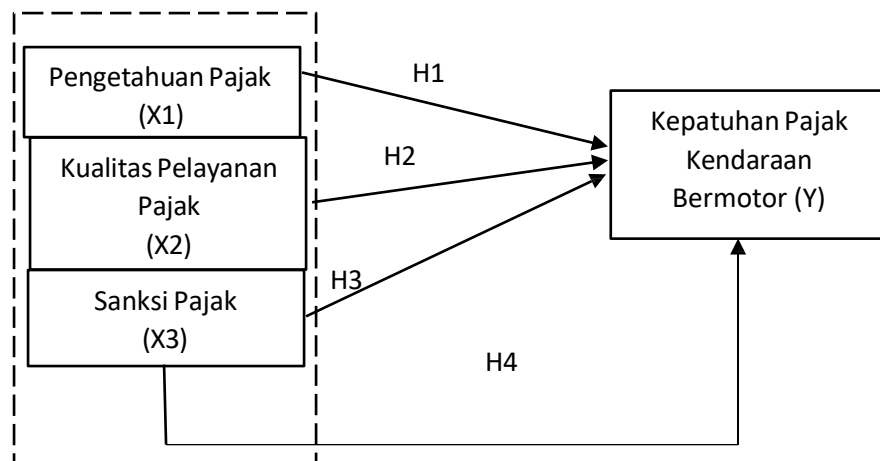
Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan instrumen yang digunakan untuk menegakkan kepatuhan melalui efek jera. Menurut Mardiasmo (2018), sanksi yang tegas namun adil akan meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap konsekuensi pelanggaran hukum. Pihany & Andriani (2022) menekankan bahwa persepsi terhadap kejelasan dan kewajaran sanksi akan menentukan apakah sanksi tersebut mendorong kepatuhan atau justru memperburuk kepatuhan. Sanksi yang tidak konsisten atau tidak transparan justru dapat menyebabkan wajib pajak menyalahkan sistem, bukan dirinya sendiri, atas ketidakpatuhan (Setianda et al., 2025; Maulida et al., 2023).

Hipotesis

Hubungan antarvariabel dalam penelitian ini digambarkan melalui model konseptual berikut:

Gambar 1. Model Penelitian



Hipotesis 1: Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor

Hipotesis 2: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor

Hipotesis 3: Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor

Hipotesis 4: Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Fokus utama dalam kajian ini adalah perilaku wajib pajak pemilik kendaraan dalam menjalankan kewajiban membayar pajak, yang dianalisis berdasarkan persepsi mereka terhadap informasi perpajakan, mutu layanan yang diterima, serta dampak dari sanksi yang diberlakukan. Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Samsat Kabupaten

Cirebon II Ciledug, dengan populasi penelitian mencakup seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar dan melakukan pembayaran pajak selama tahun 2024. Jumlah responden yang terlibat sebanyak 100 orang, dengan data dikumpulkan secara langsung melalui kuesioner tertutup yang dibagikan kepada para wajib pajak.

Analisis data dilakukan menggunakan software SPSS versi terbaru, dimulai dengan analisis deskriptif untuk memberikan gambaran umum karakteristik responden dan data. Selanjutnya, dilakukan pengujian kualitas instrumen penelitian melalui uji validitas dan reliabilitas guna menjamin akurasi alat ukur. Untuk memastikan model regresi sesuai dengan asumsi dasar regresi linier baik secara parsial melalui uji t maupun secara simultan melalui uji F dan diterapkan uji asumsi klasik. Variabel bebas yang diteliti mencakup Pengetahuan Pajak (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Sanksi Pajak (X3), sementara variabel terikatnya adalah Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Setiap variabel diukur menggunakan indikator yang dikembangkan dari teori relevan dan hasil studi terdahulu. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat mengungkap secara menyeluruh faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, sekaligus merumuskan rekomendasi kebijakan yang tepat.

Tabel 3.1
Identifikasi operasional terhadap variabel

No	Variabel Penelitian	Indikator Utama	Sumber	Skala
1	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	- Pemahaman terhadap peraturan - Kelengkapan dokumen - Pembayaran tepat waktu - Tidak dikenai denda - Tidak melanggar aturan - Tidak memiliki tunggakan	Erasashanti et al., 2024	Likert
2	Pengetahuan Pajak (X ₁)	- Pemahaman regulasi pajak - Kesadaran akan kewajiban pajak - Pengetahuan sanksi - Pemahaman manfaat pajak - Akses informasi pajak - Prosedur pembayaran pajak	Milennia et al., 2023	Likert
3	Kualitas Pelayanan Pajak (X ₂)	- Tangible (fasilitas, tampilan kantor) - Reliability (prosedur, akurasi) - Responsiveness (kecepatan, perhatian petugas) - Assurance (kepercayaan dan kredibilitas petugas) - Empathy (perhatian personal)	Susuawu et al., 2020 (SERVQUAL)	Likert

4	Sanksi Pajak (X3)	- Keringanan sanksi administrative - Keparahan sanksi pidana - Keadilan dalam penerapan sanksi - Mekanisme pembayaran sanksi - Proporsionalitas pelanggaran - Pemahaman adanya denda	Surugiu et al., 2025	Likert
---	-------------------	---	----------------------	--------

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Tiga jenis pengujian yang diterapkan mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Adapun hasil pengujiannya disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1

Uji Asumsi Klasik

Jenis Uji	Indikator	Hasil
Normalitas	Asymp. Sig.	0,200
Multikolinearitas	Tolerance X ₁ (Pengetahuan)	0,522
	VIF X ₁	1,916
	Tolerance X ₂ (Kualitas Pelayanan)	0,543
	VIF X ₂	1,843
	Tolerance X ₃ (Sanksi)	0,428
	VIF X ₃	2,336
Heteroskedastisitas	Sig. X ₁	0,123
	Sig. X ₂	0,300
	Sig. X ₃	0,081

Sumber: Data primer diolah, (2025)

Tabel 4.1 menunjukkan hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200, lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas terpenuhi. Hasilnya multikolinearitas menunjukkan Pengetahuan (Tolerance = 0,522; VIF = 1,916), Kualitas Pelayanan (Tolerance = 0,543; VIF = 1,843), dan Sanksi (Tolerance = 0,428; VIF = 2,336). Gejala multikolinearitas tidak ditemukan dalam model regresi ini, sehingga dapat dinyatakan memenuhi asumsi tersebut. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas digunakan Uji Glejser. Pengetahuan (0,123), Kualitas Pelayanan (0,300), dan Sanksi (0,081). Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model. Secara keseluruhan, model regresi ini telah memenuhi semua uji.

Tabel 4.2
Hasil Uji Analisis Data

Jenis Uji	Indikator	Hasil	Kesimpulan
Uji t (parsial)	Pengetahuan (X1)	$t = 3,379$; Sig. = 0,001	Signifikan → H1 diterima
	Kualitas Pelayanan (X2)	$t = 2,309$; Sig. = 0,023	Signifikan → H2 diterima
	Sanksi (X3)	$t = 4,409$; Sig. = 0,000	Signifikan → H3 diterima
Uji F (simultan)	F hitung	54,614	$> F$ tabel (2,70) → Model signifikan
	Sig. F	0,000	$< 0,05$ → H4 diterima (berpengaruh simultan)

Sumber: Data primer diolah, (2025)

Pembahasan

1. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil analisis statistik, diketahui bahwa variabel Pengetahuan Pajak menghasilkan nilai thitung sebesar 3,379 dengan nilai signifikansi 0,000 secara statistik. Secara teoritis, hasil ini dapat dijelaskan melalui pendekatan teori atribusi, yang berpendapat bahwa seseorang cenderung mengidentifikasi penyebab di balik tindakan atau keputusan yang dibuatnya. Ketika seorang paham kewajiban, maka kepatuhan akan dianggap sebagai tanggung jawab pribadi. Kesadaran ini pada akhirnya mendorong perilaku patuh tanpa harus dipengaruhi oleh tekanan dari luar, seperti pemberian sanksi.

Penemuan ini konsisten dengan penelitian Milleani dan Maryono (2022), yang menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan perpajakan berkontribusi signifikan terhadap kepatuhan, terlebih jika disertai dengan kegiatan sosialisasi yang tepat. Pengetahuan memberikan dasar kuat bagi wajib pajak untuk memahami risiko hukum dan tanggung jawab moral yang timbul dari ketidakpatuhan. Selanjutnya, hasil penelitian dari Devi Stiani dan Indra Iman Sumantri (2023) juga menegaskan bahwa pemahaman yang baik terkait peraturan, tata cara pembayaran dan wajib pajak yang memiliki wawasan tersebut cenderung menyadari kewajibannya serta memahami sanksi yang akan diterima apabila lalai, sehingga lebih terdorong untuk memenuhi kewajiban tepat waktu.

Penelitian Nusron, Amalia, Adhivinna dan Andari (2023) turut memperkuat temuan ini. Mereka menyimpulkan bahwa program pelayanan seperti Samsat Corner yang mendukung penyebaran informasi perpajakan, secara nyata membuktikan pengetahuan merupakan elemen penting dalam mendorong perilaku patuh yang berkelanjutan

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak Bermotor

Variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai $t_{hitung} 2,309 > t_{tabel} 1,944$ dan nilai signifikansi $0,023 < 0,05$, berarti pengaruhnya signifikan. Melalui teori atribusi yang menyatakan individu akan mencari penyebab atau alasan di balik tindakan atau kejadian tertentu. Dalam konteks ini, jika wajib pajak merasa bahwa pelayanan yang mereka terima mencerminkan komitmen, profesionalisme dan niat baik dari petugas pajak, maka mereka akan mengatribusikan hal tersebut sebagai bukti bahwa sistem pajak memang layak untuk dipatuhi. Sebaliknya, pelayanan yang buruk

akan dianggap sebagai bentuk ketidakseriusan pemerintah dan dapat menurunkan motivasi kepatuhan. Oleh karena itu, melalui pendekatan atribusi, dapat dipahami bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan sangat menentukan dalam pembentukan sikap kewajiban.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Adi Hartopo, Endang Masitoh, dan Purnama Siddiq (2020) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas layanan perpajakan memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan dan persepsi positif terhadap otoritas pajak. Penelitian oleh Ammy dan Baihaqi (2023) pengaruhnya diperkuat melalui sosialisasi perpajakan yang tepat sasaran. Temuan lain didukung oleh hasil studi Cecep Sulaeman, Dedi Mulyadi, dan Yanti (2023) pada Samsat Karawang yang menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, ramah, transparan dan profesional dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan wajib pajak terhadap institusi perpajakan. Ketika wajib pajak merasa dipermudah dalam proses pembayaran pajak dan dilayani dengan baik, mereka cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya. Oleh karena itu, Upaya meningkatkan layanan dilakukan melalui optimalisasi kualitas SDM dan sistem administrasi, sangat penting untuk mendorong kepatuhan pajak secara berkelanjutan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berfungsi sebagai penunjang teknis administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk membangun kesadaran dan tanggung jawab wajib pajak. Pemerintah daerah melalui Samsat maupun instansi terkait harus terus berinovasi dalam meningkatkan mutu pelayanan, agar dapat menciptakan ekosistem perpajakan yang efektif dan berbasis pada kemitraan antara wajib pajak dan otoritas pajak.

3. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Bermotor

Sanksi Pajak memiliki nilai $t_{hitung} 4,409 > t_{tabel} 1,944$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial, variabel Sanksi (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak (Y). Secara konseptual, temuan ini cenderung mencari penyebab atas suatu peristiwa atau akibat yang mereka alami. Dalam ranah perpajakan, jika sanksi diterapkan secara tegas dan konsisten, maka wajib pajak akan menilai bahwa ketidakpatuhan mereka pasti akan menimbulkan sanksi atau kerugian tertentu. Pemahaman ini akan mendorong perilaku patuh, karena mereka menyadari bahwa keterlambatan atau kelalaian dalam membayar pajak akan membawa konsekuensi yang nyata. Oleh sebab itu, sanksi tidak semata-mata dilihat sebagai bentuk hukuman, tetapi juga sebagai alat untuk membangun persepsi risiko yang memengaruhi keputusan untuk menaati kewajiban perpajakan.

Temuan ini konsisten dengan studi yang dilakukan oleh Ade Harlia, Hisnol Djamali, dan Annas Lalo (2022) menjelaskan bahwa pemberlakuan sanksi yang tegas dapat menciptakan efek jera serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepatuhan terhadap regulasi perpajakan. Penegakan sanksi yang konsisten terbukti sebagai strategi yang efektif untuk mendorong masyarakat yang tertib.

4. Pengaruh Simultan Ketiga Variabel terhadap Kepatuhan Pajak

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 37.821 lebih besar dari F_{tabel} sebesar

2.70, dengan p-value sebesar 0.000, yang berarti ketiga berpengaruh signifikan temuan menunjukkan bahwa perilaku patuh tidak hanya bergantung pada pemahaman wajib pajak terhadap regulasi perpajakan, melainkan juga dipengaruhi oleh seberapa baik pelayanan diberikan oleh otoritas pajak dan seberapa efektif sanksi ditegakkan sebagai kontrol eksternal. Ketiga faktor ini secara kolektif membentuk ekosistem perpajakan yang mampu mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela maupun terpaksa. Pendekatan simultan ini menggambarkan bahwa strategi peningkatan kepatuhan pajak perlu dilakukan secara menyeluruh. Sinergi ketiganya membentuk sebuah mekanisme yang saling mendukung dalam membangun kepatuhan pajak yang berkelanjutan.

Milleani dan Maryono (2022), Adi Hartopo, Masitoh, dan Siddiq (2020) yang menemukan bahwa pelayanan yang berkualitas tinggi mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Selain itu, Harlia, Djamali, dan Lalo (2022) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan yang diterapkan secara tegas mampu menumbuhkan kesadaran hukum dan menekan tingkat ketidakpatuhan. Selanjutnya, temuan Ibnu Malik Hargiyarto dan Banu Witono (2024) di Samsat Kabupaten Tegal memperkuat bahwa kombinasi antara pemahaman yang baik, pelayanan yang responsif, serta pemberian sanksi yang konsisten merupakan pendorong utama dalam menciptakan perilaku taat pajak di masyarakat. Oleh karena itu, pendekatan integratif yang mencakup aspek edukatif, administratif, dan yuridis menjadi kunci utama dalam reformasi sistem perpajakan, khususnya di tingkat daerah. Dengan demikian, hasil uji simultan ini memberikan implikasi praktis bahwa instansi perpajakan perlu terus memperkuat program edukasi perpajakan, mengoptimalkan kualitas layanan publik, serta menjalankan penegakan hukum perpajakan secara tegas namun adil. Pendekatan tersebut dapat menciptakan lingkungan pajak yang tidak hanya efisien tetapi juga dipercaya oleh masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel bebas, yaitu pengetahuan perpajakan, kualitas layanan, dan sanksi pajak, secara positif dan signifikan memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pemahaman yang baik mengenai aspek perpajakan mendorong wajib pajak untuk menyadari hak serta kewajibannya, yang kemudian meningkatkan kesadaran dalam memenuhi tanggung jawab pajaknya. Pelayanan yang dilaksanakan secara profesional, ramah, dan cepat oleh lembaga terkait mampu membangun rasa nyaman dan kepercayaan publik, sehingga menumbuhkan kemauan untuk taat membayar pajak. Di sisi lain, keberadaan sanksi yang konsisten dan diterapkan secara tegas menciptakan efek jera, sekaligus memperkuat persepsi risiko atas ketidakpatuhan. Ketiga faktor tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling memperkuat dalam membentuk perilaku kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini mengindikasikan perlunya strategi komprehensif dalam meningkatkan kepatuhan, dengan menggabungkan pendekatan edukatif, peningkatan mutu pelayanan, dan penegakan peraturan secara adil dan tegas.

REFERENSI

- Ade Harlia, Djamali, H., & Lalo, A. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Riset Ilmu Akuntansi*, 1(4), 276–290. <https://doi.org/10.55606/jurnalrisetilmuakuntansi.v1i4.130>
- Adi Hartopo, Masitoh, E., & Siddiq, P. (2020). Pengaruh kualitas layanan, kesadaran pajak, pemeriksaan pajak, pengetahuan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Delanggu. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen*, 16(2), 50–56. <https://doi.org/10.31599/jiam.v16i2.394>
- Aji, P., & Prasetyo, D. (2023). Kepatuhan pajak dan pengaruhnya terhadap penerimaan daerah. *Jurnal Ekonomi Daerah*, 15(2), 120–134.
- Ammy, B. (2022). Pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor, pembebasan Bea Balik Nama (BBN) kendaraan bermotor, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderating. *Owner*, 7(1), 173–183. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1257>
- Artawan, I. G. P. (2020). The effect of service quality to build taxpayer trust and satisfaction on increasing taxpayer compliance in Gianyar Regency. *International Journal of Contemporary Research and Review (IJCRR)*, 11(09), 21868–21883.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, D. (2022). Restorative justice aspect in strengthening. *Journal of Tax Law and Policy*, 1(2), 1–15.
- 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 dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan* (20th ed.). Andi Offset.
- Maulida, S., Marundha, A., & Khasanah, U. (2023). Akses pajak, sosialisasi pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, sistem Samsat drive thru, dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *MUFAKAT: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 59
- Milennia, R., Wulandari, C., Dahlan, M., & Mukti, M. (2023). The modernization of tax administration system, tax knowledge, taxpayer compliance and its impact to tax revenue performance. *International Journal of Multidisciplinary Education and Research*, 8(3), 7–8.
- Milleani, A., & Maryono. (2022). Pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kendal. *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 15(1), 89–98. <https://doi.org/10.51903/kompak.v15i1.611>
- Nusron, A., Adhivinna, V. V., & Andari, V. R. (2023). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan program Samsat Corner terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Fairness*, 8(1), 1–11.
- OECD. (2022). *Global tax compliance report: Trends and insights*. Organisation for Economic Co-operation and Development.
- Pihany, A. W., & Andriani, S. (2022). Hubungan antara moral pajak, tingkat religiusitas, dan penerapan sanksi terhadap kepatuhan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi dalam organisasi Nahdlatul Wathan. *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 3(4), 702– 710.



<https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1562>

- Stiani, D. (2023). Pengetahuan, pelayanan, dan sosialisasi pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi Kasus pada Kantor Samsat Depok II Cinere). *Journal of Applied Managerial Accounting*, 7(2), 347–364. <https://doi.org/10.30871/jama.v7i2.5672>
- Susilawati, & Setiawati, M. (2021). Kontribusi penerimaan pajak kendaraan bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dalam meningkatkan pendapatan asli daerah. *STAR – Study & Accounting Research*, 18(2), 41–48. <https://doi.org/10.55916/jsar.v18i1.27>
- Susuawu, D., Ofori-Boateng, K., & Amoh, J. K. (2020). Does service quality influence tax compliance behaviour of SMEs? A new perspective from Ghana. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 10(6), 50–56. <https://doi.org/10.32479/ijefi.10554>
- Tarmidi, D. (2024). Assessing the role of services, incentives and tax knowledge moderation on tax compliance. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 24(4), 1–15. <https://doi.org/10.9734/AJEBA/2024/v24i41285>
- Wardani, S., Kurniawan, R., & Haryono, H. (2024). Teori atribusi: Memahami hubungan kualitas layanan, pemahaman perpajakan, implementasi sanksi dan kepatuhan pajak. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 11(1), 183–197. <https://doi.org/10.35838/jrap.2024.011.01.13>