

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

Juli Anu Gulo<sup>1</sup>, Benarda<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Sarjana Akuntansi, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan Banten, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[gulojulian.020797@gmail.com](mailto:gulojulian.020797@gmail.com), <sup>2\*</sup>[dosen01622@unpam.ac.id](mailto:dosen01622@unpam.ac.id)

**Abstrak**—Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor baik secara parsial maupun simultan. Penelitian dilakukan di Kantor Samsat Cibinong dengan populasi sebanyak 143.485 wajib pajak kendaraan bermotor dan sampel 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan ketiga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai Fhitung 189,015 > Ftabel 2,14. Secara parsial, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak masing-masing berpengaruh signifikan dengan nilai thitung berturut-turut 7,216; 11,353; dan 6,892 yang lebih besar dari ttabel 1,660 dengan nilai signifikansi 0,000. Persamaan regresi yang diperoleh adalah  $Y = 3,780 + 0,178X1 + 0,503X2 + 0,155X3 + e$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Cibinong.

**Kata Kunci:** Kesadaran Wajib Pajak; Sanksi Pajak; Kualitas Pelayanan Pajak; Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

*Abstract— This study aims to examine the effect of taxpayer awareness, tax sanctions, and the quality of tax services on motor vehicle taxpayer compliance, both partially and simultaneously. The research was conducted at the Cibinong Samsat Office with a population of 143,485 motor vehicle taxpayers and a sample of 100 respondents determined using the Slovin formula with a 10% margin of error. Data analysis was carried out using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 26. The results show that simultaneously the three independent variables significantly influence taxpayer compliance, as indicated by the F-value of 189.015, which is greater than the F-table value of 2.14. Partially, taxpayer awareness, tax sanctions, and the quality of tax services each have a significant effect, with t-values of 7.216, 11.353, and 6.892, respectively, all greater than the t-table value of 1.660 and with a significance level of 0.000. The multiple regression equation obtained is  $Y = 3.780 + 0.178X1 + 0.503X2 + 0.155X3 + e$ . Thus, it can be concluded that taxpayer awareness, tax sanctions, and the quality of tax services contribute positively to motor vehicle taxpayer compliance at the Cibinong Samsat Office.*

**Keywords:** Taxpayer Awareness; Tax Sanctions; Tax Service Quality; Motor Vehicle Taxpayer Compliance

### 1. PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia memiliki tujuan utama untuk mewujudkan kesejahteraan umum sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945. Upaya tersebut dapat dicapai melalui tata kelola pemerintahan yang baik serta pembangunan di berbagai sektor, yang membutuhkan dukungan sumber pembiayaan yang memadai. Pajak menjadi salah satu sumber penerimaan negara yang utama, berfungsi untuk menutup kebutuhan belanja negara. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) termasuk kategori pajak daerah yang dikelola oleh pemerintah provinsi maupun kabupaten/kota, di mana penerimanya digunakan untuk membiayai kebutuhan rutin sekaligus mendukung pembangunan daerah (Nurmantu, 2016; Marsyahrul, 2014). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, PKB dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (Fitriandi, 2019). Karena kendaraan bermotor sangat erat kaitannya dengan aktivitas masyarakat di jalan raya, maka kewajiban membayar PKB dapat dipandang sebagai bentuk kontribusi masyarakat terhadap pembangunan serta pemeliharaan infrastruktur jalan.

Jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat juga berdampak pada bertambahnya jumlah wajib pajak di Samsat Cibinong, dari 106.418 orang pada tahun 2018 menjadi 143.485 orang pada 2022 (Open Data Jabar, 2023). Meski demikian, peningkatan jumlah wajib pajak tidak sejalan

dengan kepatuhan dalam pembayaran pajak. Data Kantor P3D Kabupaten Bogor mencatat adanya kenaikan tingkat ketidakpatuhan sebesar 22,5% selama periode 2018–2022. Kondisi tersebut menimbulkan risiko berkurangnya penerimaan daerah, sehingga pemerintah berusaha mendorong kepatuhan melalui program sosialisasi serta perbaikan layanan. Tingkat kesadaran masyarakat mengenai fungsi pajak sebagai sumber pembiayaan negara menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2016; Putri, 2018).

Selain kesadaran, faktor lain yang turut menentukan adalah kualitas pelayanan dan sanksi pajak. Pelayanan fiskus yang baik berpotensi meningkatkan kenyamanan serta kepuasan wajib pajak, sehingga berdampak positif pada kepatuhan (Fiskus et al., 2014; Rabsanjani, 2018). Namun, hasil penelitian sebelumnya menunjukkan temuan yang bervariasi: beberapa menyimpulkan bahwa kesadaran dan pelayanan berpengaruh signifikan (Susilawati & Budiarta, 2013; Widiastuti & Nitta, 2021), sementara penelitian lain justru menemukan hasil yang berbeda (Setiawan et al., 2024; Mahasari, 2023). Demikian juga, sanksi pajak yang dirancang sebagai upaya preventif agar wajib pajak patuh (Mardiasmo, 2018), ternyata efektivitasnya berbeda-beda menurut hasil studi (Titus Wahyu Adi, 2018; Mahasari, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini dirancang untuk menelaah pengaruh kesadaran, sanksi, serta kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Cibinong.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh langsung dari objek penelitian di Kantor Samsat Cibinong. Menurut Sugiyono (2017), data diskrit adalah data yang bersumber dari hasil menghitung atau membilang, bukan dari hasil pengukuran, dan umumnya dikategorikan sebagai data nominal. Data nominal sering ditemukan pada penelitian survei maupun eksploratif. Setiap peneliti perlu menyajikan data yang diperoleh melalui observasi, kuesioner, maupun dokumentasi dengan cara yang komunikatif dan menyeluruh agar mudah dipahami (Sugiyono, 2017).

### 2.2. Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini terdiri dari satu variabel dependen dan tiga variabel independen. Variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y), yang didefinisikan sebagai kondisi di mana wajib pajak melaksanakan seluruh kewajiban sekaligus menunaikan hak perpajakannya (Komalasari dalam Apriliyana, 2017). Adapun variabel independen meliputi: kesadaran wajib pajak (X<sub>1</sub>), yaitu kesungguhan individu dalam menunaikan kewajiban perpajakan secara tulus (Wardani & Rumiyatun, 2017); sanksi perpajakan (X<sub>2</sub>), yang berfungsi sebagai jaminan kepatuhan sekaligus alat pencegah pelanggaran (Mardiasmo, 2018); serta kualitas pelayanan pajak (X<sub>3</sub>), yang mencerminkan pemenuhan kebutuhan layanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (PP RI No. 96 Tahun 2012).

**Tabel 1.** Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Nomor Soal
1	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	Keadaan wajib pajak memenuhi kewajiban & haknya.	1. Administrative compliance 2. Technical compliance	1–3 4–6
2	Kesadaran Wajib Pajak (X <sub>1</sub> )	Tindakan itikad baik memenuhi kewajiban.	Mengetahui UU, fungsi pajak, menghitung, membayar, melapor secara benar	1–12
3	Sanksi Perpajakan (X <sub>2</sub> )	Jaminan kepatuhan norma pajak	Kedisiplinan, kemauan membayar, pengetahuan, sikap terhadap sanksi	1–8
4	Kualitas Pelayanan Pajak (X <sub>3</sub> )	Pemenuhan layanan publik.	Transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak & kewajiban	1–12

### 3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Analisa Hasil Penelitian

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden penelitian mayoritas berjenis kelamin perempuan (52%) dan laki-laki (48%), dengan rentang usia terbanyak 28–37 tahun (46%). Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar adalah karyawan (32%), diikuti wiraswasta (18%) dan ibu rumah tangga (17%). Uji validitas terhadap seluruh butir pernyataan variabel Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ ), Sanksi Pajak ( $X_2$ ), Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_3$ ), dan Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) menghasilkan nilai  $r$  hitung di atas  $r$  tabel (0,1966), sehingga seluruh item dinyatakan valid. Uji reliabilitas menghasilkan Cronbach's Alpha di atas 0,60 untuk semua variabel, yang berarti kuesioner dapat diandalkan.

Uji asumsi klasik menunjukkan nilai Asymp. Sig. Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,200 ( $> 0,05$ ) sehingga data berdistribusi normal. Nilai Tolerance semua variabel  $> 0,10$  dan VIF  $< 10$ , yang berarti tidak terjadi multikolinearitas. Scatterplot tidak memperlihatkan pola tertentu sehingga tidak ada heteroskedastisitas. Nilai Durbin-Watson sebesar 2,294 berada di antara batas dU dan 4-dU, yang menandakan tidak ada autokorelasi.

Hasil regresi linier berganda menghasilkan persamaan:

$$Y = 3,780 + 0,178X_1 + 0,503X_2 + 0,155X_3 + e$$

Menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Uji F memberikan nilai F hitung 57,772  $>$  F tabel 2,70 (Sig. 0,000  $<$  0,05), menandakan variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan. Uji t membuktikan secara parsial ketiga variabel juga berpengaruh signifikan: Kesadaran Wajib Pajak ( $t = 7,216$ ), Sanksi Pajak ( $t = 11,353$ ), dan Kualitas Pelayanan Pajak ( $t = 6,892$ ), semuanya lebih besar dari t tabel 1,660. Koefisien determinasi (Adjusted  $R^2$ ) sebesar 0,632 mengindikasikan 63,2% variasi Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh ketiga variabel, sedangkan sisanya 36,8% dipengaruhi faktor lain di luar model. Temuan ini menguatkan bahwa peningkatan kesadaran, penegakan sanksi, dan pelayanan yang baik berperan penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### 3.2 Pembahasan Penelitian

##### 3.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji statistik menunjukkan F hitung 57,775 lebih besar daripada F tabel 2,70, sehingga hipotesis diterima dan terbukti bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan persamaan regresi  $Y = 3,780 + 0,178X_1 + 0,503X_2 - 0,155X_3 + e$ . Temuan ini sejalan dengan penelitian Dewi (2022) dan Widiastuti & Nitta (2021) yang menyatakan bahwa kesadaran, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan bersama-sama memengaruhi kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Sanksi pajak berfungsi mencegah pelanggaran dan menimbulkan efek jera, sedangkan kesadaran wajib pajak mencerminkan niat tulus memenuhi kewajiban sehingga meningkatkan kepatuhan. Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan merupakan faktor eksternal yang memengaruhi sikap dan perilaku wajib pajak; melalui teori pembelajaran sosial, pelayanan yang baik dari aparat pajak memperkuat persepsi positif dan mendorong pemenuhan kewajiban perpajakan secara konsisten.

##### 3.2.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Uji parsial menunjukkan variabel Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ), ditunjukkan oleh  $t$  hitung 7,216  $>$   $t$  tabel 1,660 dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini sejalan dengan penelitian Aprilianti (2021) serta Widiastuti & Nitta (2021) yang juga menemukan pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Kesadaran pajak mencerminkan pemahaman dan kesungguhan wajib pajak mengenai fungsi dan manfaat pajak serta kemauan memenuhi kewajibannya. Penilaian positif terhadap kinerja pemerintah mendorong kepatuhan, sementara pemahaman yang baik atas peraturan dan tata cara

perpajakan meningkatkan kepatuhan; sebaliknya, kurangnya pemahaman cenderung menurunkan kepatuhan.

### **3.2.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Uji parsial menunjukkan Sanksi Pajak ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y), ditunjukkan oleh  $t$  hitung  $11,353 > t$  tabel 1,660 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Temuan ini konsisten dengan penelitian Widiastini (2020) dan Sista (2019) yang menyatakan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Menurut Mardiasmo (2019), sanksi merupakan jaminan kepatuhan dan sarana pencegahan pelanggaran norma perpajakan; semakin tegas sanksi diberlakukan, semakin tinggi kesadaran dan kepatuhan wajib pajak karena adanya pertimbangan biaya jika melanggar.

### **3.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Uji parsial menunjukkan Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y), terlihat dari  $t$  hitung  $6,892 > t$  tabel 1,660 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini sejalan dengan penelitian Pranata & Setiawan (2019) serta Supadmi (2019) yang menyimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan wajib pajak sehingga mendorong kepatuhan; sebaliknya, pelayanan yang rendah cenderung menurunkan tingkat kepatuhan.

## **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis pada bab sebelumnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Uji simultan menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ ), Sanksi Pajak ( $X_2$ ), dan Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_3$ ) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
- b. Uji parsial membuktikan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ ) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
- c. Uji parsial juga menunjukkan bahwa variabel Sanksi Pajak ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
- d. Hasil uji parsial lainnya mengindikasikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_3$ ) memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

## **REFERENCES**

- Adhitya Putri Pratiwi, (2018). *Pengaruh Kepemilikan Institusional Dan Kinerja Keuangan Terhadap Penghindaran Pajak Dengan Corporate Social Responsibility Sebagai Pemediasi*, Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis - Vol 9 No 2 September
- Arisandy, Nelsi. (2017). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru*. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis: Vol. 14.No.1, Maret 2017:62-71.
- As'ari, N. G. & Erawati, T., (2018). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Akuntansi Dewartara.
- Farouq, M. (2018). *Hukum Pajak di Indonesia: Suatu Pengantar Ilmu Hukum Terapan di Bidang Perpajakan*. Edisi 1. Jakarta : Kencana
- Fitriandi, Primandita, Yuda Aryanto, dan Agus Puji Priyono. (2019). *Kompilasi Undang-Undang Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, Imam dan Ratmono, Dwi. (2017). *Analisis Multivariat dan Ekonometrika dengan Eviews 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Jatmiko, Agus Nugroho. (2016). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fikus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*

- Kendaraan Bermotor Studi Pada Wpop Samsat Kota Surakarta. Skripsi Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta.*  
Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi.  
Marsyahru, Tony. (2014). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Grasindo.  
Marsuroh, Siti dan Zulaikha. (2013). *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP Di Kabupaten Tegal)*. Diponegoro Journal Of Accounting Volume 2, Nomor 4.  
Muliari, N.K. dan P.E. Setiawan. (2017). “*Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*”. Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. Vol. 6 No. 1  
Nofryanti, Widomoko, (2017), *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan Dan Konsultasi Oleh Account Representative (Ar) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kpp Menteng Satu Jakarta Pusat)*, Jurnal Renaissance, Volume 2 No. 01 Mei  
Nurmantu, S. (2016). *Pengantar Perpajakan (3rd ed.)*. Jakarta: Granit  
Rosmawati. 2021. *Teori Perilaku Konsumen*. PT. NEM  
Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.  
Suripto, dkk, (2022), *Pengaruh Sales growth, Capital intensity, Kompensasi Eksekutif, dan Kepemilikan Manajerial Terhadap Penghindaran Pajak*, Owner: Riset & Jurnal Akuntansi, Volume 6 Nomor 3, Juli  
Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budiartha. (2013). “*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*”. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 4.2 ISSN: 2302-8556. Hal. 345-357  
Tiraada, Tryana A.M. (2013). *Pengaruh Perpajakan, Sanksi pajak, Sikap Fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak*. Jurnal volume 1, Nomor 3, tahun 2013. Universitas diKabupaten Minahasa Selatan  
Wahyu Meiranto. (2017). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Diponegoro Journal of Accounting. Volume 6, Nomor 3, Tahun 2017, Halaman 1-13. ISSN (Online): 2337-3806  
Wardani, D.K., dan Rumiyatun. (2017). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul)*. Jurnal Akuntansi, Vol. 5  
Wiwit Irawati, (2019), *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Dan Preferensi Risiko Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Jurnal Akuntansi Barelang, Vol.3 No. 2