

Determinan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor: Peran pelayanan, sanksi, dan kesadaran

Amelia Oktrivina^{ib*}, Lazarus Sinaga, & Antariksa Fikri Hayadi

Article Information:

Received 4/20/2024
Revised 6/24/2024
Accepted 9/10/2024
Online First 9/25/2024

Corresponding author:

Amelia Oktrivina

Email:

ameliaoktrivina@univpancasila

Faculty of Economics and Business,
University of Pancasila, Jakarta,
Indonesia

Abstract

This study examines the influence of service quality, tax penalties, and taxpayer awareness on the compliance of motor vehicle taxpayers. Using a quantitative descriptive approach, a sample of 100 two-wheeled motor vehicle taxpayers from SAMSAT Cinere in 2023 was analyzed using SPSS 26 software. The hypothesis testing results indicate that service quality and taxpayer awareness have a positive influence on compliance, suggesting that taxpayers generally feel more satisfied with the services provided and that increased awareness can motivate them to make timely payments. Conversely, tax sanctions hurt compliance, indicating that the current application of tax sanctions may be ineffective, warranting a reevaluation of the strategies employed. This research provides insights to improve taxpayer compliance.

Jurnal Akuntansi dan Manajemen
Vol 21, No. 2, 177-186

Keywords: Quality of Service, Tax Sanctions, Taxpayer Awareness, and Taxpayer Compliance.

Author(s) Detail

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pancasila, Jakarta, Indonesia



©2024 The Author(s). Published by Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta. This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. The terms on which this article has been published allow the posting of the Accepted Manuscript in a repository by the author(s) or with their consent.

Abstrak

Penelitian ini menyelidiki pengaruh kualitas layanan, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, sampel sebanyak 100 wajib pajak kendaraan bermotor roda dua dari SAMSAT Cinere pada tahun 2023 dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS 26. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa baik kualitas layanan maupun kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan, mengindikasikan bahwa wajib pajak umumnya merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan dan bahwa meningkatnya kesadaran dapat memotivasi mereka untuk melakukan pembayaran tepat waktu. Sebaliknya, sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan, menunjukkan bahwa penerapan sanksi pajak saat ini mungkin tidak efektif, sehingga perlu dilakukan evaluasi ulang terhadap strategi yang diterapkan. Penelitian ini memberikan wawasan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang dinamis.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak.

1. Pendahuluan

Penerimaan pajak sangat penting untuk membiayai layanan publik seperti layanan kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur. Hal ini penting untuk menjaga dan meningkatkan kualitas hidup warga negara (Winer & Hettich, 2008). Struktur pajak (langsung vs. tidak langsung) dapat berdampak signifikan terhadap pembangunan ekonomi. Di negara maju, pajak langsung memiliki hubungan positif dengan pertumbuhan ekonomi, sementara di negara berkembang, struktur pajak mungkin tidak selalu meningkatkan pertumbuhan (Abd Hakim et al., 2022). Pajak adalah kontribusi wajib masyarakat kepada negara yang harus dibayarkan oleh wajib pajak secara memaksa. Dana yang dikumpulkan dari para wajib pajak oleh pemerintah digunakan untuk pembangunan nasional dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu jenis pajak yang dikenakan pemerintah adalah pajak kendaraan bermotor, yang merupakan bagian dari pajak daerah.

Pertumbuhan kendaraan bermotor di Indonesia menunjukkan perkembangan yang cukup pesat. Berdasarkan laporan dari Badan Pusat Statistik, jumlah kendaraan bermotor di Indonesia mencapai 125,3 juta unit pada akhir tahun 2022, dengan penambahan sepeda motor sekitar 48,9 juta dari tahun 2012 hingga 2022. Tren ini menunjukkan bahwa populasi kendaraan bermotor kemungkinan akan terus bertambah pada tahun 2023. Di provinsi Jawa Barat khususnya, pajak kendaraan bermotor memberikan kontribusi 40% terhadap pendapatan daerah, dengan penerimaan aktual dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) mencapai Rp8,7 triliun dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) sebesar Rp5,7 triliun. Data dari Samsat Cinere menunjukkan bahwa pengumpulan Pajak Kendaraan Bermotor dari tahun 2018 hingga 2019 melebihi target yang ditetapkan. Namun, pada tahun 2020, penerimaan PKB hanya mampu mencapai 76,11% dari target, yang sebagian besar dipengaruhi oleh dampak pandemi Covid-19. Untungnya, penurunan penerimaan PKB di Samsat Cinere tidak berlangsung lama, karena dari tahun 2021 hingga 2022, penerimaan kembali melebihi target. Hingga November 2023, penerimaan PKB telah mencapai 87% dari target yang ditetapkan.

Table 1. *Penerimaan PKB Samsat Cinere*

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2018	204.516.000.000	217.714.740.700	106,45%
2019	227.869.000.000	233.703.106.200	102,56%
2020	284.827.206.500	216.778.018.900	76,11%
2021	226.630.204.000	236.833.133.700	104,50%
2022	254.331.139.905	262.150.753.250	103%
Per Nov 2023	271.324.313.142	236.375.218.500	87%

Sumber: Samsat Cinere

Salah satu faktor yang mempengaruhi pencapaian penerimaan ini adalah tingkat kesadaran masyarakat yang tinggi dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, penting untuk memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat dengan memastikan informasi yang disampaikan jelas dan mudah dipahami, menerapkan sanksi yang proporsional terhadap pelanggaran pajak tanpa memberatkan wajib pajak yang telah berusaha mematuhi aturan, serta melakukan kampanye edukasi untuk membangun kesadaran masyarakat akan pentingnya pembayaran pajak.

Studi sebelumnya telah mengidentifikasi berbagai factor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran dan pengetahuan wajib pajak berdampak signifikan terhadap kepatuhan. Tingkat kesadaran dan pemahaman yang lebih tinggi terhadap kewajiban perpajakan menghasilkan tingkat kepatuhan yang lebih baik (Anto et al., 2021; Erasashanti et al., 2024). Kesadaran dapat ditingkatkan melalui strategi komunikasi yang terarah dan kampanye edukasi publik, meskipun efektivitasnya dapat bervariasi tergantung konteksnya (Erasashanti et al., 2024). Faktor lainnya adalah kualitas layanan yang diberikan oleh otoritas pajak memainkan peran krusial dalam kepatuhan. Layanan yang efisien, transparan, dan mudah diakses dapat meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak. (Anto et al., 2021; Sawitri et al., 2017) Namun, beberapa studi menunjukkan bahwa meskipun layanan meningkatkan kesadaran, layanan tersebut mungkin tidak secara langsung memengaruhi kepatuhan tanpa efek mediasi dari kesadaran (Tenreng et al., 2021). Meskipun kesadaran membayar pajak telah banyak diteliti, khusus untuk kendaraan bermotor masih relative jarang.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Secara umum, hasil penelitian dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi pajak kendaraan bermotor, seperti penyederhanaan prosedur, digitalisasi pembayaran, atau peningkatan responsivitas petugas. Selain itu, temuan penelitian ini dapat memberikan masukan tentang efektivitas sanksi pajak dalam menciptakan efek jera, sekaligus mengevaluasi apakah sanksi yang ada sudah proporsional atau perlu penyesuaian.

2. Landasan teori dan hipotesis

Teori Atribusi yang dikemukakan oleh Heider (Narindra & Lestari, 2023) memberikan landasan teoretis yang relevan untuk memahami faktor-faktor psikologis yang mendasari kepatuhan wajib pajak. Teori ini menjelaskan bahwa individu cenderung mencari penyebab di balik berbagai peristiwa atau perilaku, baik yang bersumber dari faktor internal maupun eksternal. Dalam konteks perpajakan, persepsi wajib pajak terhadap kewajiban membayar pajak

kendaraan bermotor dapat dipengaruhi oleh atribusi internal seperti kesadaran dan tanggung jawab pribadi, maupun atribusi eksternal seperti kualitas layanan yang diterima atau ketegasan sanksi yang diberlakukan. Penerapan Teori Atribusi dalam penelitian ini membantu mengidentifikasi bagaimana wajib pajak memaknai pengalaman mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Ketika wajib pajak menganggap kepatuhan sebagai hasil dari nilai-nilai internal (seperti kesadaran akan kewajiban sebagai warga negara), mereka cenderung mematuhi pajak secara sukarela tanpa perlu dorongan eksternal yang kuat. Sebaliknya, jika kepatuhan hanya didasarkan pada faktor eksternal seperti takut akan sanksi atau karena pelayanan yang memuaskan, maka kepatuhan yang terbentuk bersifat kondisional dan rentan terhadap perubahan situasi.

Penelitian ini memanfaatkan kerangka Teori Atribusi untuk menganalisis interaksi kompleks antara ketiga variabel utama - kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik dapat memicu atribusi positif dimana wajib pajak memandang otoritas pajak sebagai mitra yang membantu, bukan sebagai pihak yang menekan. Sementara itu, sanksi pajak yang jelas dan konsisten membentuk atribusi eksternal yang mendorong kepatuhan melalui mekanisme kepatuhan yang bersifat instrumental. Yang paling penting adalah peran kesadaran wajib pajak yang mencerminkan internalisasi nilai-nilai kepatuhan, dimana kewajiban pajak dipandang sebagai bagian dari tanggung jawab sosial.

Hubungan antar variable

Kualitas pelayanan merupakan refleksi dari tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Hal ini terkait dengan sejauh mana pelayanan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang efisien, transparan, dan mudah diakses dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan, yang pada akhirnya mendorong pemenuhan kewajiban pajak secara sukarela (Anto et al., 2021; Sawitri et al., 2017). Ketika wajib pajak mengalami proses administrasi yang sederhana dan mendapatkan informasi yang jelas, persepsi mereka terhadap institusi pajak cenderung lebih positif. Namun, temuan penelitian juga mengungkapkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak selalu berdampak langsung pada kepatuhan pajak.

Beberapa studi menemukan bahwa pelayanan yang baik lebih berperan dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak, sementara dampaknya terhadap kepatuhan aktual memerlukan faktor mediasi berupa peningkatan kesadaran tersebut (Tenreng et al., 2021). Artinya, pelayanan yang berkualitas mungkin meningkatkan pemahaman tentang prosedur pajak, tetapi belum tentu langsung meningkatkan kepatuhan tanpa disertai kesadaran akan pentingnya pajak. Inovasi dalam layanan pajak, seperti penyediaan loket pembayaran mobile atau aplikasi digital, telah terbukti efektif mengatasi hambatan praktis dalam kepatuhan pajak (Basri, 2020). Contohnya, layanan pembayaran pajak yang dapat diakses di luar jam kerja melalui platform digital sangat membantu wajib pajak yang memiliki keterbatasan waktu. Solusi semacam ini tidak hanya memudahkan proses administrasi, tetapi juga berpotensi meningkatkan kesadaran pajak melalui interaksi yang lebih intensif antara wajib pajak dengan sistem perpajakan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Fadhilah (2018) mengungkapkan

bahwa kualitas pelayanan perpajakan dapat berdampak positif pada penerimaan pajak. Namun, terdapat juga temuan dari studi Halimah (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, mengindikasikan bahwa faktor lain mungkin lebih berpengaruh dalam menentukan kepatuhan tersebut.

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak merujuk pada hukuman atau konsekuensi yang dikenakan oleh otoritas kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan atau gagal memenuhi kewajiban perpajakan yang telah ditetapkan. Penelitian empiris secara konsisten menunjukkan bahwa sanksi pajak berfungsi sebagai alat penangkal yang efektif terhadap pelanggaran perpajakan. Berbagai studi menemukan korelasi positif antara penegakan hukum yang lebih ketat dan peningkatan denda dengan perbaikan tingkat kepatuhan wajib pajak (Purnamasari et al., 2024; Tenreng et al., 2021). Mekanisme sanksi ini bekerja melalui dua cara utama: pertama sebagai fungsi deterensi (pencegahan) dengan menciptakan konsekuensi yang tidak diinginkan bagi pelanggar, dan kedua sebagai fungsi edukasi yang menegaskan kembali pentingnya mematuhi peraturan perpajakan. Efektivitas sanksi pajak dalam meningkatkan kepatuhan dapat dijelaskan melalui teori behavioral economics. Ancaman sanksi yang jelas dan pasti menciptakan persepsi risiko yang mempengaruhi kalkulasi rasional wajib pajak. Ketika biaya potensial dari ketidakpatuhan (berupa denda atau hukuman) dinilai lebih besar daripada manfaat yang mungkin diperoleh, wajib pajak cenderung memilih untuk patuh. Selain itu, keberadaan sanksi yang konsisten dan transparan juga berkontribusi dalam membentuk norma sosial bahwa kepatuhan pajak adalah perilaku yang diharapkan dan dihargai dalam masyarakat (Yuesti et al., 2019). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Akhyar (2022) mengindikasikan bahwa penerapan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak yang memiliki kendaraan. Namun, temuan ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Karlina & Ethika (2021), yang menyimpulkan bahwa ketegasan sanksi pajak terhadap para penunggak pajak tidak signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

H2: Sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak merujuk pada pemahaman dan kesadaran individu yang memiliki tanggung jawab pajak mengenai pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan mereka serta konsekuensi dari ketidakpatuhan terhadap kewajiban tersebut. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak akan kewajiban perpajakannya, semakin baik tingkat kepatuhan yang dapat dicapai (Anto et al., 2021). Kesadaran ini mencakup pemahaman yang komprehensif tentang berbagai aspek perpajakan, mulai dari kewajiban yang harus dipenuhi, manfaat pajak bagi pembangunan nasional, hingga konsekuensi hukum yang mungkin timbul akibat ketidakpatuhan.

Mekanisme peningkatan kesadaran dapat diwujudkan melalui berbagai strategi komunikasi dan program edukasi yang dirancang secara tepat sasaran. Namun demikian, efektivitas dari upaya-upaya tersebut sangat bergantung pada beberapa faktor kunci. Pertama, metode penyampaian informasi perlu mempertimbangkan penggunaan bahasa yang sederhana dan media yang sesuai dengan karakteristik wajib pajak sasaran (Erasashanti et al., 2024). Kedua,

frekuensi dan konsistensi penyampaian pesan harus dijaga agar bersifat berkelanjutan dan tidak hanya temporer. Ketiga, materi yang disampaikan harus relevan dengan kebutuhan dan tingkat pemahaman masyarakat (Anto et al., 2021). Selain itu, menurut penelitian oleh Isnaini & Karim (2021), kesadaran wajib pajak berdampak positif terhadap tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban pajak.

H3: kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Metode Penelitian

3.1. Sampel dan Prosedur

Penelitian ini berfokus pada populasi pemilik kendaraan bermotor roda dua yang terdaftar sebagai wajib pajak di Samsat Cinere. Untuk memastikan representativitas sampel, digunakan teknik pengambilan sampel acak (random sampling) dengan melibatkan 100 responden yang merupakan pemilik kendaraan. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner langsung kepada wajib pajak yang berkunjung ke kantor Samsat Cinere selama periode penelitian (Hendryadi et al., 2019).

3.2. Pengukuran

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju) untuk mengukur variabel-variabel kunci. Variabel kepatuhan wajib pajak diukur melalui indikator ketepatan waktu pembayaran pajak dan kelengkapan dokumen pembayaran. Variabel sanksi pajak dinilai berdasarkan pemahaman responden tentang ketentuan sanksi dan persepsi mereka terhadap efektivitas penerapannya. Adapun variabel kesadaran wajib pajak mencakup pemahaman tentang hak dan kewajiban perpajakan serta kesadaran akan konsekuensi ketidakpatuhan, merujuk pada penelitian Wardani dan Rumiya (2017). Variabel kualitas pelayanan diukur melalui tiga dimensi utama yaitu aksesibilitas lokasi, efisiensi proses layanan, dan kualitas informasi yang diberikan petugas (Arlan & Aida, 2023; Wardani & Rumiya, 2017).

3.3. Teknik analisis

Analisis data dilakukan menggunakan program SPSS versi 26 dengan teknik analisis yang mencakup uji validitas dan reliabilitas instrumen, analisis statistik deskriptif, serta pengujian hipotesis. Pendekatan analisis ini dipilih untuk memastikan akurasi pengukuran dan ketepatan interpretasi terhadap hubungan antar variabel yang diteliti. Pemilihan Samsat Cinere sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan karakteristik wilayah yang mewakili kawasan urban dengan tingkat kepadatan kendaraan bermotor yang tinggi, sehingga dianggap relevan untuk mengkaji fenomena kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil Tabel 2, menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan analisis yang ditampilkan pada Tabel 3, nilai t hitung untuk kualitas pelayanan tercatat sebesar 4,473, melebihi nilai t tabel yang sebesar 1,9849, dengan tingkat signifikansi sangat rendah, yakni 0,000. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, mengingat tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sebaliknya, analisis juga mengindikasikan bahwa sanksi pajak memiliki dampak negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam pengujian yang sama, *t* hitung untuk sanksi pajak tercatat -5,614, yang sekali lagi menunjukkan nilai yang lebih kecil dari *t* tabel dan signifikansi 0,000, menandakan bahwa penerapan sanksi tidak efektif dalam meningkatkan kepatuhan. Di sisi lain, kesadaran wajib pajak turut berkontribusi positif terhadap kepatuhan, dengan *t* hitung mencapai 6,403 dan tingkat signifikansi 0,000, yang menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Table 2. Hasil uji hipotesis

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Constant	11,787	1,267		9,305	0.00
Kualitas Pelayanan	0,704	0,109	0,852	6,473	0.00
Sanksi Pajak	-0,978	0,174	-0,992	-5,614	0.00
Kesadaran Wajib Pajak	0,551	0,086	0,793	6,403	0.00
Adjusted R Square	0,469				

Melalui uji koefisien determinasi di Tabel 2, diperoleh nilai Adjusted R-squared sebesar 0,469, yang berarti bahwa ketiga variabel independen—kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak—menjelaskan 47% dari variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Sedangkan 53% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dieksplorasi dalam penelitian ini. Temuan ini menekankan pula pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan dan kesadaran warga untuk mendorong kepatuhan pajak.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menguatkan bukti empiris mengenai pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Cinere. Penelitian ini mengonfirmasi peran penting yang dimainkan oleh faktor-faktor tersebut dalam meningkatkan tingkat kepatuhan. Pembahasan berikut akan menjelaskan bagaimana temuan ini mendukung literatur yang ada dan menguraikan implikasi yang dihasilkan dari hasil penelitian.

Hipotesis pertama mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Analisis data menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berkorelasi dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi, mengindikasikan bahwa wajib pajak lebih cenderung memenuhi kewajiban pajaknya ketika diberikan panduan yang jelas, informasi yang mudah diakses, dan layanan yang responsif dari otoritas pajak. Temuan ini konsisten dengan studi-studi sebelumnya oleh Yudha, Pebryan et al. (2023), Desiva & Kholis (2022), dan lain-lain, yang menekankan bahwa penyampaian layanan yang efektif meningkatkan kepuasan wajib pajak dan memperkuat kerangka kepatuhan (Palupi, 2019).

Hipotesis kedua menyelidiki pengaruh sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan. Berlawanan dengan harapan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak berdampak negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi yang lebih berat dan penegakan yang lebih ketat tidak berkontribusi pada peningkatan kepatuhan, karena wajib pajak mungkin merasa terbebani secara finansial oleh sanksi tersebut, yang menyebabkan penolakan daripada kepatuhan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sovita et al. (2023) dan Karlina &

Ethika (2021), menunjukkan perlunya peninjauan ulang strategi sanksi pajak agar tidak berdampak negatif pada kepatuhan.

Hipotesis terakhir memeriksa kesadaran wajib pajak dan pengaruh positifnya terhadap kepatuhan. Temuan menunjukkan bahwa tingkat kesadaran yang lebih tinggi berkorelasi signifikan dengan peningkatan tingkat kepatuhan, yang menunjukkan bahwa upaya pendidikan dan penyuluhan dapat secara efektif meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban mereka. Hal ini sejalan dengan karya Halimah (2023), Akhyar (2022), Isnaini & Karim (2021), dan mendukung pernyataan bahwa peningkatan kesadaran dapat berfungsi sebagai motivator yang kuat bagi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban pembayaran mereka.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, fokusnya hanya pada wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Samsat Cinere tahun 2023, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasikan ke wilayah lain. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner skala Likert yang bisa menimbulkan bias, dan jumlah sampel yang hanya 100 responden mungkin tidak representatif. Selain itu, penelitian ini hanya mempertimbangkan beberapa faktor tanpa memasukkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak.

5. Simpulan

Penelitian ini menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor Samsat Cinere. Pertama, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang berarti bahwa layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Di sisi lain, meskipun sanksi pajak dirancang untuk mendorong kepatuhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi tersebut tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini mengisyaratkan bahwa sanksi yang diterapkan mungkin tidak efektif dan perlu ditinjau ulang untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sebaliknya, kesadaran wajib pajak terbukti berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan. Semakin tinggi pemahaman wajib pajak tentang pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan, semakin besar kemungkinan mereka untuk mematuhi peraturan yang ada.

Referensi

- Abd Hakim, T., Karia, A. A., David, J., Ginsad, R., Lokman, N., & Zolkafli, S. (2022). Impact of direct and indirect taxes on economic development: A comparison between developed and developing countries. *Cogent Economics and Finance*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23322039.2022.2141423>
- Akhyar, H. (2022). Pengaruh Tarif Pajak, Kesadaran dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Ambon. *Jurnal Akuntansi*.
- Anto, L. O., Hamid, W., & Bulan, N. L. (2021). Taxpayer awareness, tac knowledge, tac sanctions, public service account ability and taxpayer compliance. *Accounting*, 7(1), 49–58. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2020.10.015>
- Arlan, A. S., & Aida, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Administraus*,

7(2), 38–53.

- Basri, S. (2020). The analysis of local own-source revenue (PAD) from the sub-sector of motorised vehicle tax in regency of Bengkalis and siak of Riau Province. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 6, 85–104.
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85081971613&partnerID=40&md5=eb059370909e87542e98e588ce48a508>
- Desiva, A. H., & Kholis, N. (2022). Pengaruh sosialisasi, fasilitas, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *KINERJA*, 19(2), 233–240.
<https://doi.org/10.30872/JKIN.V19I2.10807>
- Erasashanti, A. P., Cahaya, Y. F., Yuniarti, R., Rifaldi, M., & Prasetyo, J. H. (2024). The Role of Taxpayer Awareness in Enhancing Vehicle Tax Compliance in Indonesia: An Attribution Theory Approach. *Journal of Tax Reform*, 10(1), 162–180.
<https://doi.org/10.15826/jtr.2024.10.1.163>
- Fadhilah. (2018). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur*.
- Halimah, Z. R. N. (2023). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Sumedang*.
- Hendryadi, Tricahyadinata, I., & Zannati, R. (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik* (1st ed.). LMPM Imperium.
- Isnaini, P., & Karim, A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada kantor Samsat Kabupaten Gowa). *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 27–37.
- Karlina, U. W., & Ethika, M. H. (2021). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 15(2), 143–154.
<https://doi.org/10.37301/jkaa.v15i2.30>
- Narindra, A. A. N. M., & Lestari, N. L. P. R. W. (2023). Pengaruh Equity Sensitivity, Spiritual Intelligence, Dan Intellectual Intelligence Pada Perilaku Etis Auditor. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 14(01), 186–193. <https://doi.org/10.23887/JAP.V14I01.63862>
- Palupi, N. A. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Kabupaten Purbalingga dengan Kesadaran Perpajakan sebagai Variabel Intervening. Skripsi*.
- Purnamasari, D., Sari, D., & Mulyatii, Y. (2024). The Influence of Tax Sanctions on Improving Compliance Among Motor Vehicle Taxpayers: A Case Study of the Samsat Office in Bandung City, Indonesia. *Journal of Ecohumanism*, 3(7), 2339–2354.
<https://doi.org/10.62754/joe.v3i7.4642>
- Sawitri, D., Perdana, S., Muawanah, U., & Setia, K. A. (2017). The influence of tax knowledge and quality of service tax authorities to the individual taxpayer compliance through taxpayer awareness. *International Journal of Economic Research*, 14(13), 217–235.
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85036495781&partnerID=40&md5=5b2400845a45bc6991de4e66e7a6c0d4>
- Sovita, I., Arita, E., & Sanur, S. S. (2023). Pengaruh Sanksi dan Penertiban Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas*, 25(1), 85–103.
<https://doi.org/10.47233/jebd.v25i1.744>
- Tenreng, M., Bratakusumah, D. S., Hidayat, Y. R., & Sukma, A. (2021). Compliance Tax Compliance Taxation System Framework in Indonesia. *Review of International*

- Geographical Education Online*, 11(6), 1114–1124.
<https://doi.org/10.48047/rigeo.11.06.129>
- Wardani, D. K., & Rumiyaun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15.
<https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Winer, S. L., & Hettich, W. (2008). Taxation. In *Readings in Public Choice and Constitutional Political Economy* (pp. 391–422). https://doi.org/10.1007/978-0-387-75870-1_23
- Yudha, Pebryan, I., Noni Setyorini, & P, R. H. U. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Pati. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(1), 01–09. <https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v1i1.93>
- Yuesti, A., Sudja, I. N., Wahyuningsih, T., & Mennes, C. C. (2019). Correlation of tax behavior with tax compliance. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 9(5), 285–303. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85078242102&partnerID=40&md5=78a245b1234924873809ad564b2f331b>

Declarations

Funding

The authors received no financial support for the research and publication of this article.

Conflicts of interest/ Competing interests:

The authors have no conflicts of interest to declare that are relevant to the content of this article.

Data, Materials and/or Code Availability:

Data sharing is not applicable to this article as no new data were created or analyzed in this study.

Publisher's Note

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta remains neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations

Rights and permissions

Open Access. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.