

Analisis Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba

Aliyah Mustika¹, Fajriani Azis², Nur Afiah³

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar

Email: aliyahmustika66@gmail.com, fajrianiazis@unm.ac.id, nurafiah@unm.ac.id,



©2018 –Bongaya Journal of Research in Management STIEM Bongaya. Ini adalah artikel dengan akses terbuka dibawah licensi CC BY-NC-4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

Abstract: *This study aims to analyze the influence of Taxpayer awareness, tax sanctions, and service quality and simultaneously on Taxpayer compliance in paying motor vehicle tax at the Samsat Office of Bulukumba Regency. The variables in this study are Taxpayer awareness (X_1), tax sanctions (X_2), Service quality (X_3), and Taxpayer compliance (Y). The population in this study were motor vehicle taxpayers registered at the Samsat Office of Bulukumba Regency in 2025. Sampling used the accidental sampling technique with the provision that taxpayers make tax payments at the Samsat Office until 100 respondents were obtained. The data collection technique used was a questionnaire. The data analysis technique used SPSS 25 and the tests carried out were instrument tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis tests. The results of this study indicate that taxpayer awareness and service quality have a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance. However, tax sanctions do not affect taxpayer compliance with motor vehicle tax at the Samsat Office of Bulukumba Regency. Taxpayer awareness, tax sanctions and service quality simultaneously have a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance at the Samsat Office of Bulukumba Regency.*

Keywords: *Taxpayer Compliance, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Service Quality.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan serta secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba. Variabel dalam penelitian ini adalah kesadaran Wajib Pajak (X_1), sanksi pajak (X_2), Kualitas pelayanan (X_3), dan kepatuhan Wajib Pajak (Y). populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba tahun 2025. pengambilan sampel menggunakan Teknik *accidental sampling* dengan ketentuan Wajib Pajak melakukan pembayaran pajak di Kantor Samsat hingga diperoleh responden sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data menggunakan SPSS 25 dan pengujian yang dilakukan yaitu uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Namun, sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba. Kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pajak daerah saat ini menjadi salah satu manfaat terpenting bagi pemerintah daerah. Menurut Undang-Undang Pemerintah Daerah, pajak daerah merupakan komponen kekayaan daerah dan dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masing-masing daerah. Dimulai dari pajak pusat, pajak daerah memiliki peran dominan dalam penerimaan pemerintah daerah, yang bertujuan untuk meningkatkan pembangunan daerah, seperti fasilitas umum dan pengeluaran (Maulana & Septiani, 2022). Konteks Umum dan Peran Pajak Pendapatan Asli Daerah (PAD) memegang peranan krusial sebagai tulang punggung pembiayaan pembangunan di tingkat provinsi. Kemandirian finansial suatu daerah sangat ditentukan oleh optimalisasi penerimaan pajak daerah. Salah satu instrumen pajak daerah yang memberikan kontribusi signifikan dan relatif stabil adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Penerimaan dari sektor ini tidak hanya merefleksikan aktivitas ekonomi lokal, tetapi juga menjadi barometer penting dalam keberlanjutan program-program pelayanan publik dan infrastruktur di daerah.

Sebagai salah satu provinsi dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat di Kawasan Timur Indonesia, Provinsi Sulawesi Selatan memiliki target penerimaan PAD yang terus meningkat setiap tahunnya. Dalam konteks ini, Pajak Kendaraan Bermotor menjadi penyumbang terbesar dan sangat vital dalam struktur PAD Sulawesi Selatan. (Referensi 1.5, 3.5) Kinerja penerimaan PKB yang solid merupakan indikasi bahwa wajib pajak telah melaksanakan kewajibannya, namun fluktuasi dan masih adanya tunggakan tetap menjadi tantangan serius bagi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda). Masalah Sentral Meskipun kontribusi PKB besar, masalah utama yang selalu dihadapi otoritas pajak adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan (compliance) dapat diartikan sebagai kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan tanpa perlu pengawasan atau sanksi yang berlebihan. Rendahnya kepatuhan, yang diwujudkan melalui tingginya angka penunggak atau keterlambatan pembayaran, berimplikasi langsung pada terhambatnya realisasi target PAD. Tantangan Kepatuhan dalam Konteks Konvensional Secara tradisional, proses pembayaran PKB seringkali diwarnai oleh birokrasi yang panjang, antrean yang mengular di kantor Samsat, serta potensi interaksi tatap muka yang membuka celah praktik pungutan liar (pungli) dan ketidaktransparanan. Hambatan-hambatan prosedural ini secara psikologis dapat menurunkan motivasi dan kemauan wajib pajak untuk patuh membayar tepat waktu.

Pajak Daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan/penguasaan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu bagian dari pajak daerah yang memiliki kontribusi yang cukup besar dalam menyumbang pendapatan asli daerah. Penerimaan dari pajak kendaraan bermotor dilakukan pembagian hasil karena merupakan salah satu penerimaan pajak daerah yang potensial untuk menunjang pembangunan. Menurut Sulistyowati, dkk (2021) Pajak kendaraan bermotor merupakan sesuatu yang harus kita penuhi setiap masa pembayarannya, namun kebanyakan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor di awal sebelum mereka memakai barang yang mereka pakai tersebut. Semakin bertambahnya jumlah penduduk yang memakai kendaraan bermotor, maka bertambah juga pemerintah negara dari sektor pajak. Namun banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor di Kabupaten Bulukumba belum pasti meningkatkan pendapatan daerah apabila tidak mematuhi Wajib Pajak.

Tabel 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor yang Terdaftar (unit)	Jumlah Pajak Kendaraan Bermotor yang Terbayar (unit)	Persentase %
2019	107.938	52.380	48,53%
2020	112.767	59.480	52,75%
2021	117.836	60.346	51,21%

Sumber: Badan Pusat Statistik Sulawesi Selatan (Putri dkk, 2022)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah pajak kendaraan yang terbayar mengalami perubahan setiap tahunnya. Pada tahun 2019, persentase pembayaran pajak kendaraan bermotor relatif rendah, dengan hanya sekitar setengah dari jumlah kendaraan terdaftar yang membayar pajak. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti banyak Wajib Pajak yang menunda pembayarankurang

penegakan hukum yang efektif untuk mendorong kepatuhan. Tahun 2020, pembayaran pajak kembali meningkat. Kenaikan ini mengakibatkan adanya program insentif atau keringanan pajak dari pemerintah untuk membantu Wajib Pajak yang tertunda. Selain itu, upaya pemerintah dalam meningkatkan kesadaran dan penegakan hukum yang lebih ketat juga dapat berkontribusi terhadap peningkatan jumlah pajak yang terbayar. Tahun 2021, tingkat pembayaran pajak mengalami penurunan lahir. Penurunan ini disebabkan oleh dampak ekonomi dari pandemi COVID-19 yang membuat banyak orang kesulitan untuk membayar pajak. Keterbatasan dalam akses layanan pembayaran pajak, seperti kendala sistem online, juga mungkin memengaruhi kemampuan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Peran Kesadaran Wajib Pajak (Variabel X₂) Faktor lain yang tidak kalah fundamental adalah Kesadaran Wajib Pajak. Kesadaran ini mencakup pemahaman wajib pajak akan pentingnya pajak bagi pembangunan daerah, pengetahuan mengenai peraturan perpajakan, serta sikap mental sukarela untuk memenuhi kewajiban. (Referensi 4.3, 4.5) Wajib pajak yang sadar akan hak dan kewajibannya cenderung patuh, terlepas dari kemudahan sistem yang disediakan. Hubungan Kesadaran dan Kepatuhan Banyak penelitian terdahulu secara konsisten menunjukkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak memiliki korelasi positif yang kuat terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. (Referensi 3.2) Kesadaran berfungsi sebagai kontrol internal (internal control) bagi wajib pajak, melengkapi sistem kontrol eksternal (digitalisasi dan sanksi) yang diupayakan oleh pemerintah.

Fenomena di Sulawesi Selatan yang Mendasari Penelitian Di Provinsi Sulawesi Selatan, upaya peningkatan PKB dilakukan melalui berbagai kebijakan, termasuk program pemutihan (pengurangan denda) dan diskon pajak. (Referensi 3.1, 3.4) Adanya program insentif berulang ini secara implisit menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masih belum optimal, sehingga pemerintah daerah perlu ‘memancing’ wajib pajak melalui relaksasi kebijakan. Fenomena ini memunculkan pertanyaan: apakah kendala utama terletak pada sistem pembayaran yang belum sepenuhnya digital, atau pada rendahnya kesadaran membayar pajak itu sendiri?

Kebutuhan Integrasi Kedua Variabel Digitalisasi dapat meningkatkan kemudahan (kemampuan wajib pajak), sementara kesadaran dapat meningkatkan kemauan (motivasi wajib pajak). Oleh karena itu, penting untuk meneliti pengaruh kedua variabel ini secara simultan. Digitalisasi tanpa kesadaran yang memadai mungkin hanya menghasilkan kepatuhan yang bersifat sementara, sedangkan kesadaran tanpa sistem yang mudah akan terhambat oleh birokrasi. Meskipun telah banyak penelitian mengenai digitalisasi pajak dan kesadaran, masih jarang ditemukan studi yang mengintegrasikan kedua faktor ini secara bersamaan untuk konteks spesifik PKB di Provinsi Sulawesi Selatan dengan data dan tren terbaru. Penelitian ini bertujuan mengisi kesenjangan tersebut, memberikan temuan empiris yang lebih komprehensif kepada Bapenda Sulawesi Selatan dalam merumuskan strategi peningkatan kepatuhan. Berdasarkan latar belakang masalah dan kesenjangan penelitian di atas, maka permasalahan pokok yang akan diteliti dirumuskan sebagai berikut: Apakah digitalisasi pembayaran pajak dan kesadaran wajib pajak secara simultan dan parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Provinsi Sulawesi Selatan. Dari permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Determinan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba”.

METODE PENELITIAN

Populasi penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bulukumba tahun 2025 sebanyak 143.377 Wajib Pajak. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dan ditemukan hasil 100 responden. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2019) *accidental sampling* adalah Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Atau dengan kata lain peneliti membagikan langsung kuesioner kepada Wajib Pajak yang kebetulan datang ke Kantor Samsat pada saat peneliti melakukan penelitian.

Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan variabel independen adalah kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan. Agar diperoleh data yang valid dan reliabel maka dilakukan uji instrumen data. Analisis data menggunakan uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis yaitu uji koefisien determinasi, uji t, dan uji f.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu butiran instrumen dengan melihat nilai propabilitas koefisien korelasi. Penentuan valid atau tidaknya item yang digunakan, maka kegiatan yang harus dilakukan adalah dengan membandingkan r hitung dan r tabel, di mana taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05 atau 5% dengan n=100

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Instrumen	Item Pernyataan	Validitas		Kesimpulan
		r hitung	r tabel	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1	0.656	0.1654	Valid
	2	0.705	0.1654	Valid
	3	0.704	0.1654	Valid
	4	0.657	0.1654	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	1	0.813	0.1654	Valid
	2	0.609	0.1654	Valid
	3	0.748	0.1654	Valid
	4	0.767	0.1654	Valid
Sanksi Pajak (X2)	1	0.772	0.1654	Valid
	2	0.690	0.1654	Valid
	3	0.628	0.1654	Valid
	4	0.666	0.1654	Valid
Kualitas Pelayanan (X3)	1	0.849	0.1654	Valid
	2	0.846	0.1654	Valid
	3	0.851	0.1654	Valid
	4	0.868	0.1654	Valid

Sumber: Data Olah Data SPSS 25, 2025

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai r hitung di masing-masing pernyataan dari ketiga variabel > dari pada nilai r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan-pernyataan yang mendukung penelitian ini adalah valid, sehingga tidak ada item pernyataan yang dihapus dan semua item digunakan pada keseluruhan model pengujian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Menurut Ghazali (2018), suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* >0,60. Adapun hasil uji reliabilitas angka diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

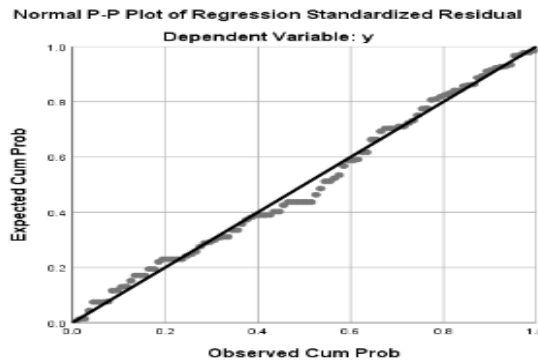
Tabel 3 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Croanbach's Alpha	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	0.610	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0.707	Reliabel
Sanksi Pajak	0.635	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0.804	Reliabel

Sumber: Data Olah Data SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji reliabilitas instrumen penelitian menunjukkan keempat variabel yaitu kepatuhan Wajib Pajak, kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing 0,610, 0,707, 0,635, dan 0,804 yang artinya keempat variabel tersebut lebih besar dari 0,60. Maka dapat disimpulkan instrumen tersebut dinyatakan "reliabel".

Uji Normalitas



Gambar 1 Hasil Uji Normalitas
(Sumber: Olah Data SPSS 25, 2025)

Berdasarkan gambar P-Plot di atas maka data dikatakan normal apabila titik dapat mengikuti garis diagonal dan gambar di atas menunjukkan bahwa p-plot mengikuti garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut dapat dikatakan normal.

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dilakukan dengan cara melihat nilai tolerance dan nilai Variance Inflation (VIF). Multikolinearitas akan terjadi apabila nilai *tolerance* adalah 0,10 atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas.

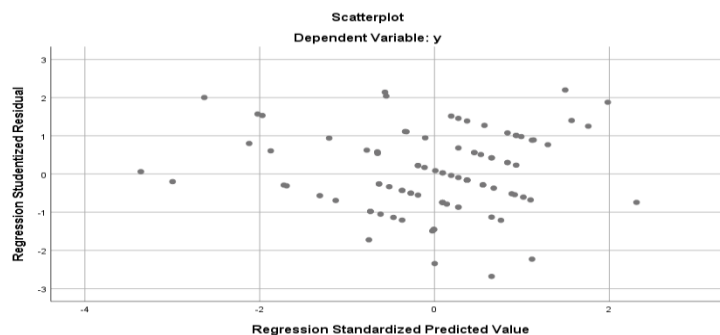
Variabel Independen	Tolerance	VIF
Kesadaran Wajib Pajak	0,338	2,576
Sanksi Pajak	0,394	2,536
Kualitas Pelayanan	0,969	1,032

Sumber: Data Olah Data SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai VIF dari masing masing variabel lebih kecil dari 10 ($VIF < 10$) dan nilai *tolerance* $> 0,10$ maka tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi pada penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual yang satu dengan yang lain. Model regresi yang baik dan memenuhi syarat untuk dilakukan pengujian adalah data yang tidak terdapat heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas ini menggunakan grafik scatterplot sebagai berikut :



Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot
(Sumber: Olah Data SPSS 25, 2025)

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa data tidak mengalami heteroskedastisitas karena sebaran titik-titik yang tidak membentuk pola jelas serta menyebar di bawah dan di atas angka nol pada sumbu Y.

Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis regresi linear berganda ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	B	Std. Error
Konstan	9.702	1.536
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0.268	0.107
Sanksi Pajak (X2)	-0.109	0.139
Kualitas Pelayanan (X3)	0.247	0.039

Sumber: Data Olah Data SPSS 25, 2025

Dari model persamaan tersebut maka dapat diambil kesimpulan:

- Nilai konstanta (*a*) sebesar 9.702 dengan tanda positif menyatakan bahwa apabila variabel kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan dianggap konstan maka nilai Y adalah 9.702.
- Koefisien regresi kesadaran Wajib Pajak (X1) sebesar 0.268 menyatakan bahwa jika kesadaran Wajib Pajak bertambah 1 poin, sementara variabel independen lainnya bersifat tetap, maka kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,268.
- Koefisien regresi sanksi pajak (X2) sebesar -0.109 menyatakan bahwa jika sanksi pajak bertambah 1 poin, sementara variabel independen lainnya bersifat tetap, maka kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami penurunan sebesar -0.109.
- Koefisien regresi kualitas pelayanan (X3) sebesar 0.247 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan bertambah 1 poin, sementara variabel independen lainnya bersifat tetap, maka kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0.247.

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi Merupakan alat yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Semakin nilai R² mendekati satu maka variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	Rsquare	Adjusted R Square	Std. Error	Durbin- Waston
	0,321	0,300	1.299	1.835

Sumber: Data Olah Data SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa Koefisien determinasi (Rsquare) sebesar 0,321 yang berarti bahwa kontribusi variabel independen dapat menjelaskan/mempengaruhi variabel dependen sebesar 32% sedangkan sisanya yakni sebesar 68% yang berarti dapat dijelaskan/dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Uji t (Parsial)

Uji t adalah suatu pengujian yang dilakukan untuk membuktikan pengaruh variabel independen secara individu (parsial) terhadap variabel dependen. Jika nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0.05 dan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel maka hipotesis diterima (signifikan). Namun, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 dan nilai t-hitung lebih kecil dari nilai t-tabel maka hipotesis ditolak (tidak signifikan).

Tabel 7 Hasil Uji Parsial

Model	B	std. Error	T	Sig
Konstan	9.702	1.536	6.317	0.000
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0.268	0.107	2.497	0.014
Sanksi Pajak (X2)	-0.109	0.139	-0.783	0.436
Kualitas Pelayanan (X3)	0.247	0.039	6.358	0.000

Sumber: Data Olah Data SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel di atas interpretasi dari hipotesis yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

- 1) Hasil uji t menunjukkan bahwa pada kesadaran Wajib Pajak nilai signifikansi sebesar 0,014 lebih kecil dari nilai signifikansi 5% (0,05) sedangkan nilai t-hitung 2.497 lebih besar dari nilai t-tabel 1.66088 maka hasil ini menginterpretasikan H₀ ditolak yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada kantor samsat kabupaten bulukumba. Sehingga hipotesis pertama diterima.
- 2) Hasil uji t menunjukkan bahwa pada sanksi pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,436 menunjukkan nilai lebih besar dari tingkat signifikansi 5% (0,05) dan nilai t hitung -0.783 lebih kecil dari nilai t-tabel 1.66088 maka menginterpretasikan bahwa H₀ diterima. Dengan demikian hasil ini membuktikan sanksi pajak tidak pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada kantor samsat kabupaten bulukumba. Sehingga hipotesis kedua ditolak.
- 3) Hasil uji t menunjukkan bahwa pada kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 menunjukkan nilai lebih kecil dari tingkat signifikansi 5% (0,05) dan nilai t hitung 6.358 lebih besar dari nilai t-tabel 1.66088 maka menginterpretasikan bahwa H₀ ditolak. Dengan demikian hasil ini membuktikan terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada kantor samsat kabupaten bulukumba. Sehingga hipotesis ketiga diterima.

Uji F (Simultan)

Uji Statistik F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh simultan variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian yang digunakan adalah jika probability value (p value) < 0,05, maka H_a diterima dan jika p value > 0,05, maka H_a ditolak.

Tabel 8 Hasil Uji Simultan

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	76.577	3	25.526	15.128	0.000
Residual	161.983	96	1.687		
Total	238.560	99			

Sumber: Data Olah Data SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.000 atau kurang dari 5% (0,05). Nilai F-hitung sebesar 15.128 lebih besar dari nilai Ftabel 2.70 yang berarti bahwa H₀ ditolak, maka ini membuktikan bahwa variabel indenpenden berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak. Atau dengan kata lain terdapat minimal satu variabel independen yang signifikan memengaruhi variabel dependen.

Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran Wajib Pajak (KWP) merefleksikan pemahaman dan penerimaan internal wajib pajak atas: (a) fungsi pajak bagi pembangunan dan layanan publik; (b) kewajiban hukum untuk membayar tepat waktu; serta (c) konsekuensi moral dan sanksi administratif bila lalai. Kepatuhan Wajib Pajak (Kepatuhan) pada PKB terwujud dalam perilaku konkret: membayar tepat waktu, melunasi tunggakan, dan memutakhirkan data kendaraan (mis. balik nama, perpanjangan STNK). Secara perilaku, kesadaran bekerja sebagai internal driver yang menurunkan psychological cost membayar pajak dan meningkatkan intention to comply, sehingga diharapkan menaikkan kepatuhan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wulandari & Fitria (2021) yang menyimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan. Apabila masyarakat tahu apa itu pajak dan apa manfaat serta dampaknya, masyarakat akan cenderung membayar pajak tepat waktu. Artinya, pemerintah bisa mendapatkan lebih banyak uang dari masyarakat tersebut.

Temuan bahwa KWP berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan PKB menegaskan peran sentral faktor psikologis–kognitif dalam membentuk perilaku pajak. Secara praktis, wajib pajak yang memahami manfaat dan kewajiban PKB lebih konsisten membayar tepat waktu. Hasil ini konsisten dengan teori perilaku terencana (TPB): sikap positif dan norma subyektif yang kuat memperkuat niat, lalu termanifestasi menjadi tindakan membayar. Efeknya tetap muncul meskipun di tengah variabilitas faktor situasional (mis. kesibukan, akses kanal bayar). Implikasi langsungnya: program peningkatan kesadaran (sosialisasi berbasis bukti, edukasi digital, nudges/pengingat jatuh tempo) layak diprioritaskan karena memberi dampak nyata pada kepatuhan.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan, hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan program SPSS pada penelitian ini diperoleh nilai signifikan $0,436 > 0,05$ sehingga H_2 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Ketika pengaruh sanksi tidak signifikan, ada indikasi bahwa faktor struktural (biaya transaksi, akses kanal bayar, jam layanan) dan faktor sikap (kesadaran/manfaat) mendominasi. Wajib pajak mungkin tahu ada sanksi, namun hambatan praktis (antre panjang, lupa jatuh tempo, keterbatasan likuiditas) menahan realisasi kepatuhan. Implikasinya: strategi berbasis sanksi perlu disertai service improvement—perluasan Samsat Digital, gerai modern, Samsat Keliling/Drive Thru, dan pengingat otomatis—agar niat patuh dapat terealisasi.

Temuan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan menegaskan bahwa perbaikan mutu layanan (akurasi, kecepatan, keramahan, kepastian proses) benar-benar diterjemahkan menjadi perilaku patuh. Efek ini sejalan dengan service-dominant logic: nilai tercipta saat interaksi layanan memudahkan wajib pajak mencapai tujuan (membayar). Secara praktis, ketika antrean ringkas, informasi tarif/denda jelas, dan aplikasi berjalan mulus, niat bayar menjadi tindakan bayar—tercermin pada tingginya pembayaran tepat waktu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sisi & Wage (2023) yang menunjukkan bahwa penerapan sanksi pajak tidak selalu konsisten, kurang efektif sebagai faktor pendorong, dan Wajib Pajak lebih dipengaruhi oleh kesadaran daripada ancaman sanksi. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan, hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan program SPSS pada penelitian ini diperoleh nilai signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga H_3 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan (sering diukur dengan dimensi SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) merefleksikan persepsi wajib pajak terhadap mutu layanan Samsat (loket, Samsat Keliling/Drive Thru, gerai modern, maupun aplikasi digital). Kepatuhan PKB tercermin pada perilaku nyata: membayar tepat waktu, melunasi tunggakan, serta memperbaiki administrasi kendaraan. Secara teoritik, pelayanan yang baik menurunkan biaya transaksi (waktu, antre, kebingungan prosedur), meningkatkan kepuasan & kepercayaan, dan memperkuat niat perilaku untuk patuh (kerangka Theory of Planned Behavior dan expectancy-disconfirmation).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Harlia, dkk (2022) bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak, maka Wajib Pajak dapat memenuhi kewajibannya sehingga kepatuhan semakin meningkat. Maka dari itu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

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

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan, hasil pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan program SPSS pada penelitian ini diperoleh nilai signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga H_4 ditolak. Dalam hal ini kesadaran Wajib Pajak (X_1), sanksi pajak (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) sama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y) kendaraan bermotor. Berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y) kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa ketiga faktor tersebut kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan memiliki peran yang penting dalam mempengaruhi sejauh mana masyarakat mematuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti bahwa jika salah satu atau lebih dari ketiga faktor ditingkatkan, maka kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban

pajak kendaraan bermotor juga dapat meningkat. Dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak atau memperbaiki kualitas pelayanan di Kantor Samsat, dapat mendorong masyarakat untuk lebih taat dan patuh dalam membayar pajak, meskipun pengaruh dari sanksi pajak tidak sekuat kedua faktor tersebut.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulisan dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba.
2. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba.
4. Kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba.

Daftar Rujukan

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1, 323–338.
- Fitriani, R., dkk. (2023). Pemetaan faktor kesadaran, pengetahuan, dan sanksi dalam meningkatkan kepatuhan PKB (SLR 2017–2022). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hama, A. (2021). *Analisis Kesadaran Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak*. Cirebon: CV. Syntax Corporation Indonesia.
- Harlia, A., Djamali, H., & Lalo, A. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Akuntansi*, 1(4), 276–290.
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & N. L. G. M. D. (2021). Pengaruh kesadaran WP, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan PKB (SAMSAT Gianyar). *Kompeten: Jurnal (ringkasan & sitasi dalam telaah)*.
- Mahasari, N. N. A. (2023). Pengaruh sistem/kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar PKB (SAMSAT Kota Bandar Lampung). *Kreatif: Jurnal Ilmiah Akuntansi*.
- Mardiasmo. (2023). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta. CV Andi Offset.
- Maulana, D. N., & Septiani, D. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 231-246. <https://doi.org/10.28932/jam.v14i2.4538>
- Nuryati, T. (2022). *Pemahaman Wajib Pajak dan Interaksi Fiskus Dengan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak di Bekasi)*. Purwokerto: PT. Pena Persada Kerta Utama.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, D. A., Idrwahyuni, I., & Khalid, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba. *JCA (Jurnal Cendekia Akuntansi)*, 3(1), 30.
- Saputri, D. A., & Anisa, N. (2020). Pengaruh kesadaran WP, sanksi pajak, dan sistem Samsat Drive Thru terhadap kepatuhan PKB (SAMSAT Bandar Lampung). *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 2(1), 59–70.
- Sitompul, R., Dewi, S., & Astuti, S. T. (2025). Analisis kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan,

sanksi perpajakan, dan tarif perpajakan terhadap kepatuhan membayar PKB (SAMSAT UPT Binjai). Universitas Medan Area (skripsi/tesis).

Sulistyowati, M., Ferdian, T., & Girsang, R. N. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak yang Terdaftar di SAMSAT Kabupaten Tebo). *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*, 1(1), 29–45. <https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/JIAB/article/view/487>