

Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Samsat, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Semarang

Tryastuti Handayani¹, Maryono²

^{1,2} Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Stikubank Semarang

tryastutihandayani3014@mhs.unisbank.ac.id¹, maryono@edu.unisbank.ac.id²

ABSTRACT.

Motor vehicle tax compliance is crucial for increasing regional tax revenue, which serves as a source of funding for development. However, compliance levels in Semarang City remain suboptimal and are influenced by several factors. This study aims to examine the influence of tax knowledge, the quality of service provided by SAMSAT (One-Stop Administration Services Office), and taxpayer awareness on compliance levels regarding motor vehicle tax obligations. A quantitative approach was employed, utilizing primary data collected via questionnaires from 100 motor vehicle taxpayers at the Semarang City SAMSAT, selected using the accidental sampling method. Data analysis was conducted using multiple linear regression in SPSS version 25, supported by statistical tests such as descriptive analysis, classical assumption tests, the coefficient of determination test, simultaneous testing (F-test), and partial testing (t-test). The results indicate that the level of tax knowledge has a significant negative impact on taxpayer awareness regarding the fulfillment of motor vehicle tax obligations. Conversely, SAMSAT service quality and taxpayer awareness have a positive and significant impact on compliance. These findings suggest that improving service quality and enhancing taxpayer awareness are more effective strategies for boosting compliance than merely increasing understanding of tax regulations.

Keywords: taxpayer compliance, tax knowledge, SAMSAT service quality, taxpayer awareness, motor vehicle tax.

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sangat penting untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah yang menjadi sumber dana pembangunan. Namun, tingkat kesesuaian di Kota Semarang masih belum cukup baik dan dipengaruhi oleh beberapa hal. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari pengaruh tingkat pengetahuan tentang pajak, mutu pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT, serta kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui pengisian kuesioner kepada 100 wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Semarang, yang dipilih menggunakan metode *accidental sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda di SPSS versi 25, didukung oleh beberapa uji statistik seperti uji deskriptif, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi, uji simultan dengan metode F, serta uji parsial dengan metode t. Penelitian menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan tentang pajak memiliki dampak yang cukup besar dan berpengaruh secara negatif terhadap kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajibannya. Sebaliknya, kualitas pelayanan di SAMSAT dan kesadaran wajib pajak mempunyai dampak positif dan

nyata terhadap kepatuhan. Temuan ini menunjukkan bahwa meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kesadaran wajib pajak adalah cara yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan, dibandingkan hanya meningkatkan pemahaman tentang aturan perpajakan.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan SAMSAT, kesadaran wajib pajak, pajak kendaraan bermotor.

PENDAHULUAN

Pajak daerah merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berperan dalam membiayai pembangunan infrastruktur, pelayanan publik, pendidikan, dan kesehatan (Aini et al., 2025). Salah satu jenis pajak daerah yang memiliki kontribusi besar terhadap PAD adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Keberhasilan penerimaan PKB sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak mencerminkan kesediaan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara jujur, tepat waktu, dan sukarela sehingga menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas sistem perpajakan daerah (Nepi et al., 2023).

Meskipun memiliki peran strategis, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala. Masih banyak wajib pajak yang menunda bahkan tidak melakukan pembayaran pajak tepat waktu sehingga potensi penerimaan daerah belum dapat dimanfaatkan secara optimal. Tingkat kepatuhan tersebut bersifat dinamis karena dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari dalam diri wajib pajak maupun faktor eksternal, seperti perubahan kebijakan pemerintah, kualitas pelayanan, dan tingkat pemahaman masyarakat terhadap perpajakan (Putri & Junawan, 2025).

Fenomena terkini yang menjadi perhatian masyarakat adalah diterapkannya kebijakan opsen Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) sejak 5 Januari 2025 berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah (HKPD). Kebijakan tersebut memunculkan berbagai persepsi masyarakat mengenai besaran pajak, mekanisme pembayaran, dan transparansi pengelolaan pajak daerah. Kondisi ini menunjukkan bahwa perubahan kebijakan perpajakan perlu diimbangi dengan peningkatan edukasi perpajakan dan kualitas pelayanan agar tidak berdampak pada menurunnya kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan pajak merupakan salah satu faktor yang diduga memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki pemahaman mengenai peraturan, prosedur, manfaat, serta sanksi perpajakan cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya. Sebaliknya, rendahnya pengetahuan perpajakan dapat menyebabkan kurangnya pemahaman terhadap kewajiban perpajakan sehingga berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan.

Selain pengetahuan pajak, kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang cepat, mudah, informatif, dan responsif mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak

sehingga mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian Nova et al. (2024) serta Simanjuntak et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor lain yang turut memengaruhi kepatuhan adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran mencerminkan kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela karena memahami pentingnya pajak bagi pembangunan. Ringan (2023) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun demikian, Ritonga & Maryono (2024) memperoleh hasil yang berbeda, yaitu kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan masih adanya inkonsistensi temuan empiris.

Di Kota Semarang, peningkatan jumlah kendaraan bermotor setiap tahun seharusnya diikuti dengan peningkatan penerimaan pajak daerah. Namun demikian, masih ditemui wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan uraian tersebut, masih terdapat *research gap* mengenai pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan SAMSAT, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian perpajakan serta menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori untuk menganalisis pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan SAMSAT, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang. Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Semarang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*, yaitu responden yang dipilih berdasarkan kebetulan ditemui di lokasi penelitian dan memenuhi kriteria sebagai sampel (Sugiyono, 2021). Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 100 responden. Data yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala *Likert* lima poin (Sekaran & Bougie, 2020).

Variabel independen dalam penelitian ini meliputi pengetahuan pajak, kualitas pelayanan SAMSAT, dan kesadaran wajib pajak, sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS *Statistics* melalui analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas,

multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi), analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji simultan (uji F), dan uji parsial (uji t) dengan tingkat signifikansi 5% (Ghozali, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian disajikan berdasarkan data yang diperoleh dari 100 wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Semarang. Analisis diawali dengan penyajian karakteristik responden, dilanjutkan dengan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, serta pengujian kelayakan model untuk menguji pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1. Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	28	28,0
	Perempuan	72	72,0
Usia	18–30 tahun	78	78,0
	31–40 tahun	13	13,0
	41–50 tahun	6	6,0
	51–60 tahun	3	3,0
Pekerjaan	Karyawan Swasta	55	55,0
	Pelajar/Mahasiswa	19	19,0
	Wiraswasta	10	10,0
	PNS	8	8,0
	Ibu Rumah Tangga	7	7,0
	P3K	1	1,0
Jenis Kendaraan	Roda 2	93	93,0
	Roda 4	7	7,0

Mayoritas responden merupakan perempuan (72%), berusia 18–30 tahun (78%), bekerja sebagai karyawan swasta (55%), dan memiliki kendaraan roda dua (93%). Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa responden didominasi oleh wajib pajak usia produktif yang aktif memanfaatkan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Semarang.

2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, model regresi terlebih dahulu diuji melalui uji asumsi klasik yang meliputi normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi.

Tabel 3 Ringkasan Uji Asumsi Klasik

Pengujian	Hasil	Kesimpulan
-----------	-------	------------

Normalitas	Sig. = 0,200	Berdistribusi normal
Multikolinearitas	Tolerance = 0,725–0,998; VIF = 1,002–1,380	Tidak terjadi multikolinearitas
Heteroskedastisitas	Sig. = 0,090–0,962	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Autokorelasi	Durbin-Watson = 1,898	Tidak terjadi autokorelasi

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh asumsi klasik telah terpenuhi. Oleh karena itu, model regresi dinyatakan layak digunakan untuk analisis regresi linier berganda.

3. Hasil Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor:

Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Moderasi

Variabel	β	t	Sig.	Keterangan
Konstanta	12,328	4,536	<0,001	-
Pengetahuan Pajak	-0,346	-3,072	0,003	Berpengaruh Negatif Signifikan
Kualitas Pelayanan	0,277	3,117	0,002	Berpengaruh Positif Signifikan
Kesadaran Wajib Pajak	0,333	2,547	0,012	Berpengaruh Positif Signifikan

Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 12,328 - 0,346X_1 + 0,277X_2 + 0,333X_3 + \varepsilon$$

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4. Kelayakan Model

Setelah diperoleh hasil analisis regresi, dilakukan pengujian kelayakan model untuk menilai signifikansi model secara simultan serta besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Hasil pengujian ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 5 Kelayakan Model

Statistik	Nilai
F-hitung	6,290

Sig. F	0,000
R ²	0,164
Adjusted R ²	0,138

Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$), yang berarti model regresi layak digunakan dan seluruh variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai Adjusted R² sebesar 0,138 menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan 13,8% variasi kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya sebesar 86,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Pembahasan

1. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Semarang

Tujuan awal riset ini adalah menginvestigasi dampak pemahaman perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang. Berdasarkan analisis uji parsial, ditemukan nilai koefisien regresi -0,346 dengan t hitung sebesar -3,072 dan nilai signifikansi 0,003. Mengacu pada batas ambang signifikansi 0,05, variabel pengetahuan pajak terbukti memiliki pengaruh signifikan secara statistik. Namun, hasil ini menunjukkan fenomena yang tidak lazim, di mana koefisien negatif mengindikasikan bahwa semakin tinggi pemahaman pajak seseorang, justru semakin rendah ketaatan mereka dalam membayar pajak. Akibatnya, hipotesis penelitian yang memprediksi adanya korelasi positif antara variabel tersebut dengan kepatuhan wajib pajak dinyatakan tidak terdukung secara empiris.

Secara teoritis, *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang digagas oleh Ajzen (1991) menjelaskan bahwa pengetahuan seseorang akan membentuk sikap (*attitude toward behavior*), yang pada gilirannya memengaruhi niat dan perilaku. Idealnya, pemahaman yang baik mengenai regulasi, prosedur, manfaat, hingga sanksi perpajakan seharusnya linier dengan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi. Meski demikian, temuan penelitian ini menunjukkan kondisi yang berbeda, di mana hubungan signifikan yang ditemukan justru berlawanan arah dengan teori tersebut.

Hasil ini mengindikasikan bahwa pengetahuan perpajakan yang dimiliki responden belum sepenuhnya terealisasi ke dalam perilaku patuh. Kondisi ini kemungkinan besar dipicu oleh faktor-faktor eksternal seperti tekanan ekonomi, persepsi wajib pajak terhadap beban pajak, kebiasaan menunda pembayaran, atau ketergantungan pada program keringanan dan pemutihan pajak, yang menyebabkan wajib pajak cenderung menanti program tersebut sebelum melakukan pembayaran. Singkatnya, pengetahuan yang memadai ternyata belum menjadi faktor determinan utama yang mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara tepat waktu.

Temuan ini memberikan perspektif yang berbeda dibandingkan dengan penelitian Milleani dan Maryono (2022) serta Putri dan Maryono (2024) yang menemukan pengaruh positif. Perbedaan hasil tersebut membuktikan bahwa dampak pengetahuan pajak bersifat kontekstual dan sangat dipengaruhi oleh karakteristik responden, kondisi sosial-ekonomi, serta dinamika kebijakan perpajakan di suatu wilayah.

Implikasi dari hasil riset ini menegaskan bahwa peningkatan literasi pajak saja tidak cukup untuk meningkatkan kepatuhan. Pemerintah, dalam hal ini SAMSAT, perlu mengintegrasikan program edukasi dengan strategi peningkatan kesadaran, pembinaan, serta peningkatan mutu layanan. Tujuannya adalah agar pengetahuan yang dimiliki wajib pajak dapat terinternalisasi dan diwujudkan menjadi tindakan nyata dalam membayar pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya.

2. Pelayanan SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Semarang.

Tujuan kedua dari penelitian ini adalah untuk menguji serta menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan SAMSAT terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang. Berdasarkan pengujian parsial yang dilakukan, diperoleh koefisien regresi sebesar 0,277, nilai t hitung sebesar 3,117, dan signifikansi 0,002. Temuan ini mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, peningkatan mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak SAMSAT berkorelasi linier dengan peningkatan kedisiplinan wajib pajak dalam menunaikan kewajiban mereka.

Secara teoretis, hasil ini mendukung *Theory of Planned Behavior*, terutama pada dimensi *perceived behavioral control*. Teori ini menegaskan bahwa persepsi seseorang terhadap kemudahan dalam melakukan suatu perilaku akan memperkuat niat dan tindakan nyata individu tersebut. Layanan yang dikelola secara profesional, transparan, cepat, serta mudah diakses memberikan kemudahan administratif bagi wajib pajak, yang pada akhirnya menstimulasi peningkatan perilaku patuh.

Hasil riset ini juga selaras dengan studi terdahulu yang dilakukan oleh Nova et al. (2024), Simanjuntak et al. (2024), serta Putri & Maryono (2024), yang semuanya menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan determinan positif bagi kepatuhan pajak. Konsistensi hasil di berbagai penelitian ini memperkuat argumen bahwa kualitas pelayanan menjadi pilar krusial dalam mendorong kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam sektor perpajakan.

Dalam lingkup Kota Semarang, temuan ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan SAMSAT saat ini telah berhasil memberikan kenyamanan bagi para wajib pajak. Meski demikian, untuk menjaga dan terus meningkatkan tren positif ini, upaya perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan. Hal tersebut dapat dilakukan melalui penguatan layanan digital, pemangkasan birokrasi administrasi,

pengembangan kompetensi staf, serta penyediaan fasilitas pelayanan yang lebih memadai guna memastikan tingkat kepatuhan wajib pajak tetap terjaga secara berkelanjutan.

3. Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Semarang.

Sasaran ketiga dalam penelitian ini berfokus pada pengujian serta analisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang. Merujuk pada hasil pengolahan data melalui uji parsial, diperoleh koefisien regresi sebesar 0,333 dengan *t* hitung sebesar 2,547 dan tingkat signifikansi sebesar 0,012. Temuan empiris tersebut mengonfirmasi bahwa kesadaran wajib pajak memberikan dampak positif yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan. Secara teoretis, hal ini menunjukkan bahwa penguatan kesadaran internal individu akan kewajiban perpajakan berbanding lurus dengan peningkatan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan.

Temuan ini selaras dengan kerangka *Theory of Planned Behavior*, yang memandang bahwa perilaku manusia dalam hal ini kepatuhan pajak sangat dipengaruhi oleh sikap positif dan kesadaran pribadi. Ketika wajib pajak memahami fungsi pajak sebagai kontribusi krusial bagi pendanaan pembangunan daerah, pemahaman tersebut akan termanifestasi ke dalam niat untuk berperilaku patuh dan akhirnya diimplementasikan melalui tindakan nyata pembayaran pajak.

Hasil studi ini juga memperkuat temuan dari penelitian Ringan (2023) serta Milleani dan Maryono (2022) yang menyatakan bahwa kesadaran merupakan variabel kunci yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa dorongan internal (faktor intrinsik) memiliki peran yang sangat strategis dalam membentuk perilaku taat pajak, bahkan tanpa harus bergantung pada adanya tekanan atau sanksi dari pihak berwenang.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kepatuhan pajak tidak semata-mata dipengaruhi oleh stimulus eksternal, seperti perbaikan kualitas pelayanan, melainkan memerlukan penguatan internalisasi kesadaran individu. Oleh karena itu, Pemerintah Daerah dan pihak SAMSAT disarankan untuk melakukan penguatan strategi sosialisasi dan kampanye edukatif secara berkelanjutan mengenai urgensi pajak kendaraan sebagai instrumen vital dalam pembangunan daerah.

Upaya proaktif ini diharapkan mampu membangun kesadaran kolektif wajib pajak, yang pada gilirannya akan membentuk pola kepatuhan yang lebih stabil, mandiri, dan berkelanjutan. Dengan mengintegrasikan peningkatan kualitas layanan publik dan pembangunan kesadaran wajib pajak, diharapkan model kepatuhan yang terbentuk tidak hanya bersifat jangka pendek, namun juga mampu meningkatkan partisipasi masyarakat secara substantif dalam pembiayaan pembangunan daerah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pengetahuan pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan perpajakan tidak selalu diikuti oleh peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Kualitas pelayanan SAMSAT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, baik dari aspek kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, maupun kejelasan informasi, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak terhadap pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini masih terbatas pada pengujian tiga variabel independen, yaitu pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan kesadaran wajib pajak. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti sanksi perpajakan, tingkat pendapatan, atau persepsi terhadap kebijakan perpajakan. Bagi SAMSAT, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan serta memperkuat program edukasi dan sosialisasi guna meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N., Rahmawati, D., & Putra, A. (2025). Peran Pajak Daerah Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 12(1), 45–58.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Milleani, A., & Maryono. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kendal. *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 15(1), 89–98.
- Nepi, R., Erita, E., & Syamra, Y. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 313–327.

- Nova, I. S., Ashwad, H., Rahmah, J., Efendi, M., Zunafriesma, N., Teniro, A., & Zainudin. (2024). Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(4), 496–501.
- Putri, F. D. A., & Maryono. (2024). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Denda, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Semarang. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(3), 4766–4779.
- Ringan, A. Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Economina*, 2(7), 1699–1718.
- Ritonga, E. A., & Maryono. (2024). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT III Kota Semarang. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 77(3), 6336–6344.
- Sekaran, U. , & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (8th ed.)*. Wiley.
- Simanjuntak, G. B. D., Maruli, R. S., & Susanti, M. (2024). Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Terapan*, 7(1), 22–34.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang (UU) Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah (2022).