Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Adela Pradita Thomas[1] Enan Trivansyah Sastri[2]
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten, Indonesia[1,2]
Email: praditaadela@gmail.com[1] dosen00004@unpam.ac.id[2]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar dan melakukan pelayanan di SAMSAT Jakarta Barat. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 111 responden yang diperoleh dengan menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 23 April hingga 22 Juni 2026 melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden di SAMSAT Jakarta Barat. Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan bantuan Software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, dan kesadaran wajib pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Secara parsial, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait serta menambah wawasan dan informasi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, dan kesadaran wajib pajak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Abstract

This study aims to examine and obtain empirical evidence regarding the influence of service quality, tax knowledge, and taxpayer awareness on motor vehicle taxpayer compliance. The research method used is quantitative. The population in this study were motor vehicle taxpayers registered and receiving services at the West Jakarta SAMSAT (Sectoral Vehicle Tax Office). The sample in this study consisted of 111 respondents obtained using accidental sampling technique. Data collection was conducted from April 23 to June 22, 2026, by distributing questionnaires directly to respondents at the West Jakarta SAMSAT. The analytical method used to test the hypotheses in this study was multiple linear regression with the help of Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 25. The results showed that service quality, tax knowledge, and taxpayer awareness simultaneously had a significant effect on motor vehicle taxpayer compliance. Partially, service quality did not have a significant effect on motor vehicle taxpayer compliance, while tax knowledge and taxpayer awareness each had a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance. This research is expected to benefit relevant parties and provide insight and information regarding the factors influencing motor vehicle taxpayer compliance, particularly those related to service quality, tax knowledge, and taxpayer awareness.

Keywords: *Service Quality, Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, Motor Vehicle Taxpayer Compliance*

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) merupakan instrumen utama dalam pengelolaan keuangan negara untuk menunjang pelaksanaan pemerintahan. APBN digunakan

sebagai sarana perencanaan dalam menghimpun dana yang bersumber dari pajak, penerimaan negara bukan pajak, serta sumber pendapatan lainnya, sekaligus mengalokasikan dana tersebut bagi pembiayaan berbagai sektor Pembangunan. Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam APBN. Pajak kendaraan bermotor memberikan kontribusi yang signifikan bagi penerimaan pemerintah daerah dan nasional. Penerimaan tersebut dimanfaatkan untuk pembiayaan Pembangunan infrastruktur, pemeliharaan sarana jalan, serta penyediaan layanan transportasi umum. Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan penrimaan pajak daerah. Sebagian wajib pajak belum melaksanakan kewajiban perpajakan secara optimal. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh rendahnya tingkat pengetahuan dan pemahaman terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku. Peraturan pajak kendaraan bermotor dinilai cukup kompleks dan mengalami perubahan secara berkala. Keterbatasan pemahaman terhadap regulasi tersebut berdampak pada rendahnya kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak belum sepenuhnya memahami bahwa pajak merupakan sumber pembiayaan utama bagi penyediaan pelayanan publik, seperti pendidikan, Kesehatan, serta Pembangunan infrastruktur.

Pelayanan perpajakan memiliki peranan strategis dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas memberikan kemudahan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Pelayanan yang kurang optimal, seperti keterlambatan pelayanan, ketidaktepatan proses, kurangnya kejelasan informasi, serta kendala pada sistem pelayanan, dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi wajib pajak. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Peningkatan jumlah pengguna kendaaraan bermotor dari tahun ke tahun menunjukan adanya pertumbuhan aktivitas masyarakat yang secara langsung memperbesar potensi penerimaan pajak kendaraan bermotor sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah. Bertambahnya kendaraan yang beroperasi memberikan peluang bagi pemerintah daerah untuk mengoptimalkan pungutan pajak dan meningkatkan kontribusi fiskal dari sektor ini. Namun demikian, realisasi penerimaan tidak sepenuhnya sejalan dengan potensi yang tersedia. Data menunjukan bahwa masih terdapat wajib pajak yang menunda bahkan menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Kondisi tersebut umumnya disebabkan oleh berbagai hambatan, terutama yang berkaitan dengan tingkat kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk melunasi pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu. (Hidayat & Maulana, 2022).

Menurut Kartikasari & Yadnyana (2020), pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, membuat keputusan, dan mengejar arah atau strategi tertentu terkait pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan. Wajib pajak akan meningkat seiring bertambahnya pengetahuan pajak seseorang, karena dengan pengetahuan pajak yang tinggi, wajib pajak sadar akan kewajibannya dan mengetahui konsekuensinya jika tidak memenuhi kewajiban tersebut (Hertati, 2021). Penelitian Rezeki dkk. (2017) yang meneliti pajak kendaraan bermotor menghasilkan bahwa pengetahuan dan kesadaran wajib pajak sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selain pengetahuan perpajakan, sebagai wajib pajak juga harus memiliki kesadaran untuk membayar pajak, karena kesadaran wajib pajak yang dapat memicu wajib pajak meningkatkan kepatuhan pajak. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari keseriusan dan keinginan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik untuk membayar pajak. Kesadaran menjadi perilaku penting bagi wajib pajak yang melibatkan pandangan dan perasaan serta keinginan untuk berperan sesuai kewajibannya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak membayar pajak menggambarkan perilaku wajib pajak dalam bentuk pandangan dan perasaan terkait pengetahuan, keyakinan, dan penalaran melalui keinginan

untuk bertindak sesuai peraturan yang ditentukan oleh sistem perpajakan (Ngadiman, 2020). Penelitian Ngadiman (2020) juga meneliti perpajakan yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Fenomena ketidakpatuhan wajib pajak terlihat dari capaian realisasi pembayaran PKB di Jakarta Barat yang hanya mencapai 89,59% dari target hingga pertengahan 2025, menunjukkan bahwa sekitar 10% wajib pajak masih menunggak pajak kendaraan bermotor. Hal ini terjadi meskipun pemerintah telah menyediakan beragam fasilitas seperti layanan digital, Samsat keliling, dan program pemutihan. Kebijakan penghapusan denda pajak kendaraan mulai 10 November 2025 yang kembali dibuka merupakan indikasi bahwa tunggakan pajak masih tinggi sehingga memerlukan stimulus berulang agar wajib pajak melakukan kepatuhan administratif secara konsisten. Samsat Jakarta Barat melakukan berbagai upaya jemput bola seperti sosialisasi *door to door* ke perusahaan, edukasi langsung ke masyarakat, hingga pelaksanaan razia kendaraan bermotor. Upaya ini mencerminkan bahwa tingkat *voluntary compliance* wajib pajak masih rendah, baik pada pemilik kendaraan roda dua maupun roda empat. Fenomena ini menegaskan perlunya penelitian mendalam terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, dan kesadaran wajib pajak (metropolitan.jawapos.com).

Dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan persepsi positif dan kepercayaan wajib pajak terhadap institusi perpajakan (Purwaningsih, 2025). Pengetahuan pajak berperan penting dalam membentuk pemahaman mengenai kewajiban dan prosedur pembayaran (Pramesti & Mubarak, 2025). Selain itu, kesadaran wajib pajak terkait manfaat pajak bagi pembangunan daerah serta konsekuensi dari tidak membayar pajak menjadi determinan utama dalam membentuk perilaku patuh (Agustian dkk., 2025). Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dapat berasal dari faktor internal seperti pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak, serta faktor eksternal seperti kualitas pelayanan perpajakan. Pengetahuan pajak yang baik akan membantu wajib pajak memahami hak dan kewajibannya, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Selain itu, kesadaran wajib pajak juga menjadi faktor penting karena berkaitan dengan kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban secara sukarela (Enan Trivansyah, 2025). Berdasarkan latar belakang itu semua, saya bermaksud untuk menulis skripsi dari hasil penelitian saya sendiri, dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak dan Kesadaran Waji Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor".

Berdasarkan dengan penjelasan latar belakang penelitian yang disampaikan sebelumnya dan guna memberikan suatu pembahasan yanhg lebih terarah, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ditemui Adalah sebagai berikut: Apakah kualitas pelayanan, pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak? Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor? Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor? Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor? Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk wajib pajak khususnya wajib pajak kendaraan bermotor dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui dan memeberikan studi empiris apakah kualitas pelayanan, pengaruh pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk mengetahui dan memberikan studi empiris apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Untuk mengetahui dan memberikan studi empiris apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Untuk mengetahui dan

memberikan studi empiris apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian Terdahulu yang Relavan

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Utami Widya Karlina, mukhlizul Hamdi Entika (2020)	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Kuantitatif	Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak, sedangkan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap
2.	Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana, Ni Luh Gde Mahayu Dicriyani (2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bemotor Di Kantor Samsat Gianyar	Kuantitatif	Variabel Kesadaran Wajib, Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Sosialisasi Perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan dan postif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
3.	Imam Hidayat dan Lusiana Maulana (2022)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Tangerang	Kuantitatif	Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Kota Tangerang, Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Kota Tangerang, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif namum tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Kota Tangerang.
4.	Maria Virgina Eva, I Putu Edy Arizona, dan Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Badung	Kuantitatif	Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, sedangkan Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Akuntabilitas Pelayanan Publik tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Badung.
5.	Angelia Oktaviani Bayu Putri dan Endah Nawangsasi (2020)	Peran E-tilang, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Kuantitatif	Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, E- Tilang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, dan Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan E-Tilang berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini yaitu akuntabilitas, sanksi pajak, dan sebagainya.
6.	Erika Kristina (2021)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Biaya Kepatuhan dan Kualitas	Kuantitatif	Variabel Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan secara individual terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Variabel Biaya

		Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bemotor (Studi Kaus Pada Karyawan PT Best & Best Indonesia)		Kepatuhan tidak berpengaruh secara individual terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara individual terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Variabel Pengetahuan Perpajakan, Biaya Kepatuhan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
7.	Tituk Diah Widajantie dan Saiful Anwar (2020)	Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan)	Kuantitatif	Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, sedangkan Sosialisasi Pajak tidaklah berdampak kepada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan.
8.	Yolanda Pratiwi & Enan Trivansyah Sastri (2025)	Pengaruh Norma Subjektif, Kewajiban Moral dan Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa norma subjektif, kewajiban moral, dan pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, baik secara parsial maupun simultan.
9.	Anita sari, Emilia Gustini, dan R.M. Rum Hendarmin, Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi Vol. 2, No.2, April 2021 ISSN : 2745-7281	Penerapan Kebijakan Pajak Semasa Pandemi Covid-19, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaran Bermotor	Kuantitatif	Samsar Ilir Barat 1 Kota Palembang. Variabel kebijakan perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap variable kepatuhan wajib pajak. Begitu juga dengan variable kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepatihan wajib pajak.
10.	Ida Ayu Putu Priska Dewi, I Gede Agus Pertama Yudantara, I Nyoman Putra Yasa, Jimat (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Univ Pendidikan Ganesha, Vol. 11 No. 3 Tahun 2020 ISSN: 2614-1930	Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Akuntanbilitas Pelayanan Publik, dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Singaraja	Kuantitatif	Pengetahuan pajak, Kresadaran Pajak, Sanklsi Pajak, Akuntanbilitas Pelayanan Publik, Tarif Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor Samsat Singaraja
11	Natalia Tutoq & Baharudin Saga (2026)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitatif	Secara parsial kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Gerai SAMSAT Gandaria City.
12	Rijal Arslan, Adi Sofyana Latif, Chaeru Syahru Ramdani, dan Rananda Septanta (2025)	Pengaruh Kesadaran Pajak, Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kuantitatif	kesadaran wajib pajak dan pelayanan petugas pajak di KPP Pratama Kabupaten Temanggung tahun 2015 berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. kesadaran wajib pajak dan pelayanan petugas pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sumber : Data hasil pencarian jurnal ilmiah berbagai referensi, 2026

Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu pernyataan sementara atau dugaan yang dijadikan landasan penelitian, yang kebenarannya dapat diuji melalui pengumpulan data dan analisis. Oleh karena itu, masih harus diteliti lebih lanjut melalui sebuah penelitian. Berdasarkan kerangka teori yang telah diuraikan, hipotesis penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, dan kesadaran wajib pajak. Pelayanan yang baik akan memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Selain itu, pengetahuan pajak yang memadai membantu wajib pajak memahami aturan serta kewajiban yang harus dipenuhi. Di sisi lain, kesadaran wajib pajak yang tumbuh dari dalam diri mendorong kepatuhan secara sukarela tanpa adanya paksaan. Dengan demikian, ketiga faktor tersebut secara bersama-sama memiliki peranan penting dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. H1: Diduga Kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Apabila kualitas pelayanan perpajakan meningkat, termasuk dalam hal kemudahan akses informasi, kecepatan proses perpajakan, serta kejelasan peraturan perpajakan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan akan semakin tinggi. Hipotesis ini didukung oleh temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Eva dkk. (2023), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap pemenuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian, hipotesis yang dapat ditarik adalah: H2: Diduga Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pemahaman yang mendalam mengenai peraturan dan kewajiban perpajakan akan meningkatkan pemenuhan wajib pajak. Semakin luas pengetahuan perpajakan, semakin tinggi pula pemenuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hipotesis ini diperkuat oleh hasil penelitian Karlina dan Ethika (2021), yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah: H3: Diduga Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak secara tepat waktu dan benar dapat meningkatkan kepatuhan mereka. Kesadaran ini muncul secara alami dari dalam diri wajib pajak, mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban tanpa paksaan. Perasaan tanggung jawab memainkan peran penting, di mana wajib pajak merasa bahwa kontribusi mereka melalui pembayaran pajak kendaraan bermotor mendukung pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik, sehingga lebih termotivasi untuk patuh. Hipotesis ini didukung oleh penelitian Julianti dkk. (2021), yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, hipotesis yang dapat diambil adalah: H4: Diduga Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif digunakan untuk mengkaji populasi atau sampel tertentu melalui analisis data numerik guna menguji hipotesis penelitian. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode survei, yaitu teknik pengumpulan data atau informasi secara langsung dari responden sebagai sampel populasi melalui distribusi kuesioner sebagai instrumen penelitian. Menurut Hidayat dan Maulana (2022), pendekatan penelitian kuantitatif merupakan pendekatan yang berbasis pada positivisme, diterapkan untuk mempelajari populasi atau sampel penelitian tertentu, di mana peneliti menggunakan alat ukur (instrumen) penelitian, melakukan analisis data yang bersifat numerik atau statistik, dengan tujuan membuktikan dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Penelitian dilakukan di SAMSAT Jakarta Barat yang berlokasi di jalan Daan Mogot KM.13 No.130, RT.12/RW.03, Cengkareng Timur, Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarata Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11730. Penelitian akan dimulai pada mulai pada tahun 2025, dengan memeperoleh data dari kuisioner yang disebarkan kepada Wajib Pajak yang datang untuk membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Barat.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan, totalitas, atau generalisasi dari satuan, individu objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang akan diteliti yang didalamnya dapat diperoleh atau dapat memberikan informasi (data) penelitian yang kemudian dapat Tarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di SAMSAT Jakarta Barat. Menurut Sugiyono (2023) menyatakan bahwa ‘‘Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi’’. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang memiliki kendaraan roda dua/sepeda motor dan kendaraan roda empat/mobil serta yang miliki kendaraan lebih dari 1, karena keterikatan dengan variabel independen yang diambil oleh peneliti. Oleh karena itu peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi dengan menggunakan Accidental Sampling. Menurut Sugiyono (2023) Hardani dkk (2020) accidental sampling adalah mengambil responden dengan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Untuk menentukan besarnya sampel dalam penelitian ini maka ditentukan dengan menggunakan Rumus Slovin dilakukan untuk populasi yang jumlahnya sudah diketahui secara pasti. Rumus Slovin biasa digunakan dalam penelitian dengan jumlah sampel yang sangat besar dengan metode survei. Tujuan penggunaan rumus ini adalah untuk mendapatkan sampel sesedikit mungkin tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi dengan alpha 10% atau 0,1. Berdasarkan hasil hitungan diperoleh besarnya sampel sebanyak 99,996 dan dibulatkan menjadi 100 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer sebagai teknik pengumpulan data. Pada penelitian ini, data yang dikumpulkan melalui kuesioner ditujukan langsung kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan maupun pernyataan secara tertulis kepada responden. Daftar pertanyaan atau pernyataan yang di berikan kepada responden berisi masalah yang berkaitan dengan objek yang di teliti dan sesuai dengan variabel yang terkait. Kuesioner tersebut akan di gunakan oleh peneliti sebagai bahan data dalam penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Pengujian Instrumen PenelitianInstrumen dalam penelitian ini ialah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan. Data ini berasal dari data primer, data primer ialah data yang diperoleh melalui penelitian lapangan yang berasal dari responden dan termasuk dalam sampel penelitian ini. Kuesioner ialah pertanyaan yang logis, yang memiliki hubungan dengan masalah penelitian. Kuesioner yang sudah disebarkan harus valid dan reliabel. Oleh karena itu, validitas serta reliabilitasnya harus diuji.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Jakarta Barat. SAMSAT Jakarta Barat merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal administrasi dan perpajakan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pelayanan, SAMSAT menjadi tempat masyarakat memenuhi berbagai keperluan yang berkaitan dengan kendaraan bermotor, khususnya dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan pelayanan administrasi kendaraan bermotor lainnya. SAMSAT Jakarta Barat dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki aktivitas pelayanan yang secara langsung melibatkan masyarakat sebagai wajib pajak kendaraan bermotor. Setiap wajib pajak yang melakukan pelayanan di SAMSAT memiliki pengalaman dalam memperoleh pelayanan dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kondisi tersebut menjadikan SAMSAT Jakarta Barat sebagai lokasi yang sesuai untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Pengumpulan data dilakukan dengan mendatangi SAMSAT Jakarta Barat secara langsung dan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak yang berada di lokasi penelitian. Sebelum kuesioner diberikan, peneliti menjelaskan tujuan penelitian dan tata cara pengisian kuesioner kepada responden. Selanjutnya, responden mengisi kuesioner berdasarkan keadaan dan pengalaman yang mereka miliki.

Pelaksanaan riset dan penelitian dilakukan mulai tanggal 23 April 2026 sampai dengan 22 Juni 2026. Selama periode tersebut, peneliti melakukan penyebaran dan pengumpulan kuesioner secara langsung di SAMSAT Jakarta Barat. Proses pengumpulan data dilakukan secara bertahap selama waktu penelitian berlangsung hingga jumlah responden yang dibutuhkan terpenuhi. Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan, diperoleh sebanyak 111 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Responden merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan pelayanan di SAMSAT Jakarta Barat pada saat penelitian berlangsung. Kuesioner yang telah terkumpul kemudian diperiksa dan disusun untuk selanjutnya dilakukan pengolahan data menggunakan metode analisis yang telah ditentukan dalam penelitian. SAMSAT Jakarta Barat menjadi lokasi penelitian sekaligus tempat diperolehnya data primer dari responden. Pemilihan objek penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi wajib pajak kendaraan bermotor serta menjadi dasar dalam menganalisis faktor-faktor yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sesuai dengan tujuan penelitian.

Uji Deskriptif

Tabel 2. Hasil Uji Deskriptif

Variabel	N	Min	Maks.	Mean	Std Deviasi
Pengaruh Kualitas Pelayanan(X1)	111	7	25	19,9910	4,06872
Pengetahuan Pajak (X2)	111	10	25	20,6757	3,72012

Kesadaran Wajib Pajak (X3)	111	10	25	21,2883	3,44407
Kepatuhan Wajib Pajak	111	11	25	21,3243	3,36063

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Analisis statistik deskriptif untuk tiap variabel pada penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki jumlah data (N) sebanyak 111 responden, dengan nilai minimum sebesar 7 dan nilai maksimum sebesar 25. Nilai rata-rata (mean) sebesar 19,9910, sedangkan standar deviasi sebesar 4,06872. Karena nilai standar deviasi lebih kecil dibandingkan nilai mean, yaitu 4,06872 < 19,9910, hal tersebut menunjukkan bahwa penyebaran data variabel kualitas pelayanan tidak terlalu jauh dari nilai rata-ratanya. Dengan demikian, nilai mean dapat dikatakan cukup merepresentasikan keseluruhan data kualitas pelayanan.
2. Variabel pengetahuan pajak (X2) memiliki jumlah data (N) sebanyak 111 responden, dengan nilai minimum sebesar 10 dan nilai maksimum sebesar 25. Nilai rata-rata (mean) sebesar 20,6757, sedangkan standar deviasi sebesar 3,72012. Karena nilai standar deviasi lebih kecil dibandingkan nilai mean, yaitu 3,72012 < 20,6757, hal tersebut menunjukkan bahwa penyebaran data variabel pengetahuan pajak tidak terlalu jauh dari nilai rata-ratanya. Dengan demikian, nilai mean dapat dikatakan cukup merepresentasikan keseluruhan data pengetahuan pajak.
3. Variabel kesadaran wajib pajak (X3) memiliki jumlah data (N) sebanyak 111 responden, dengan nilai minimum sebesar 10 dan nilai maksimum sebesar 25. Nilai rata-rata (mean) sebesar 21,2883, sedangkan standar deviasi sebesar 3,44407. Karena nilai standar deviasi lebih kecil dibandingkan nilai mean, yaitu 3,44407 < 21,2883, hal tersebut menunjukkan bahwa penyebaran data variabel kesadaran wajib pajak tidak terlalu jauh dari nilai rata-ratanya. Dengan demikian, nilai mean dapat dikatakan cukup merepresentasikan keseluruhan data kesadaran wajib pajak.
4. Variabel kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki jumlah data (N) sebanyak 111 responden, dengan nilai minimum sebesar 11 dan nilai maksimum sebesar 25. Nilai rata-rata (mean) sebesar 21,3243, sedangkan standar deviasi sebesar 3,36063. Karena nilai standar deviasi lebih kecil dibandingkan nilai mean, yaitu 3,36063 < 21,3243, hal tersebut menunjukkan bahwa penyebaran data variabel kepatuhan wajib pajak tidak terlalu jauh dari nilai rata-ratanya. Dengan demikian, nilai mean dapat dikatakan cukup merepresentasikan keseluruhan data kepatuhan wajib pajak.

Uji Validitas

Uji Validitas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan (X1) dinyatakan valid. Berdasarkan uji tersebut, didapatkan hasil r-hitung untuk semua butir pernyataan lebih besar dari 0,1865 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X1) dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Butir Pernyataan	Pearson Correlation (r-hitung)	Sig. (2-tailed)	Keterangan
X1.1	0,857	0,000	Valid
X1.2	0,882	0,000	Valid
X1.3	0,901	0,000	Valid
X1.4	0,847	0,000	Valid
X1.5	0,866	0,000	Valid

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan (X1) dinyatakan valid. Berdasarkan uji tersebut, didapatkan hasil r-hitung untuk semua butir pernyataan lebih besar dari 0,1865 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X1) dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Pengetahuan Pajak

Butir Pernyataan	Pearson Correlation (r-hitung)	Sig. (2-tailed)	Keterangan
X2.1	0,848	0,000	Valid
X2.2	0,805	0,000	Valid
X2.3	0,854	0,000	Valid
X2.4	0,888	0,000	Valid
X2.5	0,889	0,000	Valid

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel Pengetahuan Pajak (X2) dinyatakan valid. Berdasarkan uji tersebut, didapatkan hasil r-hitung untuk semua butir pernyataan lebih besar dari 0,1865dan signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak

Butir Pernyataan	Pearson Correlation (r-hitung)	Sig. (2-tailed)	Keterangan
X3.1	0,836	0,000	Valid
X3.2	0,820	0,000	Valid
X3.3	0,844	0,000	Valid
X3.4	0,823	0,000	Valid
X3.5	0,784	0,000	Valid

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2) dinyatakan valid. Berdasarkan uji tersebut, didapatkan hasil r-hitung untuk semua butir pernyataan lebih besar dari 0,1865 dan signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Butir Pernyataan	Pearson Correlation (r-hitung)	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Y1	0,856	0,000	Valid
Y2	0,832	0,000	Valid
Y3	0,883	0,000	Valid
Y4	0,888	0,000	Valid
Y5	0,893	0,000	Valid

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) dinyatakan valid. Berdasarkan uji tersebut, didapatkan hasil r-hitung untuk semua butir pernyataan lebih besar dari 0,1865 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat apakah jawaban responden stabil atau konsisten terhadap setiap butir pernyataan dalam kuesioner. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas diukur dengan membandingkan nilai Cronbach's Alpha (α) dengan nilai batasnya, yang mana suatu variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha > 0,60. Hasil uji reliabilitas penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,919	Reliabel
Pengetahuan Pajak	0,909	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,875	Reliabel
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	0,920	Reliabel

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Pengetahuan Pajak (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X3), dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) dinyatakan reliabel karena hasil Cronbach's Alpha untuk semua variabel lebih besar dari 0,60.

Uji Normalitas

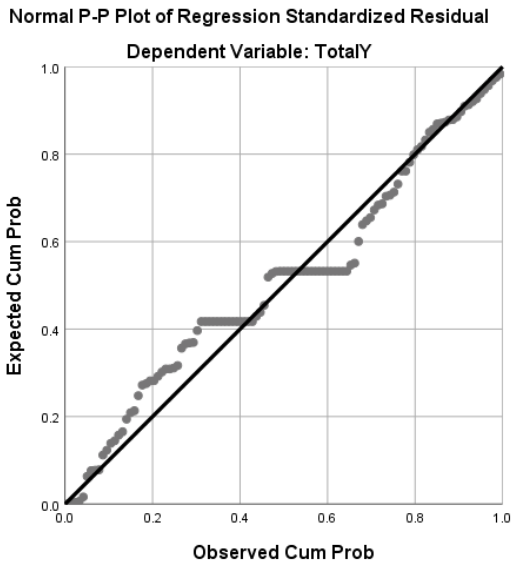
Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov dan analisis grafik Normal P-P Plot. Data dapat dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansi residual lebih besar dari 0,05. Hasil uji normalitas penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Kolmogorov-smirnov

	Unstandardized Residual
N	111
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,001
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	0,094

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai Monte Carlo Sig. sebesar 0,094 dari uji Kolmogorov-Smirnov. Hasil tersebut menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini sudah terdistribusi secara normal karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga layak digunakan untuk pengujian selanjutnya.



Gambar 1. Hasil Uji Normal P-P Plot

Menunjukkan hasil uji Normal P-P Plot yang titik-titiknya terdistribusi mengikuti garis diagonal, yang mana dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi secara normal.

Uji Multikolineritas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk melihat apakah ada korelasi antar setiap variabel bebas dalam model regresi, yang mana model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Korelasi antar variabel bebas atau multikolinearitas dalam penelitian ini dideteksi dengan melihat nilai tolerance dan nilai variance inflation factor (VIF). Jika nilai tolerance > 0,10 atau nilai VIF < 10, maka hal tersebut menunjukkan bahwa tidak ada gejala multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas

	Collinearity Statistics	
	Tolerance	**VIF**
Kualits Pelayanan(X1)	0,626	1,598
Pengetahuan Pajak(X2)	0,517	1,934
Kesadaran Wajib Pajak(X3)	0,715	1,399

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Menunjukkan bahwa semua variabel bebas pada penelitian ini dinyatakan tidak ada gejala multikolinearitas, yang berarti tidak ada korelasi yang kuat antar variabel bebas. Berdasarkan uji tersebut, didapatkan nilai tolerance > 0,10 serta nilai VIF < 10 untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1), Pengetahuan Pajak (X2), dan Kesadaran Wajib Pajak (X3).

Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk melihat apakah terjadi perbedaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi, yang mana model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka hal tersebut homoskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji korelasi Spearman's rho, yaitu dengan mengkorelasikan masing-masing variabel independen terhadap nilai absolut residualnya (Abs_RES). Uji ini dapat dikatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas jika nilai signifikansi korelasi antara nilai absolut residual dengan variabel independen lebih besar dari 0,05.

Tabel 10. Hasil Uji Spearman's rho

	Signifikansi
Kualitas Pelayanan(X1)	0,590
Pengetahuan Pajak(X2)	0,196
Kesadaran Wajib Pajak(X3)	0,114

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan tabel hasil pengujian, uji Spearman's rho memperoleh nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 untuk semua variabel, yaitu Kualitas Pelayanan (0,590), Pengetahuan Pajak (0,196), dan Kesadaran Wajib Pajak (0,114). Hasil tersebut menunjukkan bahwa sudah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, yang berarti tidak ada perbedaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi pada penelitian ini.

Uji Parsial (t)

Uji t dilakukan untuk menguji hipotesis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau individual. Jika nilai t-hitung > t-tabel dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05, maka variabel independen secara individual memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini, nilai t-tabel adalah 1,98238 yang diperoleh dari t-tabel = (α/2; n-k-1), yang mana k merupakan jumlah variabel independen dan n merupakan jumlah responden. Berdasarkan tabel Hasil Uji Parsial (t), hasil pengujian untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil Uji Parsial (t)

Model		B	t	Sig.
1	(Constant)	2,727	2,044	0,043
	Kualitas Pelayanan(X1)	0,107	1,811	0,073
	Pengetahuan Pajak(X2)	0,151	2,120	0,036
	Kesadaran Wajib Pajak(X3)	0,627	9,607	0,000

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Analisis dari uji parsial (uji t) untuk tiap variabel independen pada penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai t-hitung sebesar 1,811, yang berarti lebih kecil dari 1,98238 dengan signifikansi 0,073 > 0,05 dan koefisien regresi positif sebesar 0,107. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Oleh karena itu, H1 ditolak.
2. Variabel Pengetahuan Pajak (X2) memiliki nilai t-hitung sebesar 2,120, yang berarti lebih besar dari 1,98238 dengan signifikansi 0,036 < 0,05 dan koefisien regresi positif sebesar 0,151. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Oleh karena itu, H2 diterima.
3. Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X3) memiliki nilai t-hitung sebesar 9,607, yang berarti lebih besar dari 1,98238 dengan signifikansi 0,000 < 0,05 dan koefisien regresi positif sebesar 0,627. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Oleh karena itu, H3 diterima.

Uji Simultan

Uji F dilakukan untuk menguji hipotesis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama atau simultan. Jika nilai F-hitung > nilai F-tabel dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05, maka semua variabel independen secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini, nilai F-tabel adalah 2,69 yang diperoleh dari F-tabel = (k; n-k), yang mana k merupakan jumlah variabel independen dan n merupakan jumlah responden. Hasil uji simultan (uji F) penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12. Hasil Uji Simultan (f)

Model		F	Sig.
1	Regression	68,593	0,000

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Pengetahuan Pajak (X2), dan Kesadaran Wajib Pajak (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Berdasarkan uji tersebut, didapatkan hasil F-hitung sebesar 68,593, yang mana lebih besar dari 2,69 dengan signifikansi 0,000 < 0,05.

Uji Hipotesis

Uji R Square

Uji Koefisien Determinasi (R Square) Koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel dependen. Nilai R2 berada di rentang antara nol dan satu. Dalam penelitian ini, nilai Adjusted R Square digunakan sebagai acuan untuk pengukuran karena variabel independen yang digunakan lebih dari satu. Hasil uji koefisien determinasi penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	0,811	0,658	0,648	1.99296

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan tabel hasil uji koefisien determinasi, dapat diketahui bahwa penelitian ini memperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,648 atau 64,8%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Pengetahuan Pajak (X2), dan Kesadaran Wajib Pajak (X3) mampu menjelaskan variasi dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) sebesar 64,8%. Sementara itu, sisanya sebesar 35,2% (100% - 64,8%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk menguji pengaruh tiga variabel bebas terhadap satu variabel terikat dalam penelitian ini. Hasil pengujian regresi linear berganda penelitian ini dapat dilihat pada tabel hasil uji regresi.

Tabel 14. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		B	Sig.
1	(Constan)	2,727	0,043
	Pengaruh Kualitas Pelayanan(X1)	0,107	0,073
	Pengetahuan Pajak (X2)	0,151	0,036
	Kesadaran Wajib Pajak (X3)	0,627	0,000

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan pada tabel tersebut, didapatkan persamaan regresi linear berganda dan uraian penjabarannya yaitu sebagai berikut:

Y = 2,727 + 0,107X1 + 0,151X2 + 0,627X3 + ε

1. Nilai konstanta positif sebesar 2,727 menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan (X1), Pengetahuan Pajak (X2), dan Kesadaran Wajib Pajak (X3) bernilai nol atau tidak mengalami perubahan, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) yang akan dihasilkan adalah sebesar 2,727.
2. Koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai positif sebesar 0,107 yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Pelayanan, dengan asumsi variabel Pengetahuan Pajak (X2) dan Kesadaran Wajib Pajak (X3) tetap, maka Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) akan meningkat sebesar 0,107. Koefisien yang bernilai positif menunjukkan hubungan searah, yaitu semakin tinggi Kualitas Pelayanan, maka semakin tinggi pula Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
3. Koefisien regresi untuk variabel Pengetahuan Pajak (X2) memiliki nilai positif sebesar 0,151 yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Pengetahuan Pajak, dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kesadaran Wajib Pajak (X3) tetap, maka Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) akan meningkat sebesar 0,151. Koefisien

yang bernilai positif menunjukkan hubungan searah, yaitu semakin tinggi Pengetahuan Pajak yang dimiliki wajib pajak, maka semakin tinggi pula Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

4. Koefisien regresi untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak (X3) memiliki nilai positif sebesar 0,627 yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kesadaran Wajib Pajak, dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Pengetahuan Pajak (X2) tetap, maka Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) akan meningkat sebesar 0,627. Koefisien yang bernilai positif menunjukkan hubungan searah, yaitu semakin tinggi Kesadaran Wajib Pajak, maka semakin tinggi pula Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan membuktikan Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada masyarakat wilayah SAMSAT Jakarta Barat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan SPSS versi 25, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Kualitas pelayanan, pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sebab hasil F-hitung sebesar 68,593, yang mana lebih besar dari 2,69 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sebab nilai t-hitung sebesar 1,811, yang berarti lebih kecil dari 1,98238 dengan signifikansi 0,073 > 0,05 dan koefisien regresi positif sebesar 0,107. Pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sebab nilai t-hitung sebesar 2,120, yang berarti lebih besar dari 1,98238 dengan signifikansi 0,036 < 0,05 dan koefisien regresi positif sebesar 0,151. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sebab nilai t-hitung sebesar 9,607, yang berarti lebih besar dari 1,98238 dengan signifikansi 0,000 < 0,05 dan koefisien regresi positif sebesar 0,627.

Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada pengujian integratif kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, dan kesadaran wajib pajak dalam menjelaskan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada konteks pelayanan SAMSAT Jakarta Barat, dengan memberikan perhatian khusus pada perbedaan pengaruh masing-masing faktor terhadap perilaku kepatuhan. Berbeda dari pendekatan yang cenderung mengasumsikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara langsung mendorong kepatuhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial, sedangkan pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor tidak cukup dipahami hanya melalui aspek kualitas layanan administratif, tetapi perlu mempertimbangkan pemahaman wajib pajak mengenai kewajiban perpajakan serta kesadaran internal untuk memenuhi kewajiban tersebut. Dengan demikian, kontribusi penelitian ini terletak pada penyajian bukti empiris kontekstual mengenai perbedaan peran faktor pelayanan dan faktor internal wajib pajak dalam menjelaskan kepatuhan perpajakan kendaraan bermotor, sekaligus memberikan implikasi praktis bagi SAMSAT dalam merancang strategi peningkatan kepatuhan melalui edukasi perpajakan, sosialisasi yang berkelanjutan, dan penguatan kesadaran wajib pajak. Namun, kebaruan ini perlu diposisikan secara proporsional sebagai kontribusi empiris pada konteks lokal, bukan sebagai kebaruan teori yang sepenuhnya baru, sampai penelitian terdahulu ditelaah secara sistematis untuk memastikan kesenjangan penelitian dan orisinalitas kontribusinya.

Keterbatasan Penelitian: Dalam penelitian ini, wajib pajak yang bersedia menjadi responden ialah hanya yang terdaftar di Samsat Jakarta Barat dengan sampel yang diambil sebanyak 111 orang. Jumlah sampel yang digunakan tidak dapat mewakili seluruh wajib pajak kendaraan bermotor di Indonesia sehingga memungkinkan hasil penenlitian yang berbeda. Selama penyebaran kuisioner, ada beberapa responden yang tidak serius saat membaca kuisioner, sehingga pilihan jawaban yang diberikan tidak sesuai dengan kenyataan yang ada. Dengan penelitian ini, peneliti hanya meguji 3 variabel saja, yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak.

Saran

Setelah hasil dari penelitian telah ditemukan, maka dapat diajukan beberapa saran yang bisa dijadikan bahan pertimbangan, yaitu: Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas penelitian yang akan dilakukan, tidak hanya didaerah Jakarta Barat, serta dapat diperluas pembahasan maupun variabel yang digunakan. Bagi petugas pajak disarankan untuk meningkatkan sosialisasi mengenai Pengetahuan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan kepada masyarakat. Bagi Wajib Pajak disarankan untuk mengetahui tentang Perpajakan dan Sanksi Perpajakan sebelum memebeli kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

Arslan, R., Latif, A. S., Ramdani, C. S., & Septanta, R. (2025). Pengaruh kesadaran pajak, pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis, 5(1), 218–226.

Burdah, A., & Saodah, E. S. (2025). Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Jakarta Utara. 3(4), 3711–3717.

Dewi, I. A. P. P., Yudantara, I. G. A. P., & Yasa, I. N. P. (2020). Pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Singaraja. JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha, 11(3).

Ekonomi, P. (2022). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penggiat UMKM di Kecamatan Periuk . 1(2).

Ekonomi, P., & Kristina, E. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Biaya Kepatuhan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Karyawan PT Best & Best Indonesia). 1(1).

E-tilang, P., Perpajakan, S., & Pelayanan, K. (2020). Advance : Jurnal Akuntansi Advance : Jurnal Akuntansi ISSN : 2337-5221 (cetak). 7(1), 36–44.

Februari, N., Eva, M. V., Arizona, I. P. E., Luh, N., & Mahayu, G. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Badung. 5(1), 188–198.

Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program Ibm Statistik 21. Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariete. Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2021). Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24 (Issue 564). Universitas Diponegoro.

Ghozali. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hardani, Aulia, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. CV. Pustaka Ilmu.

Harjo, D. (2019). Perpajakan Indonesia. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Hertati, L. (2021). Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. JRAK (Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis), 7(2), 59–70. https://doi.org/10.38204/jrak.v7i2.560

Julianti, R., Yuliana, I., & Mulyani, S. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jurnal Akuntansi dan Pajak, 21(2), 345–356.

Karlina, U. W., & Ethika, M. H. (2020). 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.

Kartikasari, N. L. G. S., & Yadnyana, I. K. (2020). Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan WPOP Sektor UMKM. E-Jurnal Akuntansi, 31(4), 925–936. https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i04.p10

Kasus, S., Samsat, B., Barat, I., Sari, A., Gustini, E., & Hendarmin, R. M. R. (2021). Penerapan Kebijakan Pajak Semasa Pandemi Covid - 19, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. 2(2), 50–64.

Kendaraan, P., & Purwaningsih, W. P. (2025). Pengaruh Pengetahuan, Pelayanan, Sanksi, dan Kesadaran. 7(3). https://doi.org/10.32877/ef.v7i3.3018

Kesadaran, P., Pajak, W., Pelayanan, K., Moral, K., Pajak, S., & Pajak, D. A. N. S. (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. 3(1), 128–139.

Kowel, V. A. A., Kalangi, L., Tangkuman, S. J., Pengetahuan, P., Pajak, W., Wajib, K., & Dan, P. (2019). Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Minahasa Selatan *The Effect Of Taxpayer Knowledge, Taxpayer Awareness And Modernization Of Tax Administration System To Taxpayer Compliance Of Motor Vehicles in. 7(3).*

Kristina, E. (2021). Pengaruh pengetahuan perpajakan, biaya kepatuhan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi kasus pada karyawan PT Best & Best Indonesia). Prosiding: Ekonomi dan Bisnis, 1(1).

Maulina, N., Sopian, & Ningrum, L. (2025). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan pemanfaatan layanan perpajakan digital terhadap kepatuhan wajib pajak PPh 21 pada karyawan Bank BRI Kantor Cabang Cikarang. Jurnal Minfo Polgan, 14(1). https://doi.org/10.33395/jmp.v14i1.15025

Milleani, A. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kendal. 13(1), 89–98.

Ngadiman, A. R. (2020). Analisis Efektifitas Kebijakan Pajak, Lingkungan Wajib Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kegiatan Transaksi E-Commerce. Jurnal Paradigma Akuntansi, 2(4), 1861. https://doi.org/10.24912/jpa.v2i4.9383

Pajak, P. P., Pajak, K. W., Pajak, S., Pelayanan, A., & Dan, P. (2020). *No Title*. 417–426.

Pelayanan, K., Terhadap, P., Wajib, K., Kendaraan, P., Di, B., & Tangerang, K. (2022). *Bongaya Journal for Research in Accounting*. *05*, 11–35.

Pramesti, D., & Mubarak, A. (2025). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Payakumbuh. 2, 1–11.

Program, P., Pajak, P., Bermotor, K., Widajantie, T. D., & Anwar, S. (2020). Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan) BAJ (*Behavioral Accounting Journal*). 3(2), 129–143.

Sanksi, D. A. N., & Terhadap, P. (2021). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 15(2), 143–154.

Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, Fitri, A., Kuswandi, S., Sastri, L., Falani, I., Aswan, N., Hasibuan, F. A., & Lestari, H. (2023). Metodologi penelitian kuantitatif. Yayasan Kita Menulis.

Subekti, K. V. (2024). Tax Knowledge, Taxpayer Awareness and Tax Service Quality on Taxpayer Compliance Moderated by Tax Sanctions. 8, 470–482.

Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Sutopo (ed.); Kedua). Alfabeta, CV.

Tutoq, N., & Saga, B. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Jurnal Nusa Akuntansi, 3(2), 765–789.

Yolanda Pratiwi, & Enan Trivansyah Sastri. (2025). Pengaruh Norma Subjektif, Kewajiban Moral dan Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Nusa Akuntansi, 2(3), 1448–1465. https://doi.org/10.62237/jna.v2i3.320